

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



**"ANÁLISIS Y PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DEL TRABAJO SEGURO EN LA
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN CADENAS DE
SUPERMERCADOS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA"**

LIC. VALESKA ENRIQUETA BARQUERO RAMOS

GUATEMALA, AGOSTO DE 2015.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**"ANÁLISIS Y PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DEL TRABAJO SEGURO EN LA
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN CADENAS DE
SUPERMERCADOS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA"**

Informe final de tesis para la obtención del Grado de maestro en Ciencias, con base en el Normativo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, en el punto séptimo inciso 7.2 del acta 5-2005 de la sesión celebrada el veintidós de febrero de 2005, actualizado y aprobado por Junta Directiva en el numeral 6.1 punto SEXTO del acta 15-2009 de la sesión celebrada 14 de julio de 2009.

Asesor:

MSc. ARMANDO MELGAR RETOLAZA

Autor:

LICDA. VALESKA ENRIQUETA BARQUERO RAMOS

GUATEMALA, AGOSTO DE 2015.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA**

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Segundo: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero: Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto: P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal Quinto: P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

**JURADO EXAMINADOR QUE PRACTICÓ EL
EXAMEN PRIVADO DE TESIS SEGÚN EL
ACTA CORRESPONDIENTE**

Presidente: MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Secretario: MSc. Juan de Dios Alvarado López
Examinador: MSc. Mario Rodolfo Santos Girón



ACTA No. 11-2015

En el Salón No. 3 del Edificio S-11 de la Escuela de Estudios de Postgrado, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, nos reunimos los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **24 de marzo** de 2015, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** de la Licenciada **Valeska Enriqueta Barquero Ramos**, carné No. **100018801**, estudiante de la Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Administración de Recursos Humanos. El examen se realizó de acuerdo con el normativo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas en el numeral 6.1, Punto SEXTO del Acta 15-2009 de la sesión celebrada el 14 de julio de 2009.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **"ANÁLISIS Y PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DEL TRABAJO SEGURO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN CADENAS DE SUPERMERCADOS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA"**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **80** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas dentro de los 30 días hábiles siguientes.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los veinticuatro días del mes de marzo del año dos mil quince.

MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente

MSc. Juan de Dios Alvarado López
Secretario



MSc. Mario Rodolfo Santos Girón
Vocal I

Licda. Valeska Enriqueta Barquero Ramos
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante Valeska Enriqueta Barquero Ramos, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 2 de mayo de 2015.

(f) 

MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente





FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

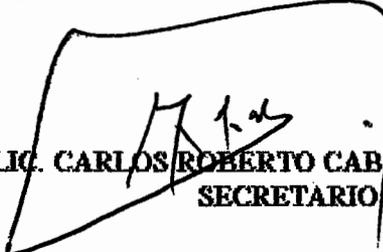
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS.
GUATEMALA, DOS DE JULIO DE DOS MIL QUINCE.**

Con base en el Punto CUARTO, inciso 4.1, subinciso 4.1.2 del Acta 16-2015 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 15 de junio de 2015, se conoció el Acta Escuela de Estudios de Postgrado No. 11-2015 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 24 de marzo de 2015 y el trabajo de Tesis de Maestría en Administración de Recursos Humanos, denominado: "ANÁLISIS Y PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DEL TRABAJO SEGURO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN CADENAS DE SUPERMERCADOS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA", que para su graduación profesional presentó la Licenciada VALESKA ENRIQUETA BARQUERO RAMOS, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. LUIS ANTONIO SUAREZ ROLDÁN
DECANO
Smp.


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO




Ingrid
REVISALVO

AGRADECIMIENTOS

A Dios: Por brindarme vida, salud y las fuerzas necesarias en cada momento de mi existencia.

A mi padre: Rubén Barquero Huezo fuente de inspiración y ejemplo, gracias por educarme para la vida.

A mi esposo: Marcial García, por su apoyo incondicional.

A mis hijos: Rodrigo Aníbal y Eduardo Fernando con todo mi amor.

A mis hermanas: En especial a Vilma, gracias por tu apoyo.

A mis cuñados: Catalina, René y en especial a Antonio por su apoyo.

A mis docentes: De la Escuela de Estudios de Posgrado de la Maestría en Administración de Recursos Humanos que me orientaron para ser una profesional.

A mi asesor: MSc. Armando Melgar Retolaza por su asesoría y apoyo en elaboración de esta tesis.

A: “Cadena Guatemalteca de Supermercados, S.A.” por la oportunidad de realizar el trabajo de investigación.

Ministerio de Trabajo y Previsión Social
Comisión Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por la información brindada para la presente investigación.

A Universidad de San Carlos de Guatemala, Tricentenario casa de estudios superiores, plataforma del cambio para este hermoso país.

CONTENIDO

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii
1 ANTECEDENTES	1
1.1 Origen del trabajo	1
1.2 Seguridad e higiene Laboral	2
1.2.1 Inicios de seguridad e higiene en Guatemala	6
1.3 Antecedentes de las cadenas de supermercados	7
1.3.1 Origen y desarrollo de los supermercados en Guatemala	8
1.4 Instituciones que regulan la seguridad e higiene laboral en Guatemala	9
1.4.1 Constitución Política de la República de Guatemala	9
1.4.2 Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de la República de Guatemala	10
1.4.3 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)	10
1.4.4 Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB)	13
1.4.5 Consejo Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (CONASSO)	16
1.4.6 Código de Trabajo de Guatemala 67 años de vigencia (1947-2014)	17
2 MARCO TEÓRICO	19
2.1 Generalidades de los Supermercados	19
2.2 Importancia de la seguridad e higiene laboral	20
2.3 Trabajo seguro (seguridad en el trabajo)	24
2.4 Accidentes	25
2.4.1 Accidente laboral	25
2.4.2 Causas que originan los accidentes laborales	27
2.5 Conducta humana	30
2.5.1 Comportamiento	30
2.5.2 La conducta ante los accidentes laborales	31
2.5.3 Control de accidentes	31
2.6 Riesgos laborales	33

2.6.1	Identificación de riesgos laborales	34
2.6.1.1	Riesgos físicos	34
2.6.1.2	Riesgos químicos	34
2.6.1.3	Riesgos biológicos	35
2.6.1.4	Riesgos ergonómicos	35
2.6.1.5	Riesgos Psicosociales	35
2.7	Sistema de clasificación de riesgos	36
2.7.1	Explosivos	36
2.7.2	Gases	36
2.7.3	Líquidos inflamables	36
2.7.4	Materiales tóxicos y sustancias infecciosas	37
2.8	Clasificación de la seguridad en el trabajo	37
2.8.1	Señalización	38
2.8.2	Significado de los colores de Seguridad	40
2.8.3	Clasificación de Señales	41
2.8.3.1	Tipos de Señales	41
2.8.4	Rutas de evacuación	43
2.8.5	Emergencias	44
2.8.6	Primeros auxilios	44
2.8.6.1	Botiquín de primeros auxilios	45
2.9	Equipo de protección personal	45
2.9.1	Selección	46
2.9.2	Limpieza e inspección	47
2.9.3	Responsabilidades del empleador	47
2.9.4	Equipo a utilizar	48
2.9.4.1	Guantes	48
2.9.4.2	Casco	49
2.9.4.3	Cinturón de seguridad	50
2.9.4.4	Botas	50
2.9.4.5	Arnés	51

2.10	Enfermedad profesional	51
2.11	Salud	51
2.11.1	Problemas de salud	52
2.11.1.1	Estrés	52
2.11.1.2	Ergonomía	53
2.12	Calidad de vida laboral	54
2.12.1	Bienestar de los trabajadores	54
2.12.2	Orden y limpieza	55
2.12.3	Ambiente físico de trabajo	55
2.12.3.1	Iluminación	56
2.12.3.2	Ventilación	56
2.12.3.3	Temperatura y humedad	57
2.12.3.4	Ruido	58
2.13	Capacitación	58
2.13.1	Objetivos	59
2.13.2	Finalidad	60
2.13.3	Importancia	60
2.13.4	Beneficios de la capacitación	60
3	METODOLOGÍA	61
3.1	Definición del Problema	61
3.2	Nombre de la empresa	62
3.3	Objetivos	62
3.3.1	Objetivo General	62
3.3.2	Objetivos Específicos	63
3.4	Hipótesis	63
3.4.1	Variable Independiente	63
3.4.2	Variable Dependiente	64
3.5	Diseño Utilizado	64
3.6	Método Científico	64

3.7	Instrumentos de Medición Aplicados	64
3.8	Técnicas	65
3.8.1	Técnicas de Investigación Documental	65
3.8.2	Técnicas de Investigación de Campo	65
3.9	Procedimiento	66
4	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RIESGOS LABORALES	69
4.1	Descripción de la empresa objeto de investigación	69
4.2	Resultados de guía de observación y encuesta realizada	72
4.2.1	Análisis de riesgos laborales	72
4.2.1.1	Identificación de riesgos por puestos de trabajo	73
4.2.1.2	Áreas de trabajo	74
4.2.1.3	Descripción de tareas por puestos de trabajo	75
4.3	Identificación de los riesgos laborales por puesto de trabajo	76
4.3.1	Cajeros (as)	77
4.3.2	Herramientas de trabajo	77
4.3.3	Equipo de Protección Personal	77
4.4	Dependientes de área	77
4.4.1	Herramientas de trabajo	78
4.4.2	Equipo de Protección Personal	78
4.5	Auxiliares de área	78
4.5.1	Herramientas de trabajo	78
4.5.2	Equipo de Protección Personal	79
4.6	Agentes de seguridad	79
4.6.1	Herramientas de trabajo	79
4.6.2	Equipo de Protección Personal	79
4.7	Auxiliar de bodega	79
4.7.1	Herramientas de trabajo	80
4.7.2	Equipo de Protección Personal	80

4.8	Pilotos	80
4.8.1	Herramientas de trabajo	80
4.8.2	Equipo de Protección Personal	81
4.9	Evaluación de la salud e higiene laboral	81
4.9.1	Entorno ambiental	81
4.9.2	Luces y salidas de emergencia	81
4.9.3	Rutas de evacuación	82
4.9.4	Equipo de protección personal	82
4.9.5	Áreas de seguridad	82
4.9.6	Iluminación	82
4.9.7	Primeros auxilios	83
4.9.8	Extintores	83
4.9.9	Limpieza e higiene de las instalaciones	83
5	PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DEL TRABAJO SEGURO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	90
5.1	Guía de integración	90
5.1.1	Utilidad de la guía básica de integración	90
5.1.2	Finalidad de la guía básica de integración	90
5.1.3	Objetivos de la guía básica de integración	90
5.1.4	Pasos para la integración de los trabajadores en la prevención de riesgos laborales	91
5.1.4.1	Informar a los trabajadores	91
5.1.4.2	Proceso de Sensibilización	91
5.1.4.3	Medios de información interna	92
5.2	Proceso para la implementación de la integración de los trabajadores	92
5.2.1	Programa de capacitación	92
5.2.1.1	Objetivo del programa de capacitación	93
5.2.1.2	Base Legal República de Guatemala de la seguridad e higiene laboral	93
5.2.1.3	Contenido del programa de capacitación	94

5.3	Herramienta para la prevención de riesgos laborales	97
5.3.1	Modelo de evaluación de las condiciones por puesto de trabajo	97
5.3.1.1	Procedimiento de uso	97
5.3.2	Modelo control de accidentes y enfermedades laborales	98
5.3.2.1	Procedimiento de uso	99
5.4	Medidas preventivas por puestos de trabajo	99
CONCLUSIONES		103
RECOMENDACIONES		104
BIBLIOGRAFÍA		105
ANEXOS		109
ÍNDICE DE CUADROS		123
ÍNDICE DE ESQUEMAS		123
ÍNDICE DE FIGURAS		123
ÍNDICE DE ANEXOS		124

RESUMEN

En Guatemala, los supermercados son establecimientos dedicados a la comercialización de diversos productos para el consumo de los clientes, a través del autoservicio. Los supermercados buscan cubrir las necesidades de los clientes a través de la calidad, variedad de productos, ofertas, precios bajos, tecnología y las facilidades de compra que puedan ofrecer; pero en el proceso han enfrentado problemas de accidentes y enfermedades de sus trabajadores (as). En este sentido, se investigaron los riesgos laborales a los que están expuestos los (as) trabajadores (as) de acuerdo al puesto de trabajo, por ejemplo cajera (o), dependiente, auxiliar de bodega, auxiliar de área, piloto, agente de seguridad, en donde se determinó que las exigencias que estos tipos de trabajo generan son físicas, mentales y la posición en la que realizan el trabajo.

El presente trabajo de investigación consideró como objeto de análisis a una cadena guatemalteca de supermercados (nombre ficticio utilizado por razones de confidencialidad), con más de 60 años de estar operando en Guatemala, los supermercados están ubicados en las diferentes zonas del país con más de dos mil quinientos trabajadores, dedicados a la venta de abarrotes, perecederos, carnicería, panadería, belleza, hogar, limpieza entre otros, en donde se determinó que para realizar sus labores, los (as) trabajadores (as) desarrollan actividades que causan diferentes daños a la salud haciendo que se vean inmersos en condiciones inseguras, provocando que por la falta de prevención de riesgos laborales, estén expuestos a accidentes y enfermedades. Para contrarrestar esta situación se establecieron medidas y acciones como la elaboración de una guía de integración diseñada para que todo el personal de los supermercados participe de manera activa en la prevención de riesgos laborales.

La presente investigación se realizó con base en el método científico en sus distintas fases y a través de las técnicas de investigación documental y de campo, entre las que se utilizaron la observación consistente en la visita a tres supermercados, ubicados en zona 5, 15 y 18 y bodega central en la zona 11 de la ciudad capital; además, se realizó la aplicación de un cuestionario para recabar información con respecto a elementos de la salud e higiene laboral realizado a 112 trabajadores (as) de los distintos supermercados.

Los resultados más importantes y principales conclusiones de la investigación realizada se resumen a continuación.

El análisis e interpretación de los resultados reflejan la falta de prevención de los riesgos laborales específicamente por desconocimiento, falta de interés, capacitación e involucramiento por parte del personal y encargados de los supermercados. Los resultados más significativos de respuestas en áreas de oportunidad se localizan en factores como zonas de paso sin señalizar, gradas obstruidas, luces y salidas de emergencia sin señalizar, rutas de evacuación obstruidas, falta del equipo de protección personal. Así mismo los resultados evidenciaron falta de conocimiento del personal porque no conocen a la persona responsable de evacuar el lugar de trabajo en caso de emergencia; no conocen en donde se encuentra el punto de reunión más cercano en caso de emergencia. Además no poseen botiquín de primeros auxilios, y lo que es aún más preocupante, no existe un hospital, clínica o enfermería para prestar atención médica, (a excepción del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social), no cuentan con personal capacitado para prestar los primeros auxilios, no saben cómo funcionan los extintores y la zona en donde consumen sus alimentos están cerca a las instalaciones sanitarias. Todos estos resultados reflejan un mensaje claro para que las cadenas de supermercados adopten medidas de prevención y es por ello que como aporte a la presente tesis, se desarrolló en el capítulo final una propuesta para la integración de los trabajadores en la prevención de riesgos laborales.

INTRODUCCIÓN

El trabajo es una actividad exclusiva del ser humano que se impulsa cuando lo conoce y realiza sus labores de manera segura. En este sentido el presente estudio analiza el trabajo a través de la prevención de los riesgos laborales en cadenas de supermercados, de la ciudad de Guatemala, un aspecto importante para resaltar como justificación de la presente investigación es que a los trabajadores los beneficiará porque al prevenir los riesgos laborales mejorará el trabajo seguro y se tendrán empleados saludables.

El objetivo general de la investigación es analizar los factores de riesgos laborales de la salud e higiene laboral, a los que están expuestos los trabajadores en el ejercicio de sus funciones en supermercados, de la ciudad de Guatemala, para obtener un enfoque integral de los riesgos, proponer medidas para promover una cultura preventiva y conducta positiva de los trabajadores, con el fin de fomentar el trabajo seguro a través de la prevención de los riesgos laborales. Dentro de los objetivos específicos se encuentran: identificar y analizar los riesgos laborales de la salud e higiene laboral en cadenas de supermercados de la ciudad de Guatemala, a través de una guía de observación y encuesta a empleados de distintos puestos y áreas de trabajo; diseñar una propuesta de integración de los trabajadores, para la prevención de riesgos laborales, salud e higiene; a través del trabajo seguro; diseñar el proceso de implementación de la integración de los trabajadores para la prevención de riesgos laborales, salud e higiene a través del trabajo seguro.

La hipótesis de la investigación es la siguiente: El análisis de los factores de riesgos, salud e higiene laboral en cadenas de supermercados de la ciudad de Guatemala, como un enfoque integral de riesgos, a través del trabajo seguro permite: Promover la cultura preventiva, de protección y la conducta positiva de los trabajadores, diseñar una propuesta de integración de los trabajadores para la

prevención de riesgos laborales, salud e higiene; asimismo permite diseñar el proceso de implementación de los trabajadores de la mencionada propuesta.

La tesis consta de los siguientes capítulos: El capítulo Uno, Origen del trabajo, la seguridad e higiene laboral, antecedentes de los supermercados, entes que regulan la seguridad e higiene laboral en Guatemala, Constitución Política de la República de Guatemala, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Código de Trabajo de Guatemala y Consejo Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional.

El capítulo Dos contiene el marco teórico del trabajo seguro, la seguridad e higiene laboral, se mencionan las generalidades de los supermercados, clasificación de los riesgos, accidentes laborales, control de accidentes, conducta humana, se abordan los problemas de salud, calidad de vida laboral, bienestar de los trabajadores, localización de riesgos, emergencia, primeros auxilios, botiquín, equipo de protección personal y la capacitación para los trabajadores.

El capítulo Tres, aborda la metodología utilizada, se presenta la definición del problema, objetivo general y objetivos específicos, hipótesis y especificación de las variables, diseño utilizado, método científico, instrumentos de medición aplicados, técnicas de investigación documental y de campo utilizadas.

En el capítulo Cuatro se presenta el análisis de los riesgos laborales y la salud e higiene laboral en cadenas de supermercados de la ciudad de Guatemala.

En el capítulo Cinco se presenta la propuesta de integración de los trabajadores en la prevención de riesgos laborales y finalmente las conclusiones y recomendaciones de la investigación que aportan soluciones a la problemática encontrada.

1. ANTECEDENTES

Los antecedentes constituyen el origen del trabajo realizado. Exponen el marco referencial teórico y empírico de la investigación relacionada con el trabajo seguro y la prevención de los riesgos laborales en cadenas de supermercados de la ciudad de Guatemala.

1.1 Origen del trabajo

El trabajo no ha sido siempre el mismo, se ha ido modificando a través del tiempo; por ejemplo en la época primitiva no se concebía como tal debido a que eran nómadas, no existía la propiedad privada ni la división de clases. Tampoco la explotación del hombre por el hombre; predominaba la necesidad de supervivencia.

En la época esclavista ya existía la división social del trabajo y la división de clases. Aparecen las tribus y clanes pasando de nómadas a sedentarios, nace la propiedad privada. En esta época los esclavos eran los que producían.

En la época del feudalismo la división social era entre señor y siervo, el lugar de producción era el taller, su origen fue posterior a la caída del Imperio Romano. Esta época se basaba en que el señor feudal entregaba un pedazo de terreno para cultivar a cambio de lealtad y trabajo para el señor Feudal.

En la época capitalista aparece la división de clases entre burgueses y proletariados, se basa en la producción del capital. Aparece el comercio.

El liberalismo aparece con la independencia de los Estados Unidos en 1776, se da el primer paso hacia la libertad de los pueblos. La Revolución Francesa en 1789 se enfrenta la monarquía con la burguesía y la revolución industrial en 1800 surgen las fábricas y el proletariado que trabajaba en ellas. Posteriormente emerge la clase obrera y aparecen las primeras asociaciones de trabajadores.

Con el proceso de industrialización cambian las condiciones del trabajo en relación a las mujeres y niños, además aparecen las primeras leyes protectoras. Con la revolución industrial surgen los nuevos métodos de trabajo, los cuales introdujeron nuevos riesgos de accidentes y enfermedades laborales, haciéndose necesario profundizar en la seguridad e higiene laboral.

1.2 Seguridad e higiene laboral

A medida que el avance industrial se fue desarrollando en el mundo comercial, la tarea de los trabajadores se fue haciendo también más compleja y especializada. Esto hizo que un accidente impactara directamente en la producción, pues esta se vería interrumpida, provocando pérdidas, a veces cuantiosas para la empresa, de tal modo que, los patronos se fueron interesando cada vez más por el control de las causas de estas pérdidas, entre las que resultaban un alto índice de accidentes.

Fue de esta forma como buscaron predecir los riesgos de las actividades a los cuales estaban expuestos sus trabajadores. Poco a poco se fue haciendo necesario realizar estudios del medio ambiente laboral y las condiciones saludables y seguras en la que los trabajadores se desenvolverían¹.

¹ Hernández Alfonso. 2005. Seguridad e higiene industrial. Editorial Limusa. México. 9 p.

El estudio de la salud y seguridad de los trabajadores es un hecho muy reciente y se puede apreciar su evolución hasta llegar a lo que se ha manejado como Higiene y Seguridad Industrial. Esto indica que como disciplina académica resulta relativamente joven, por lo que aún queda un extenso campo por conocer e investigar al respecto.

Con el fin de brindar soporte adecuado a la investigación, se presentan algunos estudios similares encontrados, los cuales se han realizado sobre el tema de riesgos laborales y la seguridad e higiene Laboral.

Chinchilla (2002) en el libro "Salud y Seguridad en el Trabajo", estudia lo relacionado con los Riesgos del Trabajo, en donde se exponen los peligros y los riesgos que pueden afectar al ser humano, no solo en su rendimiento laboral, sino también en su salud. El estudio concluye en que, para lograr la seguridad en el trabajo se deben desarrollar acciones preventivas tales como: reglas generales y específicas, políticas de seguridad, procedimientos seguros en el trabajo, capacitación de personal; en general, se incluye todo lo necesario para prevenir los accidentes laborales.

Marín y Pico (2004) en el libro "Fundamentos de Salud Ocupacional", realizaron un estudio con el objetivo de orientar políticas, acciones y recursos con el fin de mejorar y mantener la calidad de vida y salud de los trabajadores, acorde con sus condiciones fisiológicas y psicológicas, además de servir de instrumento de mejoramiento de la calidad, productividad y eficiencia de las empresas, así como mejorar la actitud de los patronos y trabajadores frente a los riesgos profesionales, mediante el desarrollo de la salud en el trabajo. Para finalizar, estos profesionales, concluyeron que, el hecho de minimizar las cargas laborales y los factores de riesgo generados en los ambientes de trabajo, redundan en un menor riesgo para la vida del trabajador.

Hernández , A., Malfavon, N. y Fernández, G. (2005) en el libro “Seguridad e Higiene Industrial” buscan aportar, dentro de este contexto, una herramienta de información y aprendizaje de lo que pueden ser las medidas preventivas y del control de los agentes de riesgo, los cuales obtendremos a través de un programa de seguridad que permita al trabajador realizar sus actividades bajo condiciones óptimas, que disminuyan el riesgo, aumenten su seguridad y como consecuencia eleve la productividad, abatiendo así el ausentismo, incapacidades temporales o permanentes y disminuyendo la incidencia de accidentes y enfermedades profesionales.

El estudio anterior hace énfasis que existen agentes de riesgo que pueden ser tolerados por el trabajador y su entorno durante cierto tiempo, pero también concluyó que, mientras se ha ido haciendo más compleja la realización de las actividades de producción, se han multiplicado los riesgos para el trabajador y se han producido numerosos accidentes y enfermedades. Ellos consideran que muchos de los casos de lesiones y enfermedades que ocurren en el lugar de trabajo pueden ser anticipados y evitar que sucedan; es decir, lo importante es adquirir conciencia de la realidad laboral que nos rodea y cómo mejorarla.

Tres autores: Taylor, Easter y Hegney. (2006) en el libro “Mejora de la salud y la seguridad en el trabajo”, impulsan un proceso de cambio legislativo, en especial lo relacionado a la protección de las retribuciones de los trabajadores en caso de lesión o enfermedad prolongada en el trabajo. En el libro plantean estrategias como: adoptar un enfoque global de bienestar en el trabajo, teniendo en cuenta los cambios en el mundo laboral y la participación de nuevos riesgos, en especial de naturaleza psicosocial. Estos autores se basan en una consolidación de una cultura de prevención del riesgo, a través de la combinación de una diversidad de instrumentos políticos (legislación, diálogo social, medidas progresivas y responsabilidad social corporativa) y en el establecimiento de una relación de asociación entre todos los actores del ámbito de la salud y la seguridad.

En el año 1916 la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se funda con la finalidad de consolidar la protección del trabajador contra las enfermedades laborales. En el año 2009 en la conferencia Internacional del Trabajo el tema de "la Seguridad y Salud en el Trabajo" busca aportar a lo largo de los últimos noventa años, un cuerpo significativo de instrumentos internacionales y documentos de orientación destinados a ayudar a potenciar sus capacidades para prevenir y gestionar los riesgos y peligros en el lugar de trabajo.

El apoyo en conjunto, constituye un elemento central en el proceso que conduce a la realización del trabajo decente y el logro de condiciones y de un medio ambiente de trabajo seguro y saludable. Como dato complementario, la ONU y la OIT declararon el Día Mundial de la Salud y Seguridad Ocupacional el 28 de abril de cada año.

La Ley de Seguridad y Salud Ocupacional (OSH por sus siglas del inglés) fue firmada por el Presidente de los Estados Unidos Richard M. Nixon en el año de 1970, determinado hacer algo en relación con el alto número de muertes y heridas sufridas por los trabajadores en sus centros de trabajo. Dicha Ley creó la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration - OSHA), que entró oficialmente en vigor en Estados Unidos el 28 de abril de 1971. Es reconocida y consultada a nivel internacional dada la seriedad con que dicta Normas sobre la Prevención de Riesgos del Trabajo. Parte de la misión de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional es la de proveer asistencia a empleadores para reducir o eliminar los peligros en el lugar de trabajo. Provee una gran variedad de materiales informativos y de adiestramiento que hacen foco en varios riesgos de salud y seguridad en el lugar de empleo.²

² Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, Administración de Seguridad y Salud Ocupacional OSHA 3173. 2002. Folleto informativo Todo sobre la OSHA. 1 p.

1.2.1 Inicios de seguridad e higiene en Guatemala

Los antecedentes históricos sobre la aplicación de la higiene y seguridad ocupacional más remotos en Guatemala, provienen desde las Leyes de Indias, que fue donde se manifestaron las primeras normas de protección a los trabajadores.

En 1877 se dicta el decreto Reglamento de Jornaleros. En él se define entre otras cosas lo que se entiende por patrono y jornaleros, las obligaciones del patrono; las de conceder habitación, libertad de cambio de patrono, alimentación sana y abundante, escuela gratuita.

Como una consecuencia de la Revolución de Octubre de 1944, se instituyen en la Constitución de la República, los principios constitucionales en materia de Derecho de Trabajo y Previsión Social.

El 8 de febrero de 1947 se emitió el decreto número 330 del Congreso de la República en el que se adopta un Código de Trabajo plenamente identificado. Más adelante, surgió el acuerdo número 12 del 9 de diciembre de 1947 o Reglamento sobre protección relativa a accidentes de trabajo, y que reguló lo relativo al cobro de contribuciones y pago de beneficios para los trabajadores que sufrieran accidentes en el lugar de trabajo a partir de enero de 1948.³

³ Sánchez Barrios, J.E. 2010. Programa de Seguridad e Higiene Ocupacional en la Planta de Producción de la Empresa Alimentos del Corral, S.A. Tesis Lic. Admón. de Empresas. Guatemala. USAC. 11 y 12 p.

1.3 Antecedentes de las cadenas de supermercados⁴

“En la segunda década de 1900, comienzan a aparecer las primeras tiendas de comestibles, que con el tiempo serían llamadas “autoservicios”, un novedoso sistema o formato de distribución, que se aplicaría con rotundo éxito a la industria de alimentos en el crucial contexto de crecimiento industrial y social que experimentaban todas las sociedades occidentales después de la Primera Guerra Mundial”.

“La primera tienda de autoservicio, fue establecida por el empresario Clarence Saunders en Estados Unidos, Memphis, Tennessee, en el año 1916 y tenía un nombre muy comercial: Piggly Wiggly. Esta tienda, fue la primera en ofrecer innovaciones como el autoservicio, la venta de productos refrigerados y el uso intensivo de publicidad de marcas. La idea de Mr. Saunders fue asumir todo el control del negocio del retail (venta minorista, al detalle, al menudeo, etc.), para hacer más fácil el trabajo tanto del comerciante como de los compradores, de manera que si el cliente tomaba él mismo los productos, el vendedor solamente se tenía que encargar del cobro y la reposición de los mismos”.

“La primera tienda denominada supermercado se abrió en New York en 1,930 con el nombre King Kullen, tenía cuatro veces el tamaño de un almacén tradicional de la época, un formato de tiendas semi-autoservicio que dedicaba parte del espacio al tradicional formato con asistencia. Las ventas en este establecimiento fueron basadas en un plan de precios gradual, con el cual vendían muchos productos a precio de costo, con márgenes que oscilaban entre cinco y veinte por ciento. El éxito de esta tienda fue orientado por una intensa actividad publicitaria en torno a los artículos negociados sin margen comercial”.

⁴ García Mayorga, C. A. 2008. Efecto Financiero de las Variaciones en el Inventario de Mercadería de un Supermercado. Tesis Lic. Contador Público y Auditor. Guatemala. USAC. 2 y 3 p.

“En Europa aparece el primer establecimiento, años antes a la segunda guerra mundial (1937), en Osnabrück (Alemania), mientras que al tiempo se creaban los primeros en Inglaterra y los países escandinavos. A diferencia de Estados Unidos, los supermercados en Europa se popularizan una vez finalizado el período bélico, alcanzando su desarrollo entre 1950 y 1954. Durante mucho tiempo la extensión de las superficies en supermercados americanos, fue considerablemente superior a los establecimientos europeos.

A nivel mundial, es a partir de la segunda mitad del siglo XX, en donde se encuentra el real nacimiento y rápido desarrollo de la industria de los supermercados, que constituye una respuesta lógica del comercio, a los cambios ocurridos en las necesidades de los consumidores, es decir, desarrollo del poder adquisitivo de la clase media, incorporación de la mujer al mercado laboral, planificación familiar y menor tiempo dedicado a las compras y cuidado del hogar”.

1.3.1 Origen y desarrollo de los supermercados en Guatemala⁵

“Hasta la primera mitad del siglo XX, las familias guatemaltecas, realizaban sus compras para agenciarse de todo lo que necesitaban para el hogar, en lugares distintos y la mayoría de éstos, se encontraban en el centro de la ciudad, los productos alimenticios eran comprados en las abarroterías, las frutas y verduras en el mercado, la ropa en boutiques y así sucesivamente; por lo que surge la inquietud de construir tiendas que tuvieran una gran variedad de productos, para poder brindar al consumidor, la opción de encontrar todo lo que requería en un mismo lugar y de esa manera facilitarle la compra, permitiendo a las personas ahorro en tiempo y seguridad al momento de realizar sus compras”.

⁵ García Mayorga, C. A. 2008. Efecto Financiero de las Variaciones en el Inventario de Mercadería de un Supermercado. Tesis Lic. Contador Público y Auditor. Guatemala. USAC. 4 p.

“Es en el año de 1959, en donde se funda el primer supermercado o tienda de autoservicio por departamentos en la ciudad de Guatemala se apertura la primera Supertienda Paiz”. “Resultado de la evolución de las ideas de empresarios, para satisfacer a los clientes y los cambios en la forma de vida del consumidor; a raíz de esto, surgieron una gran cantidad de supermercados en Guatemala, tales como, La Sevillana, posteriormente Los Facilitos, Bolívar, La Samaritana, Delmar, Gala, Barahona, posteriormente La Barata, Econosúper y los pertenecientes al Grupo La Fragua, que es la cadena de supermercados más grande del país, dicha cadena la integran Despensa Familiar, Supertiendas Paiz, Hiperpaiz, Maxibodegas, Clubco; La corporación fue absorbida por el gigante Wal-Mart”.

1.4 Instituciones que regulan la seguridad e higiene laboral en Guatemala

El Derecho Laboral en Guatemala avanzó considerablemente a través de los hechos históricos que marcaron el avance hacia las primeras manifestaciones de la salud e higiene laboral. A continuación se describen las instituciones que regulan las leyes y reglamentos vigentes en el país:

1.4.1 Constitución Política de la República de Guatemala

La Constitución Política de la República de Guatemala es la ley suprema de la República de Guatemala, en la cual se rige todo el Estado y sus demás leyes. Fue creada por una Asamblea Nacional Constituyente, el 31 de mayo de 1985, la cual lo hizo en representación del pueblo con el objeto de organizar jurídicamente y políticamente al Estado, así como, también contiene los derechos fundamentales de los miembros de su población. También es llamada “Carta Magna”.

Las relaciones entre trabajadores y patronos en Guatemala, están reguladas por la **Constitución Política de la República de Guatemala**, en el artículo 102 se establecen los derechos sociales mínimos de la legislación del trabajo, en especial el inciso t) El Estado participará en convenios y tratados internacionales regionales que se refieran a asuntos de trabajo y que concedan a los trabajadores

mejores protecciones o condiciones. En tales casos, lo establecido en dichos convenios y tratados se considera como parte de los derechos mínimos de que gozan los trabajadores de la República de Guatemala.

1.4.2 Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de la República de Guatemala

Por su parte el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de la República de Guatemala (MSPAS), fundado el 27 de diciembre 1944 es el encargado de atender los asuntos concernientes al tema de salud y asistencia social en el territorio nacional. Tiene la función de formular, organizar, dirigir la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos para la entrega de servicios de salud para la población y se encarga de:

- Control de productos, farmacéuticos y afines.
- Control de alimentos.
- Control de acreditación y control de establecimientos de salud
- Programas de salud y ambiente
- Laboratorio nacional de salud (LNS).

1.4.3 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), fue creado por el Decreto No. 295 del Congreso de la República de Guatemala el 28 de octubre de 1946 y firmado por el entonces Presidente de la República de Guatemala el Doctor Juan José Arévalo, actualmente se encuentra anexada al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sin embargo esto no impide su autonomía. Cuenta con el Reglamento general sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, en el cual se señalan las obligaciones del patrono de mantener en buen estado las instalaciones y maquinarias de los lugares de trabajo en los cuales se efectúen trabajos industriales, agrícolas, comerciales o de cualquier otro índole, siendo su

fundamento legal artículos 3, 4 y 5 del Reglamento del I.G.S.S. Y conforme al artículo 197 y 198 del código de trabajo.

Dicho reglamento se encontraba vigente desde 1957 pero con fecha 8 agosto del 2014, fue publicado en el Diario Oficial de Centro América el Acuerdo Gubernativo Número 229-2014 el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional con sus reformas y modificaciones, que deja sin efecto el actual. Este nuevo reglamento tiene como objetivo crear y fomentar una cultura de prevención de riesgos laborales.

Para tener una idea de la importancia y magnitud de la gestión que desarrolla el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) en el reporte de la entidad publicado en su boletín mensual informó que prestó en 11 meses de 2013 siete millones 951 mil 432 servicios, que se dividen en: Atenciones médicas 6, 295,089 y 1, 656,343 pagos de prestaciones pecuniarias, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 1
Atenciones Médicas 2013

Eventos	Atenciones realizadas
Atención de Emergencias	1,104,085
Primeros Auxilios	42,151
Consultas Externas	4,426,205
Egresos Hospitalarios	137,223
Eventos Promoción de la salud y Prevención de enfermedades	585,425
Total Atenciones	6,295,089

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social 2013.

De las prestaciones pecuniarias, 241 mil 424 fueron pagos del Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes y un millón 414 mil 919 pagos se dieron en

el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. El informe detalla que en comparación con 2012, la atención se incrementó en 7.36 por ciento, con 544 mil 919 servicios más.

De los resultados anteriores se concluye que la atención que brinda el IGSS es importante debido a que tiene gran cobertura de atención para los trabajadores afiliados al instituto y a través de su Reglamento, logra establecer condiciones de seguridad e higiene en la vida laboral, permitiendo mecanismos de protección de vida a través de sus servicios hospitalarios.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad social cuenta con la Sección de Seguridad e Higiene y Prevención de Accidentes del Departamento de Medicina preventiva de la Subgerencia de Prestaciones en Salud y su principal finalidad el prevenir el riesgo profesional y los accidentes de trabajo, por medio de asesoría técnica a las empresas en materia de prevención de riesgos para mejorar las condiciones de trabajo y medio ambiente laboral, vigilancia y control de la higiene y la seguridad en los lugares de trabajo. Esta sección cuenta con Inspectores y Promotores de la Salud y Seguridad Ocupacional, quienes dentro de sus líneas de acción también realizan prevención en el ámbito empresarial. Las líneas estratégicas de actuación son asesoría, vigilancia y control de la seguridad e higiene en las empresas, gestión de la prevención, la promoción de la salud y seguridad de los trabajadores, vigilancia epidemiológica de la accidentalidad laboral, información, educación y capacitación empresarial, salvamento acuático, gestión de la reducción de desastres, gestión y manejo de desechos sólidos hospitalarios peligrosos y representación institucional en comisiones multisectoriales e interinstitucionales.⁶

⁶ IGSS (Instituto Guatemalteco de Seguridad Social). 2013. Boletín informativo Sección de Seguridad e Higiene y Prevención de Accidentes. Guatemala. 1 p.

1.4.4 Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB)

Institución estatal encargada de velar y promover el cumplimiento eficiente y eficaz de la legislación, políticas y programas relativos al trabajo y la previsión social, en beneficio de la sociedad y busca ser un Ministerio que promueva la cultura de respeto a la legislación laboral y el bienestar de la sociedad. Fue fundado el 8 de febrero de 1947 con la emisión que hiciera el Congreso de la República del Decreto número 330, Código de Trabajo, que cobró vigencia el 1 de mayo de 1947 y que claramente en su artículo 274 estableció: "El Ministerio de Trabajo y Previsión Social tiene a su cargo la dirección, estudio y despacho de todos los asuntos relativos al trabajo y la previsión social...". Sin embargo, sus funciones continuaron desarrollándose dentro del marco del Ministerio de Economía y Trabajo, por tal razón, en el artículo II de las disposiciones transitorias del mismo código se dispuso: "El actual Ministerio de Economía y Trabajo, debe asumir las funciones que este código señala para el Ministerio de Trabajo y Previsión Social durante todo el tiempo que el Organismo Ejecutivo no crea conveniente hacer la separación que proceda. Cuando esta última se haga, deben introducirse en las disposiciones legales vigentes los cambios pertinentes para que cada Ministerio se llame con el nombre correcto que le corresponde. Al efecto, en las ediciones oficiales sucesivas de dichas disposiciones legales, deben hacerse los referidos cambios".

A dicho Ministerio le corresponde hacer cumplir el régimen jurídico relativo al trabajo, la formación técnica y profesional y la previsión social, a través de formular la política laboral, salarial y de salud e higiene ocupacional del país. Debe promover y armonizar las relaciones laborales, entre los empleadores y los trabajadores. En su labor de prevención de los conflictos laborales, debe intervenir, de conformidad con la ley, en la solución extrajudicial de éstos, y propiciar al arbitraje como mecanismo de solución de conflictos laborales; todo ello, de conformidad con la ley.

Dentro de sus principales obligaciones además de las que le asigna la Constitución Política de la República de Guatemala y otras leyes, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, tiene asignadas las funciones ejecutivas siguientes:

1. Formular la política laboral, salarial y de salud e higiene ocupacional del país.
2. Promover y armonizar las relaciones laborales entre los empleados y los trabajadores, prevenir los conflictos laborales e intervenir, de conformidad con la ley, en la solución extrajudicial de estos, y propiciar el arbitraje como mecanismo de solución de conflictos laborales, todo ello, de conformidad con la ley.
3. Estudiar, discutir, y si fuere de beneficio para el país, recomendar la ratificación y velar por el conocimiento y la aplicación de los convenios internacionales de trabajo.
4. Aprobar los estatutos, reconocer la personalidad jurídica e inscribir a las organizaciones sindicales y asociaciones solidarias de los trabajadores no estatales y administrar lo relativo al ejercicio de sus derechos laborales.
5. En coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, representar al Estado en los organismos internacionales relacionados con asuntos de su competencia y en los procesos de negociación de convenios internacionales sobre el trabajo, así como velar por la aplicación de los que estuvieren vigentes.
6. Administrar, descentralizadamente, sistemas de información actualizada sobre migración, oferta y demanda en el mercado laboral, para diseñar

mecanismos que faciliten la movilidad e inserción de la fuerza laboral en el mercado de trabajo.

7. Velar por el cumplimiento de la legislación laboral en relación con la mujer, el niño y otros grupos vulnerables de trabajadores.
8. Diseñar la política correspondiente a la capacitación técnica y profesional de los trabajadores. La ejecución de los programas de capacitación será competencia de los órganos privados y oficiales correspondientes.
9. Formular y velar por la ejecución de la política de previsión social, propiciando el mejoramiento de los sistemas de previsión social y prevención de accidentes de trabajo.⁷.

Este ministerio dentro de su estructura tiene a su brazo derecho, la Inspección General de Trabajo, quien es la encargada de promover el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia de trabajo, higiene y seguridad, especialmente para los sectores de trabajo vulnerable.

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social también cuenta con un Manual de Salud y Seguridad Ocupacional el cual aborda temas como: Salud y Seguridad Ocupacional, Riesgos, Accidentes, Enfermedades Ocupacionales, Legislación que regula la Higiene y Seguridad Ocupacional en Guatemala y Comité de Salud y seguridad Ocupacional. El objetivo de dicho manual es dar a conocer los derechos y obligaciones de empleadores (as) y trabajadores (as) sobre la Salud y Seguridad Ocupacional e informar y sensibilizar sobre la prevención de riesgos en los lugares de trabajo.

⁷ Ministerio de Trabajo y Previsión Social. 2012. Antecedentes (en línea). Consultado en octubre 2012. Disponible en <http://www.mintrabajo.gob.gt>. Guatemala.gob.gt

1.4.5 Consejo Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (CONASSO)

Otra entidad importante en Guatemala dedicada a la Seguridad e Higiene es el Consejo Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional -CONASSO-. Es un ente tripartito donde convergen los Sectores de Gobierno, Laboral (Sindical) y Empleador (CACIF). Fue creado por medio de Acuerdo Ministerial Número 314-2000 del 20 de Noviembre de 2000, y tiene la finalidad de determinar las políticas en materia de Salud Higiene y Seguridad en el trabajo a nivel nacional. Es un órgano de carácter permanente, con el objetivo de desarrollar e impulsar una política estatal a nivel nacional sobre salud, higiene y seguridad ocupacional.

Misión: coordinar, asesorar, diseñar propuestas e impulsar políticas nacionales, formular estrategias y promover acciones en seguridad y salud ocupacional que contribuyan a crear condiciones para que la clase trabajadora tenga un nivel de vida con dignidad, equidad, solidaridad y justicia social.

Visión: Ser el Ente Rector del sistema de Salud y Seguridad Ocupacional del país con el compromiso de actuar con eficacia, eficiencia y productividad con acciones que contribuyan a mejorar las condiciones de trabajo.

Objetivos: Dar seguimiento a la Promulgación o sanción del Nuevo Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional a través del Organismo Ejecutivo.(El actual Reglamento General Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo entro en vigor el día primero de enero de mil novecientos cincuenta y ocho).

Dar seguimiento a las Reformas planteadas y consensuadas dentro del CONASSO respecto al Acuerdo Ministerial 191-2010. Donde se declara la Obligación de los Empleadores de tener registros y de notificar por medio del Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional de la Dirección General de Previsión Social y a la Inspección General de Trabajo, los accidentes laborales y Enfermedades Profesionales que ocurren en los lugares de trabajo de todo el país.

En la actualidad las organizaciones cuentan con poderosas herramientas que les ayudan a mejorar el ambiente de trabajo, la seguridad, el rendimiento, así como la calidad de vida de sus trabajadores, para mantenerse a la vanguardia en el mundo de la competitividad.

1.4.6 Código de Trabajo de Guatemala, 67 años de vigencia (1947-2014)

En el año 2007 el Licenciado Rodolfo Colmenares Arandi, Ministro de Trabajo y Previsión Social de ese año, dedicó una edición especial por el 60 Aniversario de vigencia del Código de Trabajo, como un aporte significativo en la promoción y divulgación de la legislación laboral guatemalteca. En esa dedicación manifestó esta importante información "El Decreto Legislativo 330, Código de Trabajo, fue emitido por el Congreso de la República de Guatemala durante el gobierno del Dr. Juan José Arévalo, el 8 de febrero de 1947, publicado el día 20 del mismo mes y cobró vigencia el 1º de mayo de ese mismo año.

A través de los años muchas han sido las reformas que ha sufrido el Código de Trabajo, siendo las más amplias las contenidas en el Decreto Presidencial 570 del 28 de febrero de 1956, que modificó 97 artículos y derogó 7 de ellos. Adicionalmente, la reforma contenida en el Decreto 1441 del Congreso de la República del 29 de abril de 1961, que constituyó prácticamente una sustitución total del Código de Trabajo, razón por la cual identifica a este cuerpo normativo con ese número de Decreto. Dentro de las principales reformas de fecha 10 de noviembre de 1992 también se puede citar el Decreto 64-92. Las últimas reformas realizadas al Código de Trabajo, están contenidas en los Decretos Números 13-2001 y 18-2001, ambos del mes de mayo del 2001, los cuales introdujeron importantes modificaciones a este cuerpo normativo y cobraron vigencia en el mes de junio de ese año. A pesar de que la Corte de Constitucionalidad declaró en sentencia publicada el 15 de noviembre de 2004, la inconstitucionalidad parcial del

Decreto 18-2001, la mayoría de sus normas continúan formando parte del ordenamiento jurídico laboral del país.

En 1996, los Acuerdos de Paz, abogaron por el fortalecimiento del sistema laboral guatemalteco, en congruencia con los principios que establece la Constitución Política de la República de Guatemala en materia de trabajo y previsión social; en virtud de ello estamos conscientes de que sólo la divulgación y conocimiento de la legislación laboral vigente del, podrá conducirnos a cumplir las perspectivas deseadas, no sólo para el sector trabajador, sino para el empleador guatemalteco consciente y preocupado por cumplir con las garantías mínimas establecidas las Leyes de Trabajo”.

Todas estas instituciones, reglamentos y leyes continúan siendo parte importante para legislar la salud e higiene de los trabajadores. Y en la cadena guatemalteca de supermercados no es la excepción, en vista que esta investigación analiza los riesgos laborales y su prevención, para que el personal se desenvuelva en un ambiente de trabajo seguro, alejado de accidentes y enfermedades.

2. MARCO TEÓRICO

A continuación se describe el marco teórico que contiene la exposición y análisis de las teorías y enfoques teóricos y conceptuales utilizados para fundamentar la investigación relacionada con la seguridad e higiene en el trabajo, la prevención de riesgos laborales en cadenas guatemaltecas de supermercados de la ciudad de Guatemala.

2.1 Generalidades de los supermercados

Un supermercado es un establecimiento comercial, dedicado a la venta de productos a través del autoservicio, en donde los clientes encuentran variedad de artículos en las áreas identificadas como abarrotes, novedades, carnicería, panadería, perecederos (lácteos, verduras), belleza, artículos de limpieza, entre otros. Los supermercados buscan satisfacer las necesidades de los diversos grupos de consumidores y en este proceso adquieren nueva tecnología y automatización en sus operaciones, lo que ha llevado a que las tareas de los trabajadores sean más complejas y estén expuestos a riesgos laborales que afecten la salud e higiene en sus puestos de trabajo.

Los supermercados funcionan surtiendo todos los artículos de primera necesidad en un hogar, los clientes son núcleos familiares en horario pico y fin de semana, amas de casa y público en general el resto del tiempo. Este factor determina variedad y cantidad de productos a ofrecer, también localización geográfica, tamaño y tipo de instalaciones. El diseño debe facilitar la compra y asegurarse que el recorrido del cliente sea productivo, seguro y cómodo por todos los espacios dentro del supermercado.⁸

⁸ García Betancourth M. 2003. Consideraciones Generales para la Construcción de Supermercados. Tesis Ing. Civil. Guatemala, USAC. 2 y 6 p.

Las instalaciones de los supermercados deben ser seguras para todas las personas que lo visitan y en especial para los trabajadores, quienes pasan más de ocho horas diarias realizando tareas cerca de equipos de refrigeración, hornos, cómputo, iluminación, sonido, alarmas. Entre pasillos y góndolas llenas de mercadería, lo que podría ocasionar desorden y falta de limpieza en las distintas áreas.

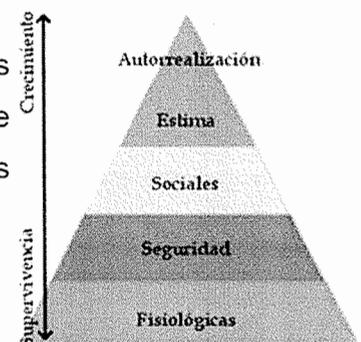
Por su parte el área de bodega tiene la capacidad de almacenar la diversidad de productos que venderá el supermercado, con estanterías capaces de soportar la carga de la mercadería y el espacio suficiente para movimientos de carga manual y la utilización de equipo especial para transportar tarimas de un punto a otro. En esta área también se descargan camiones por lo que los esfuerzos de los trabajadores son mayores y en consecuencia están sujetos a riesgos laborales.

2.2 Importancia de la seguridad e higiene laboral

La importancia de la seguridad e higiene laboral radica en que cumplen un papel fundamental en la vida de los trabajadores, en beneficio de las necesidades de seguridad y salud en los centros de trabajo.

En este sentido el psicólogo estadounidense Abraham Maslow (1908-1970) creó una propuesta, la pirámide de Maslow en su obra **Una teoría sobre la motivación humana (1943)**, en la que establece una jerarquía de necesidades humanas, en donde la principal motivación es priorizar las necesidades, cubrir aquellas que parecen importantes o urgentes, y una vez conseguido, pasar al siguiente nivel de importancia hasta conseguir alcanzar la autorrealización.

Maslow clasificó las necesidades humanas en cinco categorías o niveles y las representó mediante una pirámide: En la base de la misma proyectó las necesidades que considera básicas para el humano (respirar, alimentación, descanso sexo).



En el segundo nivel las de seguridad (empleo, familia, salud, propiedad privada).

En el tercer nivel las sociales (afecto, amistad).

En el cuarto nivel las de autoestima o reconocimiento.

La cúspide de la pirámide de Maslow la ocuparían las denominadas necesidades de **autorrealización**.

Para fines de nuestra investigación, las necesidades de seguridad y protección se refieren a sentirse seguro y protegido:

- Seguridad física (un refugio que proteja del clima) y de salud (asegurar la alimentación futura).
- Necesidad de proteger tus bienes y tus activos (casa, dinero, auto, entre otros)
- Necesidad de vivienda (protección).⁹

Por su parte **Frederick Irving Herzberg' (1923 - 2000)** fue un renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas. Es especialmente reconocido por su teoría del enriquecimiento laboral y la teoría de la Motivación e Higiene o más conocida como "Teoría de los dos factores". Es una teoría de motivación más enfocada al trabajo, a la motivación de los empleados.

Según la teoría de la motivación e higiene, de 1959, las personas están influenciadas por **dos factores**: La satisfacción resultado de los **factores de motivación**, que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. Se encuentran vinculados con aspectos más profundos respecto del puesto específico que posee el individuo.

⁹ Davis K. y Newstrom J.W. 1989. El Comportamiento Humano en el Trabajo, Orígenes de la Motivación. México. 74, 75, 76 y 77 p.

La motivación que brinda su atención es sustentable en el tiempo y a largo plazo, permitiendo una filiación de la persona para con la empresa de magnitud significativa, por ejemplo:

- Logro
- Reconocimiento
- Progreso
- Trabajo mismo
- Posibilidad de desarrollo
- Responsabilidad

La insatisfacción es resultado de los **factores de higiene** que, engloban a todas las condiciones del ambiente en el cual se mueve la persona, por ejemplo:

- Política administrativa de la compañía
- Relaciones con los supervisores
- Relaciones con los compañeros
- Relaciones con los subordinados
- Condiciones en el trabajo
- Calidad de la supervisión
- Pago
- Seguridad en el empleo
- Posición social

Los factores motivaciones como el logro y la responsabilidad, en su mayoría se relacionan directamente con el trabajo, el desempeño del empleado y el reconocimiento y crecimiento que se asegura a través de él. Mientras que los factores de higiene, están relacionados principalmente con el contexto del empleo porque están más relacionados con el ambiente que rodea el trabajo.

La propuesta de Herzberg para la motivación radica en lo que él denominó "**enriquecimiento de tareas**". El trabajo rutinario y no desafiante no sólo denigra a quienes lo realizan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan seriamente en sus vidas y en la sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo.¹⁰

¹⁰ Davis K. y Newstrom J.W. 1989. El Comportamiento Humano en el Trabajo, Orígenes de la Motivación. México. 78, 79, 80 y 81 p.

Para los autores Keith David y John W. Newstrom (1998) en su obra El comportamiento Humano en el Trabajo, cuando un individuo se incorpora a una organización, lleva a ésta ciertas necesidades que afectan su desempeño en el trabajo. Algunas de estas necesidades son físicas; otras se relacionan con los valores psicológicos y sociales. Estas últimas son mucho más difíciles de identificar y satisfacer, y varían mucho de una persona a otra.

Para tener una mejor idea, los modelos de Maslow y de Herzberg se centran en las necesidades individuales, pero los proponen desde distintas perspectivas:

Esquema 1

Comparación de los Modelos de Maslow y Herzberg

Modelo jerarquía de necesidades según Maslow	Modelo motivación-higiene de Herzberg	
Autorrealización y satisfacción	Trabajo mismo logro Posibilidades de crecimiento Responsabilidad	Factores motivacionales
Estima y posición social	Ascensos Reconocimiento Posición	
Necesidades de pertenencia y de tipo social	Relacione con los supervisores Relaciones con los compañeros Relaciones con los subordinados Calidad de la supervisión	Factores higiénicos
Seguridad de todos los tipos	Política administrativa de la compañía Seguridad en el empleo Condiciones de trabajo	
Necesidades fisiológicas	Pago	

Fuente: El comportamiento Humano en el trabajo, capítulo 4 Orígenes de la Motivación, Comportamiento Organizacional página 81.

En estos modelos, Maslow destaca las necesidades psicológicas, mientras que Herzberg lo hace en las condiciones laborales para satisfacer las necesidades del trabajador. El modelo de Herzberg propone que en la sociedad moderna muchos trabajadores han satisfecho ya sus necesidades de orden inferior, por lo que ahora se sienten motivados principalmente por necesidades de orden superior. Las necesidades de orden inferior ya no tienen esa fuerza impulsora para el trabajador, sino que simplemente aseguran el mantenimiento del nivel actual de progreso.

En vista de lo anterior, la seguridad y la higiene laboral aplicadas a los lugares de trabajo, tienen como función principal, salvaguardar vidas, preservar la salud y la integridad física de sus trabajadores. Por su parte la Organización Internacional del Trabajo define trabajo como “el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”¹¹.

2.3 Trabajo seguro (seguridad en el trabajo)

Es el conjunto de acciones que permiten localizar y evaluar los riesgos, y establecer las medidas para prevenir los accidentes de trabajo. La seguridad en el trabajo es responsabilidad compartida tanto de las autoridades como de empleadores y trabajadores. Cuando se presenta un accidente en la empresa intervienen varios factores como causas directas o inmediatas de los mismos.¹²

¹¹ OIT. (Organización Internacional del Trabajo). 2013. Trabajo (en línea). Consultado en agosto 2013. Disponible en <http://www.ilo.org/spanish>

¹² Chiavenato I. 2002. Gestión del Talento Humano. Higiene Seguridad Laboral. Bogotá, Colombia. 396 p.

Por su parte Chiavenato, (2002:396,397) explica que la seguridad en el trabajo está relacionada con la prevención de accidentes y con la administración de riesgos ocupacionales. “Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, instruyendo o convenciendo a las personas sobre la necesidad de implantar prácticas preventivas.”

La Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud considera que el gozar del máximo grado de salud es un derecho fundamental de todo ser humano. Los accidentes y enfermedades ocupacionales no solamente significan un sufrimiento humano para el trabajador y su familia, sino también gastos económicos elevados para el sector productivo y la sociedad en general.

2.4. Accidentes

Los accidentes se producen cuando una serie de factores se combinan en circunstancias propicias; en muy pocos casos o casi nunca es una sola la causa que ocasiona el accidente. Los accidentes suceden de forma imprevista o inesperada porque es un acontecimiento no deseado que resulta en daño físico a una persona (lesión o enfermedad) superior a la que el cuerpo puede soportar.

2.4.1 Accidente laboral

Herbert William Heinrich (1886-1962) ingeniero estadounidense, que en 1931 publicó por primera vez su obra *Industrial Accident Prevention, A Scientific Approach*, (Prevención de accidentes, un enfoque científico, la que se reeditó cuatro veces, la última en 1959. Define accidente de trabajo como “un evento no planeado ni controlado, en el cual la acción, o reacción de un objeto, sustancia, persona o radiación, resulta en lesión o probabilidad de lesión”.

H.W. Heinrich elaboró en el año de 1959 un sistema exclusivo para accidentes que generan lesión, y la suma determina el costo total del accidente, a través de los costos Directos o Tangibles y los costos Indirectos o Intangibles.

Los costos directos y los costos indirectos se suelen representar como un iceberg, de acuerdo a la figura 1.

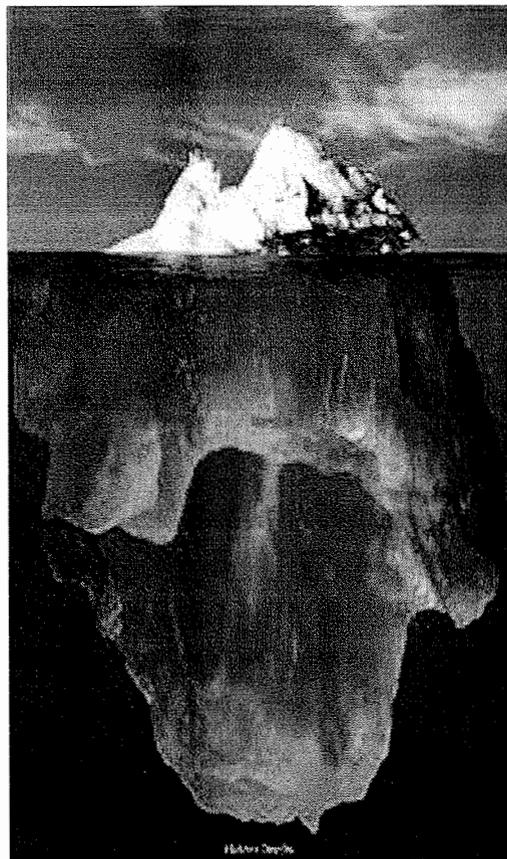
Figura 1

Costos Directos o Tangibles: Son la parte del Iceberg que se ve y son:

- Asistencia Médica
- Hospitalización
- Rehabilitación
- Indemnización

Costos Indirectos o Intangibles: Son la parte del Iceberg que no se ven y son:

- Pérdida de Productividad
- Daño a Máquinas, equipos, herramientas, etc.
- Pérdida de Materiales
- Capacitación y entrenamiento de reemplazos
- Pérdida de imagen de la empresa



Fuente: Elaboración propia con base en información del sistema exclusivo para accidentes que generan lesión, de H.W. Heinrich.

El problema radica en que estos costos indirectos son muy difíciles de cuantificar y para muchas empresas después de un accidente solamente costearán a los médicos y las compensaciones al empleado afectado, pero esto solamente es la

punta del iceberg, porque se debe considerar el daño de los equipos, edificios, productos, etc. y en el peor de los casos la contratación de un nuevo trabajador.

De acuerdo al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Dirección General de Previsión Social, Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional, un accidente provoca dolor y sufrimiento, tanto para el trabajador como para la familia, debido no solo a su lesión o padecimiento en sí, sino también a los tratamientos médicos necesarios para recuperarse.

Por su parte El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social determina en su Reglamento sobre protección relativa a Accidentes: "Accidente, toda lesión orgánica o trastorno funcional que sufra una persona, producida por la acción repentina y violenta de una causa externa, sea o no con ocasión del trabajo" (art. 1 IGSS).

2.4.2 Causas que originan los accidentes laborales

Cuando se presenta un accidente en la empresa intervienen varios factores como causas directas o inmediatas de los mismos. Estos factores pueden clasificarse en dos grupos:

- **Condiciones inseguras:** Son aquellas causas imputables a la maquinaria, equipo, etc., cuya presencia hace que ocurra el accidente.
- **Actos inseguros:** Una persona que cometa un acto inseguro puede sufrir y/o provocar un accidente. Es decir por un error humano, consciente o no.

A continuación se presentan algunos ejemplos de condiciones inseguras y actos inseguros:

Cuadro 2
Condiciones Inseguras y Actos Inseguros

Condición Insegura	Acto Inseguro
Equipo de trabajo defectuoso: Herramientas o maquinaria en mal estado.	Irresponsabilidad: Bromas, infracción deliberada de las normas de seguridad, rebeldía.
Equipo de protección personal inadecuado: O en mal estado, no protege, constituye un riesgo más de accidente.	Desconocimiento del trabajo: falta de adiestramiento al personal nuevo, falta de información sobre riesgos, peligros y formas de protegerse, falta de supervisión permanente.
Pisos defectuosos y sucios: Deteriorados o con líquidos, grasas y aceites derramados constituyen un peligro, debido a que en una caída por deslizamiento puede causar hasta la muerte.	Falta de Atención: falta de concentración, escuchar música, comer trabajando.
Falta de protección colectiva: Consiste en las guardas de las máquinas, pasarelas, pasamanos, barandas, mallas, avisos de peligro.	Mala selección del personal: El personal debe estar en buen estado de salud para ubicarlo en un puesto que no lo perjudique. (productividad y rendimiento)
Mala ventilación: Puede causar intoxicación por la acumulación de vapores tóxicos, la cual es lenta y no inmediata.	El cansancio físico y mental: Debe evitarse forzar al cuerpo y la mente, es necesario dormir lo necesario, recrearse.

<p>Mala Iluminación: La luz artificial inadecuada puede dañar la vista, puede dar lugar a que algunos puntos de peligro pasen desapercibidos.</p>	<p>Mala ubicación del personal: No es conveniente asignarle al trabajador un área que desconoce o no le gusta, debe ser de acuerdo a las aptitudes, capacidad o especialidad.</p>
<p>Los colores inadecuados: Los colores en el ambiente de trabajo no deben ser muy encendidos, para no provocar reflejos molestos a la vista.</p>	<p>El exceso de confianza: Se debe hacer uso del buen juicio y pensar lo que esta haciendo, aceptar sugerencias que tiendan a mejorar la forma de realizar el trabajo.</p>
	<p>La alteración emocional: El enojo es una de las emociones que más afectan a las personas y está propenso a los accidentes.</p>
	<p>La embriaguez: Hace que la persona pierda la capacidad física y mental, el abuso provoca accidentes y daños a la salud.</p>

Fuente: elaboración propia con información Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional "Lo que usted debe saber sobre Causas de Accidentes".

Al corregir los actos inseguros y condiciones inseguras que provocan los accidentes, se corrigen los "síntomas" y no los "problemas reales" que han dado origen a estos actos o condiciones.

A estos problemas reales los conocemos como causas básicas y se clasifican en dos grupos:

a) Factores personales:

- Falta de conocimiento o capacidad.

- Motivación incorrecta.
- Problemas físicos o mentales.

b) Factores del trabajo:

- Desgaste normal.
- Mal uso y abuso.
- Diseño inadecuado.
- Malas especificaciones de compra.
- Normas inadecuadas de trabajo.

Como dato estadístico se muestra el proporcionado por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) relacionado al número de accidentes de trabajo por unidad médica en la ciudad de Guatemala para el año 2012. Sin especificar el tipo de accidente laboral de que se trate, tan solo el Hospital General de Accidentes (Ceibal) atendió a 8,085 afiliados por accidentes laborales, seguido del Hospital Dr. Juan José Arévalo con 6,061 afiliados, Policlínica 3,891, la Unidad Periférica Zona 5 atendió a 3,086 y la Unidad Periférica Zona 11 a 7,965 afiliados atendidos. Lo que confirma que aún existe mucho por hacer para corregir los actos y condiciones inseguras.

2.5 Conducta humana

Es la reacción corporal, gestos y el lenguaje de cualquier individuo ante situaciones o estímulos que ocurren en su vida diaria.

2.5.1 Comportamiento

Se refiere a todo lo que el ser humano dice, hace, piensa o siente. Las personas se comportan de manera muy distintas a otras, sin embargo la conducta está muy ligada a la satisfacción de sus necesidades.

2.5.2 La conducta ante los accidentes laborales

Los trabajadores de una organización desarrollan diferentes conductas frente al trabajo, y ésta afecta directa o indirectamente a la empresa porque no actúan como debieran porque no saben, es decir desconocimiento de las tareas, en otras ocasiones no pueden porque no cumplen con las capacidades que requiere el puesto de trabajo y en última instancia porque no quieren, debido al comportamiento inadecuado, resistencia al cambio e incluso falta de motivación.

El comportamiento de los trabajadores ante los accidentes laborales, es de suma importancia y puede ser evaluado a través de la observación para saber en que situación se encuentra la seguridad en cada lugar de trabajo. Como lo indica el profesor Dan Petersen en el libro *La Seguridad Basada en el Comportamiento* (2002) "Es el proceso mediante el cual los mismos trabajadores describen las formas más probables de lesionarse, participando con compromiso y convicción en la observación de sus compañeros con el fin de reducir comportamientos inseguros".

Un comportamiento inseguro no es un hecho aislado, sino que se ha venido repitiendo habitualmente hasta que ocurre el accidente. Es por ello que debe verse el comportamiento como una herramienta de prevención ante los riesgos laborales.

2.5.3 Control de accidentes

El desarrollo de la Seguridad Industrial ha permitido implementar una serie de herramientas que ayudan a la prevención de los accidentes y/o enfermedades de tipo ocupacional. Estos instrumentos de control están insertos en una serie de decretos de la legislación con el fin de hacer obligatorios su cumplimiento.

A través del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y su departamento de Higiene y Seguridad al Trabajador, se realizan inspecciones de trabajo en las diferentes empresas del país, así como el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

(IGSS). Según el Manual de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional, en su sexta unidad establece la finalidad de un Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, base legal, requisitos que se sugieren para ser integrantes del Comité, funciones de los miembros, tiempo de permanencia, principales deberes, inspecciones en el lugar de trabajo y la capacitación de los miembros del Comité. “El cual tiene el fin de promover e implementar programas de gestión de riesgos laborales. Asimismo vigila las condiciones y el medio ambiente de trabajo, asistir, asesorar al empleador (a) y los trabajadores (as) en la ejecución del programa de prevención de accidentes y enfermedades profesionales”.

Por su parte, el Código de Trabajo en su capítulo cuarto, a partir del capítulo 57 al 59 establecen los lineamientos para establecer el Reglamento Interior de Trabajadores, para las empresas guatemaltecas, y en su artículo 60 indica que “El reglamento interior de trabajo debe comprender las reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la empresa; las relativas a higiene y seguridad en las labores, como indicaciones para evitar que se realicen los riesgos profesionales e instrucciones para prestar los primeros auxilios en caso de accidente y, en general, todas aquellas otras que se estimen necesarias para la conservación de la disciplina y el buen cuidado de los bienes de la empresa”.

En cuanto al control de accidentes se refiere, el **artículo 197 del Código de Trabajo de Guatemala** establece que todo empleador está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios. En su inciso **e)** Suministrar cuando sea necesario, ropa y equipo de protección apropiados, destinados a evitar accidentes y riesgos de trabajo. En otras palabras, los patronos tienen la

obligación de proveer el equipo de protección personal necesaria para proteger la integridad física, la salud y la vida de los trabajadores. ¹³

Artículo 198 del Código de Trabajo de Guatemala, establece que todo patrono está obligado a acatar y hacer cumplir las medidas que indique el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con el fin de prevenir el acaecimiento de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales. ¹⁴

2.6 Riesgos laborales

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Dirección General de Previsión Social, Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional, “riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un hecho, con amenaza potencial de daño a la salud de los trabajadores, (as)”.

Según Malpica “El riesgo es la probabilidad de que se produzcan víctimas mortales, heridos o daños a la salud o a bienes como consecuencias de un peligro. El riesgo ocupacional son los factores o agentes agresivos que inciden negativamente sobre la salud del trabajador y que se encuentra presente en el ambiente de trabajo”.¹⁵

Los factores que han sido identificados como responsables de los diferentes riesgos, tienen su origen en el factor humano.

Actitud relacionada con la voluntad.

Aptitud mayor o menos disposición para el trabajo.

Dichos factores tienen completa correspondencia con aquellas prácticas inseguras que constituyen los actos inseguros.

¹³ Código de Trabajo de Guatemala. 2010. Artículo 197. Guatemala. 88 p.

¹⁴ Código de Trabajo de Guatemala. 2010. Artículo 198. Guatemala. 90 p.

¹⁵ Malpica, R. 1990. Análisis de Riesgos. México. 157 p.

2.6.1 Identificación de riesgos laborales

Para detectar los riesgos laborales presentes en una organización se debe hacer uso de técnicas de identificación (inspecciones de seguridad, listas de verificación, evaluación de técnicas de seguridad industrial, estudios de riesgos y operabilidad). Valerse de las legislaciones existentes en Guatemala y una vez identificados, evaluarlos con el objeto de determinar hasta donde se debe ir en su control, definiendo las medidas más pertinentes de corrección.

De acuerdo a las anotaciones del Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional página 9, los tipos de riesgos se dividen en: Físicos, Químicos, Biológicos, Ergonómicos, Psicosocial.

2.6.1.1 Riesgos físicos

De acuerdo a las anotaciones del Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional página 9 los riesgos físicos involucran a todos aquellos agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo, o los elementos de trabajo a la fisonomía humana. Representan factor de riesgo los objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas que con el peso, tamaño, forma y diseño puedan provocar sobre-esfuerzo.

2.6.1.2 Riesgos químicos

Incluye todos aquellos objetos, elementos, sustancias, fuentes de calor, que en ciertas circunstancias especiales de inflamabilidad, combustibilidad o de defectos, pueden desencadenar incendios y/o explosiones y generar lesiones personales y daños materiales. Pueden presentarse por: Incompatibilidad, físico-química en el almacenamiento de materias primas.

2.6.1.3 Riesgos biológicos

Agentes orgánicos, animados o inanimados como los hongos, virus, bacterias, parásitos, pelos, plumas, polen (entre otros) presentes en determinados ambientes laborales, que pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones al ingresar al organismo. La proliferación microbiana se favorece en ambientes cerrados, calientes y húmedos, los sectores más propensos a sus efectos con la salud, son: (fabricación de alimentos y conservas, carnicería, laboratorios, veterinarias).

2.6.1.4 Riesgos ergonómicos

Son posiciones de trabajo, que obligan a las personas a adoptar posturas forzadas y a permanecer estáticas o a realizar esfuerzos contra la capacidad muscular y esquelética del cuerpo humano.

- a) Posturas de trabajo como las cargas físicas estáticas por ejemplo, permanecer de pie, sentado (s)
- b) Actividad física dinámica (esfuerzo físico, desplazamiento, movimientos repetitivos)
- c) Organización y división del trabajo (Jornadas prologadas, sistema de remuneración, contenido).

2.6.1.5 Riesgos Psicosociales

Es la carga de tensión que producen las relaciones interpersonales defectuosas entre los trabajadores (as) y con sus superiores, también los problemas personales, familiares de ambiente de trabajo o su comunidad. La monotonía de la labor que se realiza y la organización del trabajo.

2.7 Sistema de clasificación de riesgos

La realización de identificación de riesgos de los productos o sustancias peligrosas se realiza a partir de su conocimiento, de lo contrario se puede perder mucho tiempo para identificar uno o varios productos involucrados en un accidente. Una vez identificado el producto, se pueden determinar los riesgos relacionados con este y se puede evaluar su impacto potencial y las medidas de seguridad a aplicar. Algunos productos peligrosos son:

2.7.1 Explosivos

Las áreas con riesgo de explosión se distinguen por una mezcla de aire y gases, vapores, nieblas o polvo inflamables y, en principio, pueden estar presentes en todas partes donde se fabriquen, envasen, transporten o almacenen líquidos, gases o polvo inflamables.

2.7.2 Gases

Es fácil detectar algunos gases por su color o por su olor, pero hay otros gases que no se pueden ver ni oler y que sólo se pueden detectar con un equipo especial. Los efectos en la salud de otros gases pueden advertirse únicamente cuando la salud ya está gravemente dañada, por ello los trabajadores deben estar protegidos de los posibles efectos dañinos de los gases químicos mediante medidas eficaces de control en el lugar de trabajo.

2.7.3 Líquidos inflamables

Están clasificados o agrupados ya sea como combustibles o inflamables por su temperatura de inflamación. Generalmente hablando, los líquidos inflamables se encienden (se desatan en fuego), y se queman fácilmente en temperaturas de trabajo generalmente normal.

Los líquidos inflamables están presentes en casi todos los lugares de trabajo. Los productos comunes que se encuentran son solventes, thinner, limpiadores, adhesivos, pinturas, ceras y abrillantadores, por ello todas las personas que trabajen con estos líquidos deben tener noción de sus peligros y como trabajar de manera segura con ellos; porque debido al manejo inadecuado y el desconocimiento de algunas propiedades importantes son causa de muchos incendios provocados por almacenarlos en lugares o recipientes inadecuados.

2.7.4 Materiales tóxicos y sustancias infecciosas

Las sustancias tóxicas son productos químicos cuya fabricación, procesado, distribución, uso y eliminación representan un riesgo para la salud humana y el medio ambiente. También son tóxicas las sustancias preparadas que por inhalación, ingestión, o penetración cutánea en pequeñas cantidades provocan la muerte o efectos agudos o crónicos para la salud. Entre los efectos agudos se pueden señalar: quemaduras, irritación de ojos, de piel o de vías respiratorias, asfixia, mareos, dolor de cabeza.

Entre los efectos crónicos que se manifiestan se pueden encontrar: alergias, asma, enfermedades y lesiones respiratorias, enfermedades y lesiones del sistema reproductor, alteración del sistema hormonal, cáncer, etc. Aparecen unos días, meses o incluso años después de la exposición y, en general, tras una exposición continuada a dosis bajas de las sustancias químicas peligrosas.

2.8 Clasificación de la seguridad en el trabajo

Desde 1950 la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud comparten definiciones comunes. La seguridad es la disciplina que se ocupa de Prevenir la ocurrencia de los accidentes de trabajo.

Dentro del marco de la clasificación de la seguridad, se encuentran las áreas de seguridad y no son más que aquellas áreas o lugares específicos de prevención a las cuales se debe llevar a los trabajadores durante alguna emergencia. Estas tienen la particularidad de estar alejadas de cualquier situación de riesgos dentro de las instalaciones, (explosión, incendios, derrames, sismos, entre otros)

A continuación se describen las áreas de seguridad:

2.8.1 Señalización

Son estímulos o lenguajes de signos que informan a las personas sobre cuál es la mejor dirección a seguir frente a una determinada circunstancia. Se trata de que los trabajadores recuerden que es obligatorio el uso de un determinado equipo de protección o que hay riesgo de caída. Por otro lado, para que no haya confusiones, es necesario los medios que se usen para señalar estén regulados por una norma, para que en todas partes se utilicen y se interpreten los mismos.

Por su parte La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, desarrolla implementa y hace cumplir las normas, brinda especificaciones para la señalización de seguridad, para la prevención de accidentes y etiquetas de seguridad. Estas especificaciones rigen para el diseño, la aplicación y el uso de las señales o símbolos utilizados para la prevención de lesiones accidentales o daños materiales.

Estas especificaciones no rigen para las tablas de comunicados de la instalación, los afiches de seguridad o cualquier señalización diseñada para calles, autopistas, vías férreas o regulaciones marítimas

La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional identifica tres clasificaciones de señalización:

1. Letreros de peligro: Indican un peligro inmediato y que se deben tomar precauciones especiales. También especifica que los colores rojo, negro y blanco que se usan en las señales de Peligro.
2. Letreros de precaución: Advierten ante potenciales riesgos o prácticas inseguras. Especifica que el color estándar para las señales de Precaución deben tener un panel negro con fondo amarillo y letras amarillas. Todas las letras que se utilicen en el fondo amarillo deberán ser negras.
3. Letreros de instrucción de seguridad: Se utilizan cuando existe la necesidad de instrucciones generales y sugerencias relacionadas con medidas de seguridad. OSHA especifica que el color estándar para las señales de Instrucción de Seguridad deberá ser un fondo blanco, panel verde y letras blancas. Cualquier letra que se utilice en el fondo blanco debe ser negra.

Código de color de seguridad: Requiere marcas específicas para los peligros físicos:

1. El rojo debe ser el color básico utilizado para marcar:
 - Equipo y aparatos de protección contra incendios
 - Peligro que incluye latas de seguridad u otros contenedores portátiles de líquidos inflamables, salvo contenedores de envío.
 - Interrupción, barras de detención de emergencia, máquinas peligrosas, botones de detención y otros interruptores eléctricos utilizados como detención de emergencia

2. El amarillo será el color básico para designar precaución y para marcar peligros físicos, como por ejemplo golpes, tropezón, caída y peligro de quedar atrapado en medio de dos elementos.

Para la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (Conred), "en la señalización se destacan las acciones preventivas, particularmente aquellas que informan y advierten respecto a la posibilidad de un riesgo".

El propósito de la Conred es minimizar el riesgo de presentarse cualquier situación de emergencia; garantizando la seguridad a través de la implementación de medidas preventivas como lo es una señalización básica para localizar y detectar áreas seguras y la estandarización de señales y avisos de seguridad con base a guías internacionales.

2.8.2 Significado de los colores de seguridad

Es aquel de uso especial y restringido, cuya finalidad es indicar, proporcionar información, prohibir o indicar una acción a seguir.

Rojo: Alto, prohibición, identifica equipo contra incendio

Verde: Condición segura, primeros auxilios

Amarillo: Precaución, riesgo

Azul: Obligación, información

Color Contrastante: es aquel que se utiliza para resaltar el color básico de seguridad.

Rojo	Blanco
Amarillo	Negro
Verde	Blanco
Azul	Blanco

2.8.3 Clasificación de Señales

De acuerdo a Conred la clasificación de las señales se basa en el significado siguiente:

- a) Señales Informativas: Son las que se utilizan para guiar al usuario y proporcionar ciertas recomendaciones que se deben observar.
- b) Señales preventivas: Son las que tienen por objeto advertir al usuario de la existencia y naturaleza de un riesgo.
- c) Señales prohibitivas o restrictivas: Son las que tiene por objeto indicar las acciones que no se deben ejecutar.
- d) Señales de Obligación: Son las que se utilizan para imponer la ejecución de una acción determinada a partir del lugar en donde se encuentra la señal y el momento de visualizarla.

2.8.3.1 Tipos de Señales

En función del tipo de señal de que se trate, se definen en el cuadro número 3:

Cuadro 3
Tipos de señales

Señales	Definición	Forma	Características
Informativas	Advierten salidas de emergencia, lugares de primeros auxilios, duchas de descontaminación.	Rectangular o cuadrada	Fondo verde (el verde deberá cubrir como mínimo el 50% de la superficie de la señal. (ver anexo 1)
Preventivas	Advierten del peligro.	Triangular	Pictograma negro sobre fondo amarillo (el amarillo deberá cubrir como mínimo el 50% de la superficie de la señal), borde negro. (ver anexo 2)
Prohibitivas o restrictivas	Prohíben acciones o situaciones.	Redonda	Pictograma negro sobre fondo blanco, bordes y banda (transversal descendente de izquierda a derecha atravesando el pictograma 45° respecto a la horizontal), rojo (el rojo deberá cubrir como mínimo el 35% de la superficie de la señal (ver anexo 3)
Obligación	Indican que se debe realizar alguna acción para evitar accidentes.	Redonda	Pictograma blanco sobre fondo azul (el azul deberá cubrir como mínimo el 50% de la superficie de la señal) (ver anexo 4)
Incendios	Indican la ubicación o lugar donde se encuentran los dispositivos de lucha contra incendios como extintores y mangueras.	Rectangular o cuadrada	Pictograma blanco sobre fondo rojo (el rojo deberá cubrir como mínimo el 50% de la superficie de la señal) (ver anexo 5)

Fuente: Elaboración propia.

2.8.4 Rutas de evacuación

Es el camino o ruta diseñada específicamente para que trabajadores, empleados y público en general evacúen las instalaciones en el menor tiempo posible y con las máximas garantías de seguridad. En un ambiente de emergencia es preciso que todos conozcan cómo actuar y por dónde salir en caso de ser necesario.

Una evacuación es un conjunto de acciones mediante las cuales se pretende proteger la vida y la integridad de las personas que se encuentren en una situación de peligro, llevándolas a un lugar de menor riesgo.

De acuerdo a La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, cada edificio diseñado para la ocupación humana debe contar con vías de salida suficientes para permitir el escape inmediato de los ocupantes en caso de emergencia, siendo los puntos importantes a considerar:

- Una puerta de salida debe estar sin el cerrojo puesto.
- En zonas peligrosas, o donde los empleados puedan estar en peligro por el bloqueo de los medios individuales de salida debido a un incendio o a humo, debe haber por lo menos dos medios de salida que se encuentren alejados el uno del otro.
- Las salidas y el modo de aproximación y recorrido desde las salidas deben mantenerse para que no haya obstáculos y se pueda acceder a ellas en todo momento.
- Además, los empleados deben abrir las puertas de salida desde el interior en todo momento sin llaves, herramientas, ni conocimientos especiales.

- Todas las salidas deben dar directamente a la calle y otro espacio abierto que dé acceso seguro a una vía pública.
- Las puertas de salida para más de 50 personas, o en zonas de alto riesgo, deben abrirse en la dirección de desplazamiento de salida.
- Las salidas deben estar marcadas por letreros de salida adecuadamente iluminados y fácilmente visibles. Los letreros de salida deben ser distintivos en su color y proporcionar un contraste con el entorno. La palabra "EXIT" (SALIDA) debe ser claramente legible en letras de no menos de 6 pulgadas (15centímetros) de altura.
- La capacidad de las vías de salida debe ser suficiente para manejar la carga de los ocupantes y cumplir con los requisitos de altura.

Es importante seguir cuidadosamente cada uno de los puntos indicados por La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional debido a que una desordenada evacuación puede ocasionar golpes graves a los trabajadores y daños a la propiedad.

2.8.5 Emergencias

Para la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional una emergencia es una situación imprevista que amenaza a sus empleados, clientes o al público; interrumpe o detiene las operaciones; y causa daños físicos o ambientales.

2.8.6 Primeros auxilios

Los primeros auxilios hacen referencia a la atención médica que generalmente es administrada inmediatamente después de producirse una lesión y en el lugar donde ocurrió. A menudo consiste en un tratamiento único y a corto plazo que

requiere poca tecnología o entrenamiento para ser administrado. Según la administración de Seguridad y Salud Ocupacional.

2.8.6.1 Botiquín de primeros auxilios

Es una caja generalmente de madera de color blanco o de aluminio con una cruz en medio, distintivos inconfundibles para cualquier persona que necesita algún medicamento.

En el nuevo Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional en el capítulo III, Servicios de Atención de Urgencias Médicas y Servicios de Atención en Salud, Artículo 304 indica que "En todos los centros de trabajo se dispondrá de botiquines fijos o portátiles, bien señalizados y convenientemente situados, que estarán a cargo de auxiliares de enfermería o socorristas diplomados. Cada botiquín contendrá como mínimo: esfigmomanómetro, estetoscopio, agua oxigenada, alcohol de 95°, clorhexidina, gasa estéril, algodón hidrófilo, vendas, esparadrapo, antiespasmódicos, antiácidos, analgésicos intramuscular y vía oral (IM y PO), antieméticos, bolsas de goma para agua o hielo, guantes esterilizados, jeringuillas, agujas inyectables y termómetro clínico cabestrillo de tela e inmovilizadores. Se deben revisar mensualmente y se debe reponer inmediatamente lo usado.

2.9 Equipo de protección personal

De acuerdo a la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional "los requisitos generales del equipo de protección personal exigen que los empleadores lleven a cabo una evaluación de los riesgos en sus lugares de trabajo para identificar los riesgos que existen y que requieren el uso del equipo de protección personal adecuado a los trabajadores y que exijan que estos mismos hagan uso del equipo además de mantenerlo en condiciones sanitarias y fiables".

En Guatemala el nuevo Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional establece en el Título V, Capítulo I. Equipo de Protección Personal. Artículo 230. Los equipos de protección individual son aquellos equipos destinados a ser llevados o sujetados por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su salud o seguridad, así como cualquier otro complemento o accesorio destinado para tal fin. Para este fin queda excluido el inciso a) La ropa de trabajo corriente y los uniformes que no estén específicamente destinados a la protección de la salud o la integridad física del trabajador. Artículo 231. Los equipos de protección individual deben utilizarse cuando existan riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores que no hayan podido evitarse o limitarse convenientemente con las protecciones colectivas. Estos equipos deben proporcionar una protección eficaz frente a los riesgos que motivan su uso y deben cumplir con el respaldo de certificaciones y homologación de organismos o entes reconocidos, como ANSI, N.I.O.S.H., O.S.H.S.A. y otras que autoricen las autoridades competentes. Debe existir un registro de entrega del equipo de protección personal, incluyendo fecha, nombre del trabajador.

2.9.1 Selección

El equipo de protección personal (EPP) debe elegirse con base en las necesidades del puesto y en las características del trabajador. Cuando se selecciona el equipo de protección personal se debe tomar en consideración los riesgos a los cuales el usuario pueda estar expuesto, seleccionándose los tipos que reduzcan los riesgos al mínimo a cada caso.

Es importante considerar que el trabajador (a), es quien debe usar todos los dispositivos de protección personal, por ello la selección debe corresponder de acuerdo al tipo de trabajo y analizar que partes del cuerpo estarán más expuestas algún tipo de lesión. Por ello todos los esfuerzos que se hagan por seleccionar y proveer de equipo de protección apropiado serán inútiles si este no se usa

adecuadamente, y el resultado final es pérdida de tiempo, de esfuerzos y dinero para las organizaciones.

2.9.2 Limpieza e inspección

Entre las obligaciones del empresario con respecto al uso de Equipos de Protección Personal, está la de asegurar que el mantenimiento de los equipos se realice conforme a lo dispuesto en las normas de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, estipuladas para cada equipo de protección personal a utilizar.

La utilización, el almacenamiento, el mantenimiento, la limpieza, la desinfección cuando proceda, y la reparación de los equipos de protección individual deberán efectuarse de acuerdo con las instrucciones del fabricante del equipo.

La inspección periódica de los equipos permite detectar posibles defectos, daños, desgaste de los mismos, suciedad o cualquier otro tipo de alteración que pudiera afectar sus propiedades de protección.

2.9.3 Responsabilidades del empleador

Por su parte, los requisitos generales del equipo de protección personal de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional exigen que los empleadores lleven a cabo una evaluación de los riesgos en sus lugares de trabajo para identificar los riesgos que existen y que requieren el uso del equipo de protección personal, para que brinden el equipo de protección personal adecuado a los trabajadores y que exijan que éstos mismos hagan uso del equipo, además de mantenerlo en condiciones sanitarias y fiables.

La responsabilidad del empleador no termina una vez entregado el equipo de protección personal, sino que debe asegurarse del uso correcto del mismo. En este sentido, en aplicación del principio de integración, la persona responsable de

supervisar la correcta realización de una determinada actividad debe hacerlo teniendo en cuenta los requisitos establecidos por razones tanto productivas como preventivas.

2.9.4 Equipo a utilizar

Los trabajadores deberán utilizar los equipos de protección personal que les han sido suministrados de acuerdo con las instrucciones que reciban del empleador que, a su vez, deben estar basadas en las instrucciones de uso proporcionadas por el fabricante. Una correcta utilización solo es posible mediante el conocimiento del riesgo al que se está expuesto.

El equipo de protección personal debe ser llevado durante todo el tiempo previsto porque no llevarlo, incluso durante cortos períodos de tiempo, puede disminuir de manera significativa la protección ofrecida y el no utilizarlo, tiene carácter de peligro.

A continuación se describen algunos de los equipos de protección personal más comunes para utilizar en un supermercado:

2.9.4.1 Guantes

Por la vulnerabilidad de los dedos, manos y brazos, con frecuencia se deben usar equipos protectores, tales como los guantes, los cuales tienen un amplio uso, de acuerdo a sus materiales y a sus diversas adaptaciones.

De acuerdo a la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional hay una gran variedad de guantes, plantillas para manos, mangas y muñequeras para protección contra diversas situaciones peligrosas.

Se deben estudiar las actividades laborales de los empleados para determinar el grado de destreza requerida, la duración, la frecuencia y el grado de exposición a riesgos y agotamiento físico que sean aplicables a cada caso. También es importante conocer las características de desempeño de los guantes con relación al riesgo específico previsto; por ej.: exposición a sustancias químicas, calor o llamas. Las características de desempeño de los guantes se deben evaluar utilizando procedimientos de pruebas estándar. Y antes de adquirir guantes, el empleador debe solicitar documentación al fabricante para ver si los guantes responden a los estándares de prueba apropiados para los riesgos previstos.

2.9.4.2 Casco

Debe suministrarse protección para la cabeza a aquellos trabajadores que están expuestos a sufrir accidentes en esta parte del cuerpo, creados particularmente para la realización de trabajos como construcción y montaje, manejo de metales básicos de gran tamaño (aceros y aluminios), además de poder usarse donde se crea que exista el riesgo de algún golpe a la cabeza. Los materiales con los cuales se fabrican los diferentes tipos de cascos y gorras, pueden ser: telas para las gorras; plásticos de alta resistencia para impactos y chispas que puedan provocar incendios; como el uso de metales. El tipo de material va a depender del uso que se le va a dar.

Para la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional la prevención de las lesiones en la cabeza es un factor importante en todo programa de seguridad. La eliminación o control de riesgos que producen accidentes que causan lesiones en la cabeza son de un tipo difícil de anticipar o controlar. En aquellos sitios donde existen estas condiciones, debe proveerse protección para la cabeza para prevenir lesiones.

Las lesiones en la cabeza son causadas por objetos que caen o vuelan o por el choque con objetos fijos. La protección que se lleve en la cabeza en la forma de cascos de seguridad debe hacer dos cosas: resistir la penetración y absorber el golpe. Esto se logra haciendo que el exterior del casco sea de un material lo suficientemente duro como para resistir el golpe y utilizando una cobertura interior que absorba golpes, compuesta de una banda y tiras que mantengan la parte exterior del casco separado del cráneo del usuario.

2.9.4.3 Cinturones de seguridad

Los cinturones de seguridad serán utilizados en áreas en donde se requiera efectuar un esfuerzo excesivo, por ejemplo el área de bodega, por la cantidad y variedad de producto que trasladan o mueven de forma manual de un lugar a otro, el uso del cinturón de seguridad ayudará a disminuir el esfuerzo que se realiza en la columna vertebral.

2.9.4.4 Botas

La gran mayoría de daños a los pies se deben a la caída de objetos pesados. Es fácil conseguir zapatos de seguridad que protejan en contra de esa clase de riesgo. Estos zapatos pueden conseguirse en diversos tamaños, formas, y estilos, que se adaptan a diferentes pies. Los hay desde punta de acero a zapatos especiales dependiendo de la industria y del peligro que ésta conlleve.

De acuerdo a la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional para proteger sus pies y piernas de objetos en caída o rodantes, objetos filosos, metal fundido, de superficies calientes y superficies mojadas resbaladizas, los trabajadores deben usar protección adecuada, zapatos o botas de seguridad y polainas. Las polainas protegen la parte baja de la pierna y los pies del metal fundido y las chispas de la soldadura. Los zapatos de seguridad deben ser fuertes y tener puntera resistente a impactos.

2.9.4.5 Arnés

La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional acepta un sistema de prevención de caídas, estos impiden las caídas y evitan que el obrero llegue al punto del peligro de caída. Un sistema de prevención de caídas consta de un cinturón de seguridad o un arnés de cuerpo entero, un anclaje, conectores y demás equipo necesario. Otros elementos suelen ser una cuerda de seguridad, cuerda salvavidas y demás dispositivos.

2.10 Enfermedad profesional

“Según el Acuerdo Ministerial, número 191-2010, del Ministerio de Trabajo y Previsión, regula que enfermedad profesional es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral. El comité de expertos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que además de las enfermedades profesionales reconocidas se introdujera el término “enfermedad relacionada con el trabajo”, para aquellas enfermedades en las cuales las condiciones y medio ambiente de trabajo influyen considerablemente”.¹⁶

2.11 Salud

La organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como “el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad”. La salud es un derecho humano fundamental y el logro del grado más alto posible de salud es un objetivo social.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) y la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), consideran que “La salud laboral tiene la finalidad de fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los

¹⁶ Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional. Manual de Salud y Seguridad Ocupacional. Guatemala. 16 p.

trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas.

Dentro de este contexto, la promoción de la salud, es un recurso que permite a las personas llevar una vida individual, social y económicamente productiva.

2.11.1 Problemas de salud

Los problemas de salud son causados por los cambios ambientales y por el estilo de vida actual, así como los accidentes de tráfico y de trabajo. Por otro lado, la salud es el aspecto más importante de cualquier ser humano y mediante ella se desenvuelven correctamente en este medio.

Preservar la salud de los trabajadores, no sólo los beneficia a ellos, sino también a las empresas, debido a que las personas que se encuentran en buen estado de bienestar físico y mental pueden rendir mucho más en su trabajo, lo cual se refleja en un mayor beneficio.

2.11.1.1 Estrés

Es un conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de la persona frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente. El estrés es la suma de las perturbaciones orgánicas y psíquicas provocadas por diversos agentes agresores, como trauma, emociones fuertes, fatiga, exposición a situaciones conflictivas y problemáticas.¹⁷

¹⁷ Chiavenato I. 2002. Gestión del Talento Humano. Higiene, Seguridad y Calidad de Vida., Bogotá, Colombia. 396 p.

Es necesario localizar y eliminar las diferentes fuentes que generan tensión; con el objetivo de proteger y favorecer el bienestar de los empleados y reducir costos innecesarios para la organización.

2.11.1.2 Ergonomía

La ergonomía es una actividad interdisciplinaria cuyo enfoque central es el desempeño, seguridad y comodidad del trabajador, y cuya actividad se centra igualmente en la actividad laboral del hombre.¹⁸

Según la Administración de Salud y Seguridad Ocupacionales (OSHA), "la ergonomía es la ciencia que se ocupa de armonizar las condiciones del sitio de trabajo y las exigencias del trabajo con las capacidades de la población laboral.

Los factores de riesgo de la ergonomía se encuentran en labores que requieren de esfuerzos intensivos, repetitivos, forzados o prolongados ejecutados por las manos; levantamiento frecuente o pesado de cargas, el empujar, halar o llevar cargado objetos pesados; y posturas incómodas por tiempo prolongado".

En la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA) 18000 "Además de la prevención de lesiones, la ergonomía también se ocupa de mejorar el rendimiento en el trabajo, eliminando las barreras que existen en muchos de los lugares de trabajo que impiden a trabajadores y trabajadoras desempeñarse a la medida de sus posibilidades. Por lo tanto, otro beneficio de la aplicación de la ergonomía al trabajo de oficina es que ayuda a las personas a trabajar de manera más eficaz, eficiente, productiva en sus puestos de trabajo".

¹⁸ Ramírez Cavazza, C. 2006. Ergonomía y productividad, Conceptualización y alcance de la Ergonomía. México. 28 p.

2.12 Calidad de vida laboral

Se refiere a la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas. Implica un profundo respecto por las personas. Para lograr niveles elevados de calidad y productividad, las organizaciones requieren personas motivadas que participen activamente en los trabajos que ejecutan y que sean recompensadas adecuadamente por sus contribuciones.¹⁹

Siempre debemos tener presente que las condiciones positivas del ambiente laboral influyen notoriamente en la salud física y mental de los trabajadores, es decir sobre las condiciones positivas: físicas, psicológicas y sociológicas. Lo cual se refiere a la higiene en el trabajo, salud ocupacional, seguridad en el trabajo y Calidad de Vida en el Trabajo.

2.12.1 Bienestar de los trabajadores

El carácter preventivo parte del reconocimiento de su efecto sobre el comportamiento de los empleado y estilo de vida fuera del trabajo, estimulando a las personas a mejorar su patrón de salud, ayudando a los empleados a identificar riesgos potenciales de salud, a educarlos en riesgos de salud, como presión arterial elevada, habito de fumar, obesidad, dieta deficiente y estrés²⁰

Las empresas deben dar gran importancia a la salud y el bienestar de los trabajadores, y preocuparse por crear un ambiente de trabajo saludable en donde se garantice la salud, se fomente el valor individual y se mejore el bienestar de los mismos. Y todo ello logrará el compromiso de los trabajadores con la productividad y el desempeño.

¹⁹ Chiavenato I. 2002. Gestión del Talento Humano. Higiene, Seguridad y Calidad de Vida. Bogotá, Colombia. 407 p.

²⁰ Ibid. 410 p.

2.12.2 Orden y limpieza

El nuevo Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional establece en el Título VI, Capítulo I, Actividades de Limpieza en los locales de trabajo. Artículo 274. “Todos los centros de trabajo y dependencias anexas deben mantenerse en buenas condiciones de orden y limpieza”.

En este sentido es importante cumplir con las disposiciones del nuevo reglamento, debido a que se evitaren accidentes como tropiezos, resbalones, caída de objetos entre otros; ocasionados por el desorden.

2.12.3 Ambiente físico de trabajo

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “se requiere de un enfoque global para abordar la problemática de la salud de los trabajadores en los lugares de trabajo debido al indiscutible vínculo que existe entre la seguridad y la salud en el trabajo, las condiciones de trabajo y el medio ambiente de trabajo. Estas condiciones pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador/a realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social y los salarios.

Para proteger a los trabajadores adultos contra las lesiones y enfermedades que pueden surgir como consecuencia del trabajo que realiza, o de las condiciones en las cuales lo lleven a cabo, se establecen medidas de seguridad y salud en el trabajo para adoptar el trabajo a los trabajadores y prevenir accidentes y enfermedades a través del mejoramiento de sus condiciones de trabajo y el control de los factores de riesgo presentes en el medio ambiente en el que realizan sus tareas”.

Como comentario ambiente físico de trabajo, es todo aquello que se encuentra en el medio ambiente en el que el trabajador realiza sus tareas, y que puede provocar efectos negativos en su salud. Por ello son necesarias las condiciones de trabajo justas, en donde se puedan desarrollar las labores con dignidad y participación de todos para mejorar esas condiciones. Dentro de las condiciones se pueden mencionar:

2.12.3.1 Iluminación

Se refiere a la cantidad de claridad que se presenta en el sitio de trabajo. Una iluminación inadecuada en el trabajo puede originar fatiga ocular, cansancio, dolor de cabeza, alteración del sistema nervioso, estrés y accidentes, el trabajo con poca luz daña la vista. El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) en el nuevo Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional establece en su Título II, Capítulo I, Condiciones Mínimas de SSO en su ARTÍCULO 17. “Los centros de trabajo deben contar con iluminación adecuada para la seguridad y conservación de la salud de los trabajadores. Cuando la iluminación natural no sea factible o suficiente, se debe proveer de luz artificial en cualquiera de sus formas, siempre que ofrezca garantías de seguridad, no vicie la atmósfera del local y no ofrezca peligro de incendio. El número de fuentes de luz, su distribución e intensidad, deben estar en relación con la altura, superficie del local y trabajo que se realice. Los lugares que vulneren y pongan en riesgo al trabajador, deben estar especialmente iluminados. La iluminación natural, directa o refleja, no debe ser tan intensa que exponga a los trabajadores a sufrir accidentes o daños en su salud”.

2.12.3.2 Ventilación

La ventilación puede ser considerada una exigencia importante en los trabajos en lugares calientes y húmedos, en donde será necesario mantener la comodidad conveniente para los trabajadores.

Por su parte el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) en el nuevo Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional establece en el Título IV, Capítulo I, Condiciones Higiénicas de Naturaleza Física. Ventilación en el Artículo 169. “Todos los locales de trabajo deben contar con un sistema de ventilación que asegure la renovación del aire en relación con la calidad del perfil laboral y mantenga la temperatura en niveles tales que no resulte molesta o perjudicial para la salud de los trabajadores, si el proceso lo amerita”.

2.12.3.3 Temperatura y humedad

Influye sobre el bienestar del trabajador, una temperatura inadecuada exige un esfuerzo añadido de atención. Es un estresor que puede ser causa de accidentes al entorpecer el funcionamiento de las destrezas y capacidades psicofísicas del trabajador.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) en el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional establece en el Título IV, Capítulo I, Condiciones Higiénicas de Naturaleza Física. Temperatura y Humedad. Artículo 174 indica que “En los lugares de trabajo donde existan condiciones térmicas elevadas o bajas extremas, los Patronos deben disponer las medidas preventivas para proteger a los trabajadores de los daños que puede causar este agente físico. Las mismas deben orientarse con base al tipo y carga de trabajo que se ejecute, considerando el desgaste kilocalórico que exige la actividad por hora, la vestimenta, las temperaturas de bulbo (húmedo, seco, radiante), la velocidad del aire y la humedad relativa”. Artículo 175. “Los estudios para evaluar el confort térmico que prevalece en el lugar de trabajo y las medidas adoptadas deben ser responsabilidad de los Patronos. Para lo cual se deben emplear los criterios señalados en el Artículo anterior, cuyos resultados deben estar a disposición de las autoridades competentes en el momento que éstas lo soliciten”.

2.12.3.4 Ruido

La exposición al ruido aumenta la probabilidad de errores y con ello la probabilidad de accidentes, interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración, además de entorpecer la comunicación en el lugar de trabajo.

Al respecto el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional establece en el Título IV, Capítulo I, Condiciones Higiénicas de Naturaleza Física. Ruido. Artículo 182. "Se consideran centros de trabajos ruidosos aquellos que empleen para el desarrollo de su actividad, fuente (s) generadoras (s) de ruidos, ya sean continuos cuyos niveles de presión sonora sean superiores a los 85 dB (A) o de impacto superiores a los 90 dB (A).

2.13 Capacitación

La capacitación es un elemento estratégico de las organizaciones, permite el desarrollo de los trabajadores, busca mejorar las actitudes y conductas, además de ampliar sus conocimientos y habilidades.

La capacitación debe considerarse, como una inversión. En este punto es importante recordar 1. La capacitación no es sinónimo de educación. "La capacitación, o entrenamiento en las empresas, forma parte de la educación y de la formación integral de las personas. En las organizaciones, el entrenamiento de los empleados debe vincularse y complementarse con otras acciones que contribuyan a su formación". 2. La capacitación es aprendizaje y el aprendizaje es cambio de conducta. "Por lo tanto, los cambios que se generen en los empleados deben ser producto de necesidades previamente diagnosticadas, transferidas y reforzadas en la línea de trabajo."

4. El entrenamiento efectivo modifica en las personas su forma de pensar, hacer y proceder. "La capacitación efectiva, por lo tanto, es la que desarrolla habilidades, incrementa conocimientos y modifica actitudes, según el rumbo que marquen los objetivos que se diseñan para cada caso en particular"²¹.

Hasta que los trabajadores laboran en una empresa, surgen las necesidades de capacitación, lo cual es generado por las diferencias que existen entre el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes que poseen y lo que el puesto requiere.

Según Pinto Villatoro, (2008:31, 35) Una vez que el personal está debidamente capacitado en las funciones de su puesto, se debe desarrollar y mantener su actitud positiva, a fin de alcanzar los objetivos establecidos. La sensibilización se refiere a la parte afectiva de la conducta, es decir, las actitudes. Puede definirse como el deseo que adquirimos para involucrarnos y entregarnos a una tarea o responsabilidad. Aquí se desarrolla el área afectiva y se busca que los empleados quieran integrarse al trabajo.

2.13.1 Objetivos

Los objetivos de la capacitación son:

- a) Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas de la organización.
- b) Cambiar la actitud de las personas, crear un clima laboral satisfactorio entre los trabajadores, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos ante las necesidades de la empresa.
- c) Desarrollar o modificar actitudes: Se refiere al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores, aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad del personal. También puede involucrar e implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, ante todo, relacionados con los riesgos laborales.

²¹ Pinto Villatoro, R. 2008. Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial, Decálogo de la capacitación. México. 84 y 85 p.

2.13.2 Finalidad:

Según Pinto Villatoro, (2008:16, 17) La finalidad de la capacitación radica en que la gente aplique lo aprendido en el desempeño de sus funciones, es decir aquello que sabe, pero que no usa. Sino que en sus respectivas funciones aplique la tecnología, mejore la administración y logre los objetivos de la empresa.

2.13.3 Importancia

En esta misma línea, los procesos de capacitación están encaminados a la modificación de conductas muy concretas que deben satisfacer necesidades previamente definidas, por lo que el personal no sólo debe adquirir conocimientos y habilidades, sino aplicarlos, incorporarlos a su comportamiento y mejorar su desempeño.

La Capacitación del personal exige cooperación y compromiso de todos los involucrados dado que busca generar o modificar el comportamiento de las personas.

2.13.4 Beneficios de la capacitación:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de las personas.
- Ayuda a identificarse con los objetivos de la organización.
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- Promueve la capacitación a toda la organización.

3. METODOLOGÍA

La Metodología contiene la explicación en detalle de qué y cómo se hizo para resolver el problema de la investigación relacionada con el trabajo seguro y la prevención de riesgos laborales en cadenas de supermercados de la ciudad de Guatemala.

La metodología presenta el resumen del procedimiento utilizado en el desarrollo de la investigación y comprende: Definición del problema, objetivo general y objetivos específicos, hipótesis y especificación de las variables, diseño utilizado, método científico, instrumentos de medición aplicados, técnicas de investigación documental y de campo utilizadas.

3.1 Definición del Problema

Toda persona realiza actividades físicas y mentales en su trabajo que pueden causar diferentes daños a la salud. Las cadenas de supermercados de la ciudad de Guatemala no han quedado al margen del hecho de que sus trabajadores se vean inmersos en condiciones inseguras y de desamparo, provocando que por la misma falta de prevención de riesgos laborales, se vea comprometida la seguridad e higiene en sus centros de trabajo.

Es importante señalar que las tareas que se realizan en los supermercados, provocan riesgos laborales para la seguridad y salud de sus trabajadores; y los accidentes o enfermedades laborales interrumpen cualquier proceso de trabajo que imposibilita temporal o de forma permanente al trabajador por falta de medidas preventivas.

La presente investigación analiza los riesgos laborales y propone la integración de los trabajadores en la prevención de riesgos laborales en cadenas de supermercados, en el ámbito geográfico de la ciudad de Guatemala. En el período comprendido de julio 2012 a diciembre 2014. En este sentido, se investigaron los riesgos laborales a los que están expuestos los (as) trabajadores (as) de acuerdo al puesto de trabajo, por ejemplo cajera, dependiente, auxiliar de bodega, auxiliar de área, piloto, agente de seguridad, jefe de área en donde se determinó que las exigencias que este tipo de trabajo generan son físicas, mentales y de posturas.

3.2 Nombre de la empresa

Se utilizó el nombre de Cadena Guatemalteca de Supermercados, S.A., (nombre ficticio utilizado por razones de confidencialidad) la cual es reconocida a nivel nacional, en lo que se refiere a calidad, surtido y servicio al cliente como base de su éxito, con el objetivo de posesionarse en las ventas al detalle.

3.3 Objetivos

Los objetivos son los propósitos o fines de la investigación. A continuación se plantean los objetivos generales y específicos.

3.3.1 Objetivo General

Analizar los factores de riesgos laborales de la salud e higiene laboral, a los que están expuestos los trabajadores en el ejercicio de sus funciones en supermercados, de la ciudad de Guatemala, para obtener un enfoque integral de los riesgos, proponer medidas para promover una cultura preventiva y conducta positiva de los trabajadores, con el fin de fomentar el trabajo seguro a través de la prevención de los riesgos laborales.

3.3.2 Objetivos específicos

Dentro de los objetivos específicos se encuentran:

- Identificar y analizar los riesgos laborales de la salud e higiene laboral en cadenas de supermercados de la ciudad de Guatemala, a través de una guía de observación y encuesta a empleados de distintos puestos y áreas de trabajo.
- Diseñar una propuesta de integración de los trabajadores, para la prevención de riesgos laborales, salud e higiene; a través del trabajo seguro.
- Diseñar el proceso de implementación de la integración de los trabajadores para la prevención de riesgos laborales, salud e higiene a través del trabajo seguro.

3.4 Hipótesis

La hipótesis de la investigación es la siguiente: El análisis de los factores de riesgos, salud e higiene laboral en cadenas de supermercados de la ciudad de Guatemala, como un enfoque integral de riesgos, a través del trabajo seguro permite: Promover la cultura preventiva, de protección y la conducta positiva de los trabajadores, diseñar una propuesta de integración de los trabajadores para la prevención de riesgos laborales, salud e higiene; asimismo permite diseñar el proceso de implementación de los trabajadores de la mencionada propuesta.

3.4.1 Variable Independiente

La variable independiente es: El análisis de los factores de riesgos, salud e higiene laboral en supermercados de la ciudad de Guatemala.

3.4.2 Variable Dependiente

La variable dependiente es: Promover la cultura preventiva, de protección y la conducta positiva de los trabajadores.

3.5 Diseño Utilizado

El diseño utilizado es el experimental, por tratarse de una investigación cuantitativa y utilizar variables para medir el impacto.

3.6 Método Científico

Para realizar esta investigación se utilizó el método científico inductivo-deductivo, desarrollando una serie de pasos sistemáticos y aplicando los instrumentos necesarios para dar respuesta al problema de la falta de prevención ante los riesgos existentes en la salud e higiene laboral de los trabajadores de cadenas de supermercados en la ciudad de Guatemala.

3.7 Instrumentos de Medición Aplicados

Los instrumentos de medición aplicados incluyen:

Cuestionario con preguntas debidamente estructuradas por 10 factores importantes como el entorno ambiental, luces y salidas de emergencia, rutas de evacuación, equipo de protección personal, áreas de seguridad, iluminación, primeros auxilios, extintores y limpieza e higiene de las instalaciones. El mismo se aplicó a 112 personas que laboran en cadenas de supermercados, de la ciudad de Guatemala, para determinar las condiciones en que realizan su trabajo.

3.8 Técnicas

Se utilizaron técnicas de investigación documental y de campo a través de la revisión bibliográfica y documental de temas relacionados con la prevención de riesgos laborales, considerando la consulta de libros, folletos, páginas web y boletines. Así como información directa a través de la observación y entrevistas, sobre temas de seguridad e higiene laboral.

3.8.1 Técnicas de Investigación Documental

Los recursos documentales utilizados para la presente investigación fueron libros, tesis, revistas, internet e información de instituciones públicas y privadas.

3.8.2 Técnicas de Investigación de Campo

Para fines de este estudio, se utilizaron técnicas de investigación de campo en cadenas de supermercados en la ciudad de Guatemala, enfocándose principalmente a descubrir situaciones existentes relacionadas con el tema de seguridad e higiene laboral.

Estas técnicas permitieron identificar los riesgos laborales bajo los cuales los trabajadores desarrollan sus actividades y se describen a continuación:

a. Observación Directa:

La observación se llevó a cabo en tres supermercados de la cadena, ubicados en las zonas 5, 15 y 18, y bodega central ubicada en la zona 11, de las 45 tiendas que operan en la ciudad capital de Guatemala, correspondiente al 8.9% de participación, con el fin de detectar y tomar nota de cómo realizan sus actividades los trabajadores de los supermercados, lo cual no fue proporcionado por los encargados; por lo tanto se desarrolló una guía de observación, (ver anexo 8) la que proporcionó información para captar todos los entornos relevantes como

condiciones del área física, iluminación del área de trabajo, ventilación, nivel de ruido, espacio en donde los trabajadores realizan sus actividades, distribución de las oficinas, estado del mobiliario y equipo, distractores en el área de trabajo. La observación permitirá identificar los riesgos laborales de acuerdo a la ejecución de las actividades.

b. Encuestas:

Como se observa en el cuadro número 4, el total de trabajadores de La Cadena Guatemalteca de Supermercados es de 2,597, de los cuales 112 trabajadores, equivalente al 4.31%; entre posiciones operativas y administrativas, (cajeros, dependientes, auxiliares, pilotos, agentes de seguridad, empacadores, auditores, sub jefes y jefes de áreas y encargados de áreas), evaluaron a través de una encuesta, las condiciones en relación a la seguridad e higiene laboral en su área de trabajo.

c. Estadísticas:

Se utilizaron los datos estadísticos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), correspondientes al año 2013; señaladas en la página 11 de la presente investigación.

3.9 Procedimiento

Primer paso: La investigación dio inicio con la recopilación del marco teórico, recurriendo a la consulta de teorías y conceptos existentes en bibliografía específica relacionada al tema de la Salud e Higiene Laboral, asimismo se consultaron publicaciones en Internet.

Segundo paso: Localización de empresas, comunicación y reunión con representantes para el planteamiento y objetivo de la investigación. Posteriormente se planificó y tramitó un permiso para realizar una visita a las instalaciones, para comprender su funcionamiento.

Tercer paso: Se coordinó la fecha en que se llevaría a cabo la aplicación del instrumento a los trabajadores del nivel operativo y administrativo de la empresa objeto de estudio.

Cuarto paso: La aplicación del cuestionario se realizó de manera grupal dividiendo a los trabajadores en grupos de 20 personas cada uno tomando en cuenta las sugerencias de los jefes de las áreas, para no interferir en su labores, considerando un período máximo de sesenta minutos para su llenado.

Quinto paso: Se analizaron los datos obtenidos de las encuestas aplicadas y los resultados obtenidos ayudaron a establecer los factores con porcentajes altos o bajos de acuerdo a la pregunta efectuada, concernientes a las áreas de entorno ambiental, luces y salidas de emergencia, rutas de evacuación, equipo de protección personal, áreas de seguridad, iluminación, primeros auxilios, extintores y limpieza e higiene de las instalaciones.

Sexto paso: Se desarrolló una guía de integración como propuesta para que los trabajadores de las cadenas de supermercados, de la ciudad de Guatemala, sean participes en la prevención de los riesgos laborales, contemplando las medidas preventivas para cada puesto de trabajo. Así mismo se elaboró un modelo para evaluar las condiciones laborales en cada supermercado, para que los trabajadores se involucren activamente en la detección temprana y evitar accidentes. Además se elaboró un modelo para controlar los accidentes y enfermedades laborales.

Para finalizar, esta investigación enfrentó dificultades al momento de captar información en las distintas empresas del departamento de Guatemala por falta de apoyo para autorizar la realización de entrevistas y encuestas a sus trabajadores, tardándose meses para resolver, ocasionado atraso para la recopilación de información.

Gracias al interés de la Cadena Guatemalteca de Supermercados, S.A., (nombre ficticio utilizado por temas de confidencialidad), se logró la realización de la investigación en vista de que se contó con el apoyo del Jefe de Capacitación y Desarrollo de los Supermercados, quien se mostró interesado y brindó la información necesaria para la elaboración del informe.

4. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RIESGOS LABORALES

Identificar y analizar los riesgos laborales a los que se enfrentan los trabajadores todos los días, de acuerdo al puesto de trabajo asignado, es necesario. Sin embargo para prevenirlos, es fundamental la participación y el compromiso activo de todo el personal en la observación de los riesgos que están presentes a su alrededor. En este sentido, la conducta es parte importante para emprender una cultura preventiva y realizar un trabajo seguro.

Por tal motivo es importante elaborar una propuesta de integración del trabajo seguro en la prevención de riesgos laborales en cadenas de supermercados de la ciudad de Guatemala.

Para el efecto se utilizó la información de la Cadena Guatemalteca de Supermercados (nombre ficticio utilizado por razones de confidencialidad) para evaluar los riesgos laborales y la salud e higiene laboral de sus trabajadores.

4.1 Descripción de la empresa objeto de investigación

La empresa objeto de estudio es guatemalteca, fundada en el año 1950, ubicada en la ciudad capital de Guatemala, cuenta con 45 supermercados localizados en la capital y el interior del país. Su fundador creó estos supermercados con el fin cubrir las necesidades de compra de sus clientes, al ofrecerles productos de alta calidad y buscar posicionamiento en el mercado a través de estrategias de ubicación, calidad, variedad de productos, ofertas, precios y excelente atención a sus clientes.

Los supermercados cuentan con una amplia gama de productos distribuidos por departamentos, y la incorporación de conceptos muy especializados como panadería, repostería y comida preparada entre otros. Los locales están acondicionados para brindar un excelente servicio a sus clientes con horarios de atención de 8:00 a 21:00 horas, los 365 días del año.

Para el año 2001 realizan una alianza estratégica con acuerdos formales de colaboración entre empresas, en donde cada una de las empresas fusionadas aportó el 50% en acciones. Determinando su estructura organizativa inicial de la siguiente manera: Junta Directiva: Director Administrativo, Contralor General.

Gerencia General: Gerencia de Operaciones, Gerencia de Mercadeo, Gerencia Financiera, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Capacitación, Gerencia de Comercialización, Gerencia Administrativa.

A continuación se presentan la ubicación de los supermercados y el número de trabajadores:

Cuadro 4
Ubicación de unidades y número de trabajadores

Ubicación	# Trabajadores	Ubicación	# Trabajadores
Centro	58	San Juan	23
Zona 2	85	San Francisco	44
Zona 5	56	Mariscal	35
Zona 6	21	El Encinal	57
Zona 10	60	San Cristóbal	84
Zona 11	73	San Rafael	47
Zona 14	60	Metrocentro	52
Zona 15	81	San Lucas	61
Zona 16	55	San José Pinula	36
Zona 19	72	Fraijanes	65
Zona 21	20	Villa Nueva II	58
Centrasur	54	Boca del Monte	62
Petapa	49	Amatitlán	50
Villa Hermosa	65	Amatitlán II	46
San Miguel Petapa	53	Escuintla	49
Plaza Express	54	Puerto de San José	57
Trinidad	54	Tiquisate	37
La Brigada	21	Mazatenango	51
La Quinta	57	Retalhuleu	43
Lo de Fuentes	20	Xela	56
Reforma	51	Coatepeque	46
Bodega Central	22	Chiquimula	39
Bodega Terminal	35	Malacatán	47
Centro de Carnes	5	Petén	43
Centro de Distribución	5	Administración	223
Total 2,597 trabajadores			

Fuente: Elaboración propia, con información de la Cadena Guatemalteca de Supermercados.
12 de agosto 2012.

4.2 Resultados de guía de observación y encuesta realizada

Los resultados que se presentan, reflejan la investigación de campo que se realizó, los cuales son fundamentales para obtener las conclusiones necesarias. La evaluación de los riesgos laborales se realizó a través de la guía de observación y la valoración de las condiciones de higiene y seguridad laboral en los supermercados, se estimó mediante un conjunto de diez variables referidas a aspectos relacionados con el tema de investigación. Para la elaboración de la boleta se tomaron como base algunos de los aspectos que evalúa el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en las inspecciones que realiza a las empresas guatemaltecas.

4.2.1 Análisis de riesgos laborales

El análisis de los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores, se realizó a partir de inspecciones visuales a tres supermercados ubicados en zona 5, 15 y 18; además de la bodega central ubicada en la zona 11 en donde se observó la forma de realizar las actividades en los puestos de trabajo del área de cajas, abarrotes, panadería, carnicería, mariscos, frutas y verduras, perecederos, seguridad y bodega central.

El análisis comienza con la descripción de los puestos de trabajo en donde se observó la forma en que realizan sus tareas. Para la identificación de los riesgos se observaron las condiciones existentes en que realizan el trabajo, en cuanto a la iluminación, ventilación, temperatura, ruido y espacios físicos, con el fin de identificar las causas de accidentes o enfermedades laborales. Con relación a la evaluación de los riesgos se presenta una matriz básica con el contenido mínimo de factores implicados en la aparición de riesgos de acuerdo al tipo de trabajo realizado además se incluyen las medidas preventivas correspondientes.

4.2.1.1 Identificación de riesgos por puestos de trabajo

Los resultados en las encuestas identifican los siguientes puestos de trabajo.

Cuadro 5
Listado de puestos supermercados

Puesto	Cantidad	%
Cajero (a)	22	20
Cajero (a) Dependiente	6	5
Dependiente	18	16
Auxiliar de área	17	15
Auxiliar de Bodega	11	10
Piloto	9	8
Agente Seguridad Interna	15	13
Empacador (a)	5	4
Delegado	3	3
Auditor	1	1
Sub Jefe de área	1	1
Jefe	3	3
Encargado (a) de área	1	1
Total	112	100%

Fuente: Elaboración propia.

Los puestos que destacan en esta unidad de análisis son cajero con un 20% de participación, dependiente con un 16%, seguido de los auxiliares de área con un 15%, agentes de seguridad interna con un 13%, los auxiliares de bodega con un 10%, pilotos con un 8%, los cajeros dependientes con un 5%, los empacadores

con un 4%, delegados y jefes con un 3% cada uno y el resto se diluye en 1% para los puestos de auditor, sub jefe de área y encargado de área.

4.2.1.2 Áreas de trabajo

Las áreas de trabajo identificadas son:

Cuadro 6
Áreas de trabajo supermercados

Área de Trabajo	Cantidad	%
No comestible	12	11
Cajas	25	22
Cajas y Abarrotes	3	3
Abarrotes	10	9
Panadería	6	5
Carnicería	6	5
Frutas y Verduras	3	3
Seguridad	15	13
Empaque	5	4
Administración	4	4
Comestibles	2	2
Bodega	21	19
Total	112	100%

Fuente: Elaboración propia

La mayor participación se encuentra en el área de cajas con un 22% seguida por el área de bodega con un 19%, seguridad con un 13%, no comestibles con un 11%, abarrotes con un 9%, panadería y carnicería con un 5% cada uno, empaque y administración con un 4%, cajas y abarrotes con un 3% al igual que

frutas y verduras y el área de comestibles participó con un 2% de encuestados. Esta variedad de departamentos dará la oportunidad de obtener información importante de seguridad e higiene de todas las áreas que conforman la cadena guatemalteca de supermercados.

4.2.1.3 Descripción de tareas por puestos de trabajo

A continuación se presenta la descripción de tareas observadas, en los trabajadores de los supermercados:

a) Cajero (a)

Las actividades que realiza el personal del área de cajas son: atender a los clientes en el cobro de los productos con rapidez y exactitud además de empacarlos.

b) Dependientes de área

Son los responsables de surtir las góndolas con los productos correspondientes a cada departamento para la venta (abarrotes, novedades, belleza, hogar entre otros), así como atender a los clientes. Se observó realizar limpieza de pasillos y utilizar químicos como cloro y desinfectantes.

c) Auxiliares de área

Los auxiliares de área se encuentran ubicados en carnicería, mariscos, panadería, embutidos, frutas y verdura; percederos en donde realizan las actividades de forma manual, utilizan herramientas como cuchillas que pueden producir cortes. Dependiendo del área trabajan en condiciones extremas de temperatura y humedad, como lo son las cámaras frías (carnicería, mariscos, percederos, frutas y verduras) o en los hornos (panadería, comida preparada). Se observó realizar limpieza de pasillos y utilizar químicos como cloro y desinfectantes.

d) Agentes de seguridad

Los agentes de seguridad desarrollan funciones de vigilancia dentro de los supermercados, con el objetivo de cuidar su patrimonio, cuidando en todo momento que no se retire producto sin pagar.

e) Auxiliares de bodega central

En la bodega central de la cadena guatemalteca de supermercados, se recibe toda la mercadería que posteriormente será puesta a la venta en los supermercados, los cuales deben almacenar de forma adecuada y ordenada.

Realizan la carga y descarga de diversos productos en cuanto a tamaño y forma, por lo que los auxiliares de bodega levantan peso de manera manual.

f) Pilotos

Son los encargados de trasladar la mercadería y abastecer a los supermercados.

4.3 Identificación de los riesgos laborales por puesto de trabajo

De acuerdo a observaciones realizadas en los supermercados ubicados en zona 5, 15 y 18 y bodega central de la ciudad capital, a continuación se describen los riesgos laborales identificados por puesto, tomando en consideración aspectos como: los riesgos a los que esta expuestos, herramientas que utilizan y equipo de protección personal.

4.3.1 Cajeros (as)

- Movimientos repetitivos en manos y brazos.
- Manipulación de carga por deslizamiento de productos.
- Estrés por las filas de los clientes.
- Posturas forzadas e incómodas sentadas o de pie.
- Ruido de la calle por motos, carros, buses, música por promociones.
- Frío o calor por ubicación en la entrada del supermercado.
- Fatiga física y mental.

4.3.1 Herramientas de trabajo

- Caja registradora.
- Pantalla.
- Scanner.
- Teclado.
- Mueble de cajas. – silla.
- Lapicero.

4.3.2 Equipo de Protección Personal

- No se observó ninguno.

4.4 Dependientes de área

- Caídas.
- Manipulación de cargas.
- Manipulación de químicos para limpieza.
- Sobreesfuerzos.
- Caída de productos.
- Estrés por atención de clientes.
- Trabajan todo el día de pie.
- Movimientos repetitivos.
- Fatiga física y mental.

4.4.1 Herramientas de trabajo

- Cuchillas para abrir las cajas de cartón.
- Carretas para trasladar la mercadería.
- Escalera para alcanzar las góndolas.
- Lapicero.

4.4.2 Equipo de Protección Personal

- No se observó ninguno.

4.5 Auxiliares de área

- Caídas.
- Exposición a polvo de harina.
- Manipulación de químicos para limpieza.
- Golpes y cortes con herramientas de trabajo.
- Sobreesfuerzos.
- Resbalones.
- Manipulación de carga.
- Trabajan todo el día de pie.
- Expuestos a temperaturas húmedas, calientes y frías.
- Movimientos repetitivos.
- Atrapamientos de mano en equipo.
- Fatiga física y mental.

4.5.1 Herramientas de trabajo

- Utensilios filosos en carnicería y mariscos.
- Máquinas de corte en carnicería y embutidos.
- Pesas.

4.5.2 Equipo de Protección Personal

- Redecillas.
- Botas de hule.
- Gabacha.
- Casco.
- Guantes para la manipulación de alimentos.

4.6 Agentes de seguridad

- Caídas.
- Estrés por incidentes con clientes.
- Estrés por apertura y cierre del negocio.
- Trabajan todo el día de pie.
- Fatiga física y mental.
- Riesgos inherentes a los lugares de trabajo.

4.6.1 Herramientas de trabajo

- Pistola.
- Bastón.
- Libreta de notas.
- Lapicero

4.6.2 Equipo de Protección Personal

- No se observó ninguno.

4.7 Auxiliares de bodega

- Caídas de productos.
- Golpes contra tarimas.
- Golpes o cortes con herramientas.
- Exposición al polvo y ruido.
- Sobre esfuerzo.

- Manipulación de carga, los productos son diversos en cuanto a tamaño y forma.
- Fatiga física y mental.
- Estrés por despacho de mercadería en tiempo a los supermercados.

4.7.1 Herramientas de trabajo

- Cuchillas para abrir las cajas de cartón.
- Equipo de traslado de cargas.
- Lapicero.
- Calculadora.

4.7.2 Equipo de Protección Personal

- Cinturón.
- Casco.

4.8 Pilotos

- Caída de productos.
- Golpes contra tarimas.
- Exposición al polvo y ruido.
- Fatiga física y mental.
- Accidentes de tránsito.
- Estrés por cumplir con un horario de entrega.
- Dependiendo de la ruta, puede pasar todo el día sentado.

4.8.1 Herramientas de trabajo

- Camión.

4.8.2 Equipo de Protección Personal

- No se observó ninguno.

Observaciones: Las áreas de cajas se encuentran ubicadas en la entrada de los supermercados, que integran esta cadena en donde padecen de corrientes de aire, calor extremo, además de ruido excesivo por promociones de productos, tráfico entre otros. Estos factores se incrementan en temporadas altas de ventas como librería, día del cariño, semana santa, día de la madre y navidad y los turnos de trabajo se extienden de acuerdo a las necesidades de los clientes.

4.9 Evaluación de la salud e higiene laboral

Para el análisis de la salud e higiene laboral en cadena guatemalteca de supermercados, se tomaron como base las respuestas afirmativas y negativas de los trabajadores encuestados, siendo los aspectos considerados los siguientes:

4.9.1 Entorno ambiental

El entorno ambiental se refiere a que el lugar de trabajo esté libre de obstáculos, rutas de evacuación señalizadas, que no existan sustancias resbaladizas, luces de emergencia ubicadas correctamente y que las áreas de trabajo estén limpias y ordenadas.

4.9.2. Luces y salidas de emergencia

Las luces y salidas de emergencia permiten una rápida evacuación al momento de surgir algún inconveniente, por ello es importante conocer si en la cadena guatemalteca de supermercados, se encuentran señalizadas y correctamente ubicadas.

4.9.3 Rutas de evacuación

Es un camino debidamente señalizado que se debe seguir de manera ordenada, por razones de seguridad ante un peligro o evento como incendios, explosiones, sismos, entre otros. En este factor se identificó si las rutas de evacuación están correctamente distribuidas, son fáciles de reconocer y que no estén obstruidas,

4.9.4 Equipo de protección personal

El equipo de protección personal es fundamental para el cumplimiento de las tareas, debido a que protege a los trabajadores de posibles lesiones y a través de este factor se estableció si el personal utiliza el equipo que le proporciona la empresa, es el adecuado de acuerdo a la actividad que realizan, les han dado indicaciones claras de su uso y si éste se mantiene en condiciones sanitarias y disponibles para utilizarlo.

4.9.5 Áreas de seguridad

Las áreas de seguridad se refieren a lugares y ambientes en el que trabaja el personal de la Cadena Guatemalteca de Supermercados y los riesgos están bajo control. Pero es importante identificar si a estas áreas les hace falta mantenimiento o si el personal conoce al responsable de evacuar el lugar de trabajo e identifican el punto de reunión más cercano en caso de emergencia.

4.9.6 Iluminación

La iluminación es vital en cualquier entorno en donde se realice cualquier tarea y la misma debe ser suficiente y ofrecer mejor visibilidad y calidad de luz, de acuerdo al lugar de trabajo; pero también es necesario conocer si las lámparas se encuentran en buen estado porque puede afectar directamente la salud visual del trabajador.

4.9.7 Primeros auxilios

Los primeros auxilios son importantes porque es la atención médica inmediata que se le da a una persona en el lugar en donde ocurre algún accidente o enfermedad, se deben aplicar en el momento del incidente y hasta que llegue el personal especializado o es trasladado algún centro hospitalario. En este factor se estableció si en Cadena Guatemalteca de Supermercados cuentan con botiquín de primeros auxilios en cada uno de los supermercados que la conforman; si los artículos que integran el botiquín son los adecuados, existe personal capacitado para prestar los primeros auxilios o existe algún hospital, clínica o enfermería para prestar atención médica en caso de emergencia.

4.9.8 Extintores

Son de mucha utilidad para salvaguardar la vida de los trabajadores, clientes y bienes de las empresas, su uso es obligatorio en todos los negocios y en Cadena Guatemalteca de Supermercados se determinó si cuentan con extintores en las áreas de trabajo, están señalizados y si el personal sabe cómo funcionan en caso de emergencia.

4.9.9 Limpieza e higiene de las instalaciones

La limpieza e higiene de las instalaciones, son las condiciones que debe cumplir toda empresa para no generar insatisfacción a los trabajadores, además de garantizar su bienestar en un ambiente de trabajo saludable. Por ejemplo proporcionar estaciones de agua pura, consumir los almuerzos en lugares libres de exposición tóxica como basura o algún químico mal ubicado, los servicios sanitarios en condiciones óptimas de higiene, limpieza e insumos como agua, jabón y papel higiénico.

A partir de la evaluación de estos factores, a continuación se presentan los resultados más relevantes correspondientes a la encuesta realizada:

**Cuadro 7
Resultados**

Entorno ambiental	Si	No
¿Las zonas de paso junto a zonas peligrosas están protegidas y señalizadas?	85%	15%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Existen rótulos de advertencia y las señales son claras para clientes y personal.	Faltan señales.	
Entorno ambiental	Si	No
¿Las gradas de acceso se encuentran obstruidas?	16%	84%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
En algunos casos no hay gradas o cuando las hay no dejan nada que pueda causar algún accidente.	Dejan productos obstruyendo el paso.	
Luces y salidas de emergencia	Si	No
¿Las luces y salidas de emergencia están señalizadas?	81%	19%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Están señalizadas.	Hay una señal que indica ruta de evacuación pero se encuentra en un lugar inapropiado, y en otro caso falta señalización.	

Luces y salidas de emergencia	Si	No
¿Las luces y salidas de emergencia están ubicadas correctamente?	86%	14%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Están ubicadas correctamente.	No han visto las luces de emergencia. No están ubicadas correctamente.	
Rutas de evacuación	Si	No
¿Las rutas de evacuación están obstruidas?	21%	79%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Todo está libre para cualquier acontecimiento y evitar accidentes en caso de emergencia.	Están obstruidas porque en algunos casos las utilizan como vestidores o no están señalizadas.	
Equipo de protección personal	Si	No
¿Utiliza el equipo de protección personal que le proporciona la empresa o institución?	68%	32%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Utilizan el equipo.	No todos los puestos lo necesitan. El área de cajas manifestó que no es necesario, aunque no descartan solicitar protectores de pantalla o lentes para los ojos. No todos tienen el equipo porque piden y no les proporcionan, como cinchos para bodega y chalecos para refrigerados.	

Equipo de protección personal	Si	No
¿Considera que el equipo de protección personal para realizar sus labores es el adecuado?	70%	30%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Es el adecuado.	Muchas áreas aún no están debidamente equipadas.	
Equipo de protección personal	Si	No
¿Se mantiene el equipo de protección personal en condiciones sanitarias y disponibles para ser utilizado?	77%	23%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Buenas condiciones.	El personal no colabora.	
Áreas de seguridad	Si	No
¿Considera que a las áreas de seguridad de la compañía le hace falta mantenimiento	41%	59%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
No hace falta.	No hay revisiones constantes. Algunas áreas están abandonadas. Se necesita un poco más de capacitación.	
Áreas de seguridad	Si	No
¿Utiliza algún tipo de accesorio personal para realizar su trabajo (anillos, pulseras, brazaletes, cadenas etc.)	39%	61%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
No es higiénico por el área en que trabajan.	En su área de trabajo no les afecta porque no manipulan alimentos.	

Áreas de seguridad	Si	No
¿Conoce usted a la persona responsable de evacuar el lugar de trabajo en caso de emergencia?	49%	51%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Conocen a la persona y creen ubicarse solo con las indicaciones.	No conocen a la persona porque no les han informado.	
Áreas de seguridad	Si	No
¿Conoce en donde se encuentra ubicado el punto de reunión en caso de emergencia más cercano a su área de trabajo?	54%	46%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Si conocen donde está ubicado.	Nadie les ha informado.	
Iluminación	Si	No
¿Considera que la iluminación en su área de trabajo es suficiente?	96%	4%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
La iluminación es suficiente.	Algunos focos se apagan constantemente.	
Iluminación	Si	No
¿Las lámparas se encuentran en buen estado?	93%	7%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Están en buen estado.	Falta que les den mantenimiento porque en algunos casos están rotas.	
Primeros Auxilios	Si	No
¿Hay un hospital, clínica o enfermería para prestar atención médica en la empresa o institución?	0	100%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Acuden al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.	Se necesita atención rápida, sin las colas del I.G.S.S.	

Primeros Auxilios	Si	No
¿Existen trabajadores capacitados para prestar los primeros auxilios en caso de emergencia?	18%	82%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Hay trabajadores capacitados, pero no al cien por ciento.	No hay trabajadores capacitados. No están enterados. No existe cooperación entre las áreas. Falta de información.	
Extintores	Si	No
¿Sabe cómo funcionan los extintores en caso de emergencia?	55%	45%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Saben su funcionamiento.	No saben porque no les dan capacitación. Falta de interés de los trabajadores.	
Limpieza e higiene de las instalaciones	Si	No
¿Existen estaciones de agua pura para consumo en su área de trabajo?	88%	12%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
Cuentan con estaciones de agua pura.	Toman agua del chorro. El agua pura está ubicada en las oficinas y es difícil su acceso.	
Limpieza e higiene de las instalaciones	Si	No
¿En caso de que los almuerzos se consuman en las instalaciones, se hace en zonas libres de exposición tóxica y lejana a las instalaciones sanitarias?	79%	21%
Comentarios Positivos	Áreas de Oportunidad	
El lugar es adecuado.	El comedor esta cerca de los servicios sanitarios. No hay suficiente espacio.	

Fuente: Elaboración propia.

Como observaciones finales de los resultados obtenidos se evidencia la falta de prevención de los riesgos y seguridad e higiene en los factores de primeros auxilios, equipo de protección personal, áreas de seguridad, extintores y en limpieza e higiene de las instalaciones, lo que provoca malestar en los trabajadores por la falta de capacitación y atención a sus necesidades básicas.

5. PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DEL TRABAJO SEGURO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

A continuación se presenta una guía básica de integración para que los trabajadores sean parte del proceso de prevención de riesgos laborales en su lugar de trabajo.

5.1 Guía de integración

La función de la guía de integración es proporcionar información que permita alinear la implementación y seguimiento para la prevención de los riesgos laborales. Orientaciones para facilitar la integración de los trabajadores.

5.1.1 Utilidad de la guía básica de integración

La presente guía puede ser tomada como referencia por cualquier supermercado para hacer partícipe a sus trabajadores en la prevención de riesgos laborales, debido a que es una herramienta que contiene los elementos necesarios para que los trabajadores se formen e informen sobre los riesgos laborales en su lugar de trabajo, de acuerdo a lo que exigen los entes especializados en materia de seguridad e higiene laboral del país.

5.1.2 Finalidad de la guía básica de integración

La finalidad de la presente guía es que los trabajadores formen parte de los procesos de prevención de riesgos laborales en las Cadenas de Supermercados guatemaltecas a través de su integración; y la capacitación es parte vital de ello.

5.1.3 Objetivos de la guía básica de integración

a) Aportar directrices para la integración del personal de supermercados en la prevención de riesgos laborales, haciendo énfasis en el comportamiento.

- b) Proporcionar información viable y rápida de asimilar a través de capacitaciones que preparen al personal para el cambio y que los lleve directamente al objetivo a corto plazo que se pretende alcanzar, la prevención de los riesgos laborales.
- c) Proponer un modelo de evaluación de incidentes, y un modelo para el control de accidentes y enfermedades laborales.
- d) Proponer medidas preventivas básicas en función de los puestos de trabajo, con el fin de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de supermercados.

5.1.4 Pasos para la integración de los trabajadores en la prevención de riesgos laborales

Los pasos para la integración de los trabajadores permitirá la aceptación de manera gradual de su participación directa e involucramiento en la identificación, control, formación y finalmente prevención de riesgos laborales.

5.1.4.1 Informar a los trabajadores

El primer paso es compartir información a los trabajadores, de la necesidad de un cambio de actitud y de procedimientos en cuanto al trabajo seguro en sus áreas de trabajo y la prevención de riesgos laborales. Es importante que conozcan los objetivos de la empresa y colaboren con las nuevas medidas a tomar, es decir sensibilizarlos al cambio a través de los medios de información interna existentes.

5.1.4.2 Proceso de Sensibilización

Para la sensibilización de los trabajadores es importante la participación de los altos mandos de la Cadena Guatemalteca de Supermercados, para que guíen al personal y los hagan sentir parte del proceso, estas acciones lograrán compromiso porque los trabajadores tendrán la oportunidad de participar activamente en la

identificación y control de los riesgos laborales. En otras palabras darles oportunidades de participar les ayudará a sentirse más comprometidos con la empresa. También es importante la cooperación entre las áreas.

5.1.4.3 Medios de información interna

Por la cantidad de personal y actividades que realizan para transmitir información a los trabajadores de la cadena guatemalteca de supermercados, se recomienda que se utilicen los medios de comunicación interna como: Pizarrón informativo por su fácil acceso visual, adjuntar notas al voucher de pago, asegura que el mensaje llegará a todos los trabajadores, afiches creativos que llamen la atención y la curiosidad del personal. Otro medio de información importante es reuniones de 5 minutos antes de la apertura de los supermercados, debido a que el personal llega con ánimo y el mensaje será receptivo.

5.2 Proceso para la implementación de la integración de los trabajadores

Para la implementación de la integración de los trabajadores de las Cadenas de Supermercados, se deberán seguir los siguientes pasos:

5.2.1 Programas de capacitación

El programa de capacitación debe permitir a los trabajadores adquirir habilidades necesarias para realizar sus actividades sin riesgos en sus áreas de trabajo, además de responder a sus necesidades; y para que se lleve a cabo, es indispensable contar con la autorización y el apoyo de los ejecutivos de las cadenas de supermercados, porque de estos dependerá el éxito deseado.

5.2.1.1 Objetivos del programa de capacitación

Los objetivos del programa de capacitación se definen a continuación:

- a) Capacitar a los trabajadores en la prevención de los riesgos laborales, para su integración.
- b) Desarrollar sus capacidades de respuesta.
- c) Desarrollar la cultura de participación y cooperación en los trabajadores, en donde la actitud y el compromiso sean la clave para evitar accidentes y enfermedades laborales.

5.2.1.2 Base Legal República de Guatemala de la seguridad e higiene laboral

En Guatemala, las leyes de Seguridad e Higiene se fundamentan en bases legales y están establecidas a través de la Constitución Política de Guatemala, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) en su nuevo Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, según Acuerdo Gubernativo 229-2014. Por su parte el Código de Trabajo en el título quinto, capítulo único contiene información de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Además de la base legal, las empresas públicas y privadas pueden beneficiarse de los cursos gratuitos que imparte el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Ministerio de Trabajo y Previsión Social y La Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres. Asimismo coordinar cursos en la Cruz Roja Guatemalteca y el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) y ajustarse, de acuerdo a su presupuesto, a los costos que operan.

5.2.1.3 Contenido del programa de capacitación

El contenido del programa de capacitación para los trabajadores, en cadenas de supermercados de la ciudad de Guatemala, deberá estar enfocado en las áreas de oportunidad que tiene la empresa en el tema de riesgos laborales y la seguridad e higiene laboral.

La cantidad de horas y de participantes se deberá programar de acuerdo a las necesidades de los supermercados, teniendo especial cuidado en no dejar las áreas sin personal para atender a los clientes. Las instituciones que imparten capacitaciones en estos temas son:

- Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, imparten talleres con diferentes módulos de 3 a 4 personas por institución, en las instalaciones de Conred. El objetivo es que estas personas repliquen la capacitación en sus centros de trabajo.
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social, imparte charlas de seguridad y riesgos laborales, se coordina a través de citas y los inspectores llegan a las empresas de lunes a viernes.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se coordina a través de cita y se encuentran en la capacidad de dar charlas en las empresas de cualquier tema relacionado a la seguridad e higiene laboral.
- Cadenas de supermercados, podrán programar capacitaciones en temas sensibles como cultura y compromiso, de acuerdo a las necesidades del negocio.
- Cruz Roja Guatemalteca, se coordina a través de una agenda de lunes a viernes, imparten cursos de primeros auxilios a un mínimo de 15 personas y

un máximo de 30. El curso dura 8 horas y es impartido en las instalaciones de la cruz roja, con un costo de Q.375.00, el cual se eleva si imparten el curso en la empresa que lo solicite.

- Bomberos Voluntarios de Guatemala, cuentan con la disponibilidad de llegar a las empresas e impartir cursos de acuerdo a las necesidades de la misma.
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (Intecap), desarrolla cursos de formación de corta duración, orientados a desarrollar conocimientos, destrezas, habilidades y conductas, para que los trabajadores de las distintas empresas, llenen brechas de competencia para mejorar su desempeño laboral. Cuentan con infraestructura, instalaciones y equipamiento propios para impartir los cursos en sus distintas unidades operativas de todo el país.

A las capacitaciones en esta materia se les debe dar seguimiento con campañas educativas e informativas ya que el proceso de capacitación es continuo.

A continuación se presentan los cursos propuestos para la integración de los trabajadores en la prevención de riesgos laborales:

Cuadro 8
Propuesta de cursos de capacitación

Institución	Teléfonos	Cursos/talleres/charlas	Costo
Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres. Conred	1566	Talleres Desastres. Señalización. Rutas de evacuación. Simulacros de evacuación. Que hacer en casos de Emergencias. Plan de evacuación.	Gratuito
Ministerio de Trabajo	24222541-45 Salud y Seguridad	Charlas Salud e higiene, EPP. Reglamento Salud y Seguridad Ocupacional. Integración Comité Salud y Seguridad Ocupacional. Identificación, control y medidas preventivas de los riesgos laborales.	Gratuito
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	24121224 Medicina preventiva	Charlas Prevención de accidentes y enfermedades laborales. Contenido Botiquín primeros auxilios.	Gratuito
Cadena de Supermercados	Departamento de Capacitación	Cursos Manejo del estrés. Cultura de prevención. Comportamiento en el trabajo. Compromiso en el trabajo. Comunicación efectiva.	Presupuestado
Cruz Roja Guatemalteca	23816565 Primeros Auxilios	Cursos Primeros auxilios	Presupuestado
Bomberos voluntarios/ seguridad y prevención	22514080 Seguridad y Prevención	Cursos Primeros Auxilios. Uso y manejo de extintores. Formación de brigadas.	Presupuestado
Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (Intecap)	Sitio Web: http://www.intecap.edu.gt Call Center 1565	Cursos De acuerdo a necesidades de la empresa	Presupuestado

Fuente: Elaboración propia.

5.3 Herramienta para la prevención de riesgos laborales

A continuación se presentan dos herramientas útiles para que los trabajadores de la Cadena Guatemalteca de Supermercados las utilicen como un valor para la seguridad en sus áreas de trabajo.

5.3.1 Modelo de evaluación de las condiciones por puesto de trabajo

Después de que los trabajadores de los supermercados reciban los cursos, charlas o talleres de capacitación, de acuerdo a las necesidades establecidas, es necesario que lleven a la práctica todo lo aprendido, es por ello que se presenta un modelo de evaluación de condiciones de trabajo, el cual les permitirá de manera sencilla y rápida evaluar las condiciones laborales mientras realizan sus actividades diarias, por medio de la observación. (Ver anexo 6)

Con este modelo, los trabajadores podrán identificar y reportar el desorden en las áreas, la falta de iluminación, instalaciones eléctricas en mal estado, actitudes imprudentes de los compañeros de trabajo, es decir todas aquellas condiciones y actos inseguros.

5.3.1.1 Procedimiento de uso

a) Para la evaluación se utilizará el sistema de semáforo el cual consiste en utilizar tres colores para determinar el grado de riesgo en Alto, (rojo) Medio (amarillo) y Bajo (verde). Los trabajadores tendrán la oportunidad de aportar sus ideas y sugerencias para mejorar, y la gerencia tendrá información valiosa para incluir en las descripciones de puesto y las evaluaciones de desempeño. La consistencia y comunicación serán vitales para su cumplimiento.

b) Al trabajador se le proporcionará el modelo de evaluación de condiciones de trabajo, en el que podrá anotar en el transcurso del día todos aquellos actos y condiciones inseguras que observe como parte de su trabajo y el de otros

compañeros, podrá realizar sugerencias e ideas para contrarrestarlos. Es importante señalar que el trabajador deberá informar inmediatamente de cualquier situación peligrosa que ponga en riesgos la vida del personal y de los clientes.

c) El trabajador al final del día entregará el modelo a su jefe inmediato quien se encargará de unificar la información con todas las observaciones y las trasladará al Gerente del supermercado quien de manera semanal la enviará al departamento de recursos humanos.

d) A través de la gerencia de recursos humanos de la Cadena Guatemalteca de supermercados, se programarán reuniones una vez al mes para analizar los resultados obtenidos en conjunto con los trabajadores que reportaron incidentes y sus jefes. En estas reuniones aportarán ideas y sugerencias para desarrollar un plan de prevención de riesgos laborales, el cual tendrá la aprobación de los altos mandos porque será el que utilizarán de manera integral en todos los supermercados de la cadena.

e) Es importante aclarar que si al momento de detectar alguna condición o acto inseguro que ponga en peligro la integridad de los trabajadores y sus clientes, el (la) observador (a) deberá informar inmediatamente a su jefe inmediato para corregir la situación y evitar daños mayores.

5.3.2 Modelo control de accidentes y enfermedades laborales

El control de accidentes y enfermedades laborales dará un parámetro a los dueños de supermercados para establecer e identificar aquellas condiciones o situaciones que causan los accidentes y enfermedades a su personal. El registro constante les ayudará a estar mejor preparados para contrarrestar los actos y condiciones inseguras. (Ver anexo 7)

5.3.2.1 Procedimiento de uso

- a) Este modelo será de uso exclusivo para los jefes de área al momento de ocurrir algún accidente o detectar alguna enfermedad laboral.
- b) Cuando ocurra el accidente o enfermedad deberá completar toda la información que se le pide en el mismo.
- c) El jefe del área, trasladará el control al gerente del supermercado para que éste unifique la información para futuras consultas.
- d) El gerente del supermercado semanalmente enviará un reporte de los accidentes y enfermedades ocurridas (si las hubiera).
- e) El gerente de recursos humanos coordinara reuniones de trabajo con los jefes de los distintos supermercados, para desarrollar acciones que reduzcan accidentes y enfermedades laborales.

5.4 Medidas preventivas por puestos de trabajo

A continuación se presentan algunas medidas preventivas para tomar en consideración en los puestos de trabajo:

- a) **Cajero (a):** Las medidas preventivas para el puesto de cajero (a) son:
 - Orden y limpieza del área de trabajo.
 - No mantener demasiado tiempo la misma posición.
 - Evitar giros bruscos y repentinos.
 - Utilizar bancos con ajuste de altura, con posibilidad de giro y apoya pies.
 - Vigilar las condiciones ambientales, como temperatura, iluminación o ruido.

- Para las pantallas de las cajas, regular el brillo, contraste y evitar los reflejos instalando filtros.
- Para evitar corrientes de aire es recomendable que la ubicación del puesto de cajero (a) esté a una distancia prudencial de las puertas de entrada.
- Respetar las normas de seguridad e higiene de la empresa.
- Involucrarse en temas de seguridad e higiene.
- Informar inmediatamente cualquier anomalía en el área de trabajo.
- Recibir información y capacitación constante.

b) Dependiente de área: Las medidas preventivas para este puesto son:

- Orden y limpieza del área.
- Evitar apilar cajas para evitar vuelcos por el peso de la mercadería.
- Utilizar cinturón de seguridad para manipular cargas manuales al trasladar mercadería de bodega a las góndolas.
- No manipular cargas excesivas.
- Las zonas de paso, salidas y las vías de circulación deberán permanecer libres de obstáculos para utilizarlas en caso de emergencia.
- Utilizar escaleras de mano.
- Los productos químicos utilizados para limpieza del área deben guardarse en recipientes originales, claramente señalizados.
- Evitar giros bruscos y repentinos.
- Recibir información y capacitación constante.
- Respetar las normas de seguridad e higiene de la empresa.
- Involucrarse en temas de seguridad e higiene.
- Informar inmediatamente cualquier anomalía en el área de trabajo

c) Auxiliar de área: Las medidas preventivas para este puesto son:

- Orden y limpieza del área.
- Señalizar áreas para evitar caídas o golpes.

- Zonas de paso, salidas y vías de circulación deberán permanecer libres de obstáculos para utilizarlas en caso de emergencia.
- Manipular herramientas filosas de forma segura protegiéndose de los filos y las puntas.
- Utilizar el equipo de protección personal como malla para mano y brazo.
- Utilizar ropa adecuada para acceder al interior de las cámaras frías, calzado y guantes.
- Evitar contacto con temperaturas térmicas utilizando guantes aislantes de calor.
- Evitar giros bruscos y repentinos.
- Respetar las normas de seguridad e higiene de la empresa.
- Informar inmediatamente cualquier anomalía en el área de trabajo.
- Recibir información y capacitación constante.

d) Agente de seguridad

- Medidas preventivas inherentes al lugar de trabajo.
- Recibir información y capacitación constante.
- Respetar las normas de seguridad e higiene de la empresa.
- Involucrarse en temas de seguridad e higiene.
- Informar inmediatamente cualquier anomalía en el área de trabajo.

e) Auxiliar de bodega central

- Orden y limpieza en el área de trabajo.
- Evitar manipular cargas excesivas, utilizar asistencia mecánica.
- Zonas de paso, salidas y vías de circulación deberán permanecer libres de obstáculos.
- Utilizar equipo de protección para cargar y descargar; guantes, cinturón, arnés, casco.
- Estanterías estables para evitar desplomes por sobrecarga.

- Evitar giros bruscos y repentinos.
- Recibir información y capacitación constante.
- Respetar las normas de seguridad e higiene de la empresa.
- Involucrarse en temas de seguridad e higiene.
- Informar inmediatamente cualquier anomalía en el área de trabajo.

f) Piloto

- Orden y limpieza.
- Planificar horarios de visita a supermercados.
- Equipo de protección personal como botas de seguridad, guantes, casco, cinturón.
- Recibir información y capacitación constante.
- Respetar las normas de seguridad e higiene de la empresa.
- Involucrarse en temas de seguridad e higiene.
- Informar inmediatamente cualquier anomalía en el área de trabajo.

CONCLUSIONES

1. Los actos y condiciones inseguras ocasionan riesgos laborales a los trabajadores en cadenas de supermercados de la ciudad de Guatemala, los que pueden llegar a provocar accidentes y enfermedades laborales.
2. Toda actividad que se realice implica un riesgo por lo que se necesita prevenirlos, a través de controles y seguimiento, para evitar condiciones que puedan afectar las tareas de los trabajadores.
3. La falta de comunicación y capacitación hacia los trabajadores, ocasiona que desconozcan los riesgos laborales a los que están expuestos y las medidas de seguridad que deben seguir.
4. Derivado de la investigación se determinó que es necesario implementar medidas preventivas en cada puesto de trabajo, para disminuir los riesgos laborales y mejorar las condiciones de laborales.

RECOMENDACIONES

1. Crear una cultura de prevención y participación que sea parte de los valores de la empresa para asegurar condiciones óptimas laborales; a través de la integración de los trabajadores.
2. Llevar control adecuado de las causas de accidentes y enfermedades laborales, a través de herramientas como el modelo de evaluación de las condiciones por puesto de trabajo (anexo 6) y el modelo de control de accidentes y enfermedades laborales (anexo7), para establecer su participación en la labor continua de la prevención de riesgos laborales.
3. Implementar programas de comunicación y capacitación periódicas que motiven el interés de los trabajadores en participar en la prevención de los riesgos laborales en sus áreas de trabajo; partiendo de los resultados obtenidos en la encuesta realizada.
4. Contratar a una persona especializada, que sea responsable del tema de la salud y seguridad en el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. Folleto informativo todo sobre la OSHA 3173. Departamento de Trabajo de los Estados Unidos. 2002. 64 páginas.
2. Chiavenato, I. 2000. Administración de recursos humanos. 5a. ed. Colombia, McGraw-Hill. p. 699.
3. Chiavenato, I. 2002. Gestión del Talento Humano, Mantenimiento de las Condiciones Laborales de las Personas, Higiene y Seguridad_Laboral, Mc Graw Hill. p. 475.
4. Chinchilla Sibaja, R. 2002. Salud y Seguridad en el Trabajo. Editorial EUNED. p.373.
5. Código de Trabajo de Guatemala. 2010. Decreto número 1441. Edición Actualizada. Guatemala. p.261.
6. Código de Salud y su reforma. Decreto número 90-97. Guatemala 2010. p. 63.
7. Constitución Política de la República de Guatemala. 2010. Guatemala. p. 137.
8. Davis, K. y Newstrom, J.W. 1989. El Comportamiento Humano en el Trabajo, Mc Graw Hill. p. 555.
9. Dubrin J. A. 2003. Fundamentos de Comportamiento Organizacional, Conceptos fundamentales de Teorías, Thomson Editorial, S.A. de C.V. p.359.

10. García, Betancourth, M. 2003. Consideraciones Generales para la Construcción de Supermercados. Tesis. Ingeniería Civil. Guatemala. USAC. 55 páginas.
11. García, Mayorga C.A. 2008 Efecto de las variaciones en el Inventario de Mercadería de un Supermercado. Tesis. Lic. Contador Público y Auditor. Guatemala. USAC. 153 páginas.
12. Hernández, A., Malfavon, N., y Fernández, G. 2005. Mejora de la salud y la seguridad en el trabajo. Editorial Limusa. México. 94 páginas.
13. Hernández, Sampieri, R., Fernández, Collado, C. y Baptista, Lucio, P. 2010. Metodología de la Investigación. 5ª.Ed. México, McGraw-Hill Interamericana. 607 páginas.
14. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. 2013. Boletín informativo sección de Seguridad e Higiene y Prevención de Accidentes. 17 páginas.
15. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. 2014. Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional. Acuerdo Gubernativo Número 229-2014 de fecha 23 de julio 2014. 23 páginas.
16. Malpica, R. 1990. Análisis de Riesgos. Editorial Prentice Hall. México. 215 páginas.
17. Manual de Salud y Seguridad Ocupacional. Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional. Ministerio de Trabajo. Guatemala. 34 páginas.
18. Marín Blandón, M. A., Pico Merchán, M. E. 2004. Fundamentos de Salud Ocupacional. Editorial Universidad de Caldas, Ciencias para la Salud. Manizales Colombia. 96 páginas.

19. Petersen D. Seguridad Basada en el Comportamiento. 2002
20. Pinto Villatoro, R. 2008. Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial. Grupo Capinte. México. 218 páginas.
21. Ramírez Cavazza, C. Ergonomía y productividad. 2006. Editorial Limusa. México, 2da. Edición. 431 páginas
22. Sánchez Barrios, J. E. 2010. Programa de Seguridad e Higiene Ocupacional en la Planta de Producción de la Empresa Alimentos del Corral, S.A. Tesis. Lic. Administración de Empresas. Guatemala. USAC. 243 páginas.
23. Taylor, G. Easter K., Hegney R. 2006. Mejora de la Salud y la Seguridad en el Trabajo. Editorial Elsevier. España. 629 páginas.
24. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Postgrado. 2009. Normativo de Tesis para optar al grado de Maestro en Ciencias. 29 páginas.

Bibliografía disponible en Internet

25. Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. 2012. Todo sobre OSHA (en línea). Guatemala. Consultado en octubre 2012. Disponible en <http://www.osha.gov>
26. Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (Conred). 2012. Clasificación de señales. (en línea). Guatemala. Consultado en julio 2012. Disponible en <http://www.conred.org/>

27. Ministerio de Trabajo y Previsión Social. 2012. Antecedentes (en línea). Guatemala. Consultado en agosto 2012. Disponible en <http://www.mintrabajo.gob.gt>

28. Organización Internacional del Trabajo. 2013. Trabajo (en línea). Guatemala. Consultado en agosto 2013. Disponible en <http://www.ilo.org/spanish>

29. Señales de seguridad. 2012. (en línea). Guatemala. Consultado en noviembre 2012. Disponible en <http://www.ceat.org.es>

ANEXOS

Anexo 1

Señales Informativas

Primeros Auxilios	Litera	Ducha de Seguridad	Lavado de los Ojos	Teléfono de Socorro
				
Camino de la Salida de Socorro	Dirección a Seguir (Señal indicativa, adicional a las anteriores)	Dirección a Seguir (Señal indicativa, adicional a las anteriores)	Dirección a Seguir (Señal indicativa, adicional a las anteriores)	Dirección a Seguir (Señal indicativa, adicional a las anteriores)
				

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2

Señales Preventivas

Materias Inflamables	Materias Explosivas	Materias Tóxicas	Materias Corrosivas	Materias Radioactivas	Materias Suspensas
					
Vehículos de Mantenimiento	Riesgo Eléctrico	Peligro en General	Radiación Laser	Materias Comburentes	Radiaciones no Ionizantes
					
Campo Magnético Intenso	Riesgo de Tropiezo	Caída a Diferente Nivel	Riesgo Biológico	Baja Temperatura	Materia Nocivas o Irritantes
					

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3

Señales prohibitivas o restrictivas

Prohibido Fumar	Prohibido fumar y encender Fuego	Prohibido el paso a los Peatones	Prohibido apagar con Agua
			
Entrada prohibida a personas no autorizadas	Agua no Potable	Prohibido el paso a los vehículos de mantenimiento	No tocar
			

Fuente: elaboración propia.

Anexo 4

Señales de obligación

Protección Obligatoria de la Vista	Protección Obligatoria de la Cabeza	Protección Obligatoria del Oído	Protección Obligatoria de las Vías Respiratorias	Protección Obligatoria de los Pies	Protección Obligatoria de las Manos
					
Protección Obligatoria del Cuerpo	Protección Obligatoria de la Cara	Protección Individual Obligatoria contra Caídas	Vía Obligatoria para Personas	Obligación General (Acompañada, si procede, de una señal adicional)	
					

Fuente elaboración propia.

Anexo 5

Señales de incendios

Manguera para Incendios	Escalera de Mano	Extintor	Teléfono Contra Incendios
			
Dirección a Seguir (Señal indicativa, adicional a las anteriores)	Dirección a Seguir (Señal indicativa, adicional a las anteriores)	Dirección a Seguir (Señal indicativa, adicional a las anteriores)	Dirección a Seguir (Señal indicativa, adicional a las anteriores)
			

Fuente: elaboración propia.

Anexo 6

Modelo de evaluación de las condiciones por puestos de trabajo

Cadena Guatemalteca de Supermercados, S.A.		Fecha	<input type="text"/>	
Ubicación		<input type="text"/>	Hora	<input type="text"/>
Puesto de Trabajo	Departamento	Nombre del trabajador		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Nivel de riesgo identificado				
Riesgo Alto: Rojo	Riesgo Medio: Amarillo	Riesgo Bajo: Verde		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Condiciones de trabajo				
Condiciones inseguras		Actos inseguros		
Utensilios y herramientas en mal estado	<input type="checkbox"/>	Irresponsabilidad	<input type="checkbox"/>	
Orden y limpieza	<input type="checkbox"/>	Desconocimiento	<input type="checkbox"/>	
Falta de protección personal	<input type="checkbox"/>	Falta de atención	<input type="checkbox"/>	
Condiciones ambientales	<input type="checkbox"/>	Alteración emocional	<input type="checkbox"/>	
Iluminación	<input type="checkbox"/>	Embriaguez	<input type="checkbox"/>	
Otras condiciones		Otros actos		
Acciones inmediatas tomadas				
<input type="text"/>				
<input type="text"/>				
<input type="text"/>				
Reportó	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	Nombre	Firma		
Compromisos del Evaluado: <input type="text"/>				
<input type="text"/>				
<input type="text"/>		<input type="text"/>		
Próxima fecha de Evaluación		Firma del Evaluado		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7

Modelo de registro de accidentes y enfermedades laborales

Cadena Guatemalteca de Supermercados, S.A.				# de Registro <input type="text"/>	
DATOS GENERALES					
Nombre del trabajador	<input type="text"/>	Edad	<input type="text"/>		
Área de Trabajo	<input type="text"/>	Puesto	<input type="text"/>		
Fecha del Accidente	<input type="text"/>	Hora	<input type="text"/>		
Fecha de la Enfermedad	<input type="text"/>	Hora	<input type="text"/>		
Accidente ocurrido			Enfermedad desarrollada		
Tipo		Causa	Tipo		Causa
<input type="checkbox"/> Caída	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Orden y Limpieza	<input type="checkbox"/> Estrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Presión por metas
<input type="checkbox"/> Golpe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Manipulación de Carga	<input type="checkbox"/> Fatiga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Posturas continuas de pie
<input type="checkbox"/> Corte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Cuchillos y utensilios de corte	<input type="checkbox"/> Alergia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Condiciones ambientales
<input type="checkbox"/> Quemadura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Contacto térmico	<input type="checkbox"/> Lesión, mano, brazo, espalda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Posturas inadecuadas
<input type="checkbox"/> Congelamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Cambio brusco temperatura	<input type="checkbox"/> Lesiones oculares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ritmo de trabajo
<input type="checkbox"/> Choque contra puertas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Obstáculos	<input type="checkbox"/> Lesión en piernas y pies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sobreesfuerzo
<input type="checkbox"/> Quebradura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Negligencia	<input type="checkbox"/> Lesiones auditivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Partalla Caja registradora
<input type="checkbox"/> Contacto eléctrico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Falta de conocimiento	<input type="checkbox"/> Presión alta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Movimientos repetitivos
<input type="checkbox"/> Esguince	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Falta de señalización	<input type="checkbox"/> Enfermedad cardíaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Exposición tóxica
<input type="checkbox"/> Espasmo muscular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Falta de EPP	<input type="checkbox"/> Respiratorias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Exposición al ruido
<input type="checkbox"/> Fractura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Distracción	<input type="checkbox"/> Migraña	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Exposición al polvo
<input type="checkbox"/> Amputación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Desplome de productos	<input type="checkbox"/> Enfermedades de la piel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Movimientos forzados
Primeros auxilios aplicados:		Medicamentos utilizados/ Cantidad	Primeros auxilios aplicados		Medicamentos utilizados/Cantidad
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
<p style="text-align: center;">Si No</p> Se trasladó al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ¿Porqué? <input type="text"/>					
<p style="text-align: center;">Si No</p> Fue suspendido (a) de sus labores <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Fecha de suspensión <input type="text"/>					
<p style="text-align: center;">Si No</p> Trabajador recurrente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Fecha de alta <input type="text"/>					
Observaciones de los incidentes que desencadenaron el accidente o enfermedad laboral:					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					
Responsable _____					
Nombre			Firma		

Fuente: Elaboración propia.



ANEXO 8

GUIA DE OBSERVACIÓN DE CAMPO

Fecha: _____ Nombre del observador: _____

Empresa o Institución _____

La presente guía de observación de campo, proporcionará la información necesaria para captar todos los aspectos relevantes en la Empresa o Institución visitada.

1.1 Área Física

¿En qué condiciones se encuentra el área física en donde el personal desarrolla sus actividades?

- Limpia Ordenada Sucia
 Desordenada Ruidoso Húmeda
 Otros, especifique: _____

1.2 Iluminación del área de trabajo ¿Con qué tipo de iluminación cuenta el área de trabajo?

- Natural Artificial
 Otros, especifique: _____

1.2.1 Se considera que la iluminación con que cuenta el área de trabajo es:

- Suficiente Regular Insuficiente
 Otros, especifique: _____

1.3 Ventilación ¿En qué condiciones se encuentra la ventilación dentro del área de trabajo?

Corriente de aire Malos olores Temperaturas elevadas

Otros, especifique: _____

1.3.1 Se considera que en el área de trabajo la ventilación es:

Buena Regular Mala

Otros, especifique: _____

1.4 Nivel de ruido. El nivel de ruido presente en el área de trabajo es:

Aceptable Bajo Excesivo

Otros, especifique: _____

1.5 Espacio. El espacio con que cuenta el personal para realizar sus actividades es:

Amplio Regular Reducido

Otros, especifique: _____

II. Condiciones ambientales.

2.1 Distribución de las oficinas El mobiliario y equipo de las oficinas se encuentra distribuido de forma:

Adecuada Regular Inadecuada

Otros, especifique: _____

2.2 Estado del Equipo y mobiliario. El estado en que se encuentran el equipo y mobiliario de las oficinas es:

Excelente Bueno Regular Malo

Otros, especifique: _____

2.3 Distractores. ¿En el área de trabajo existen factores que distraigan al personal de sus labores?

Si

No

Especifique cuales:

Anotar cualquier otra información relevante para la investigación.



ANEXO 9
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

BOLETA No. _____

FECHA: ____ - ____ - ____

**“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DEL TRABAJO SEGURO EN
 LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN CADENAS DE
 SUPERMERCADOS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”**

BOLETA DE ENCUESTA

OBJETIVO:

El objetivo de la encuesta es obtener información real y confiable de las variables que inciden en la prevención de los riesgos laborales en cadenas de supermercados de la ciudad de Guatemala, la cual será utilizada para propósitos académicos en la Maestría de Administración de Recursos Humanos promoción 2009.

Nota: Los datos obtenidos en la presente encuesta son estrictamente confidenciales y serán utilizados únicamente con fines académicos en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

INSTRUCCIONES:

A continuación se le presenta una serie de preguntas, le agradecemos se sirva proporcionar los datos requeridos, que serán de utilidad para conocer la situación de la empresa o institución.

Entrevistador (a): _____

1 DATOS GENERALES

1.1. Sexo

 F

 M

1.2 Puesto: _____ 1.3 Área de Trabajo: _____

1.4 Jornada de Trabajo: _____

1.5 Horario de trabajo: _____

2. ENTORNO AMBIENTAL

2.1 ¿El suelo se mantiene limpio y libre de sustancias resbaladizas?

Si No Porqué _____

2.2 ¿El área por los que circulan vehículos, permiten el paso de personas sin interferencias entre ellos?

Si No Porqué _____

2.3 ¿Las zonas de paso están libres de obstáculos?

Si No Porqué _____

2.4 ¿Las zonas de paso junto a zonas peligrosas están protegidas y señalizadas?

Si No Porqué _____

2.5 ¿Las gradas de acceso se encuentran obstruidas?

Si No Porqué _____

3. LUCES Y SALIDAS DE EMERGENCIA

3.1 ¿Las luces y salidas de emergencia están señalizadas?

Si No Porqué _____

3.2 ¿Las luces y salidas de emergencia están ubicadas correctamente?

Si No Porqué _____

4. RUTAS DE EVACUACIÓN

4.1 ¿Las rutas de evacuación están obstruidas?

Si No Porqué _____

4.2 ¿Las rutas de evacuación están correctamente distribuidas?

Si No Porqué _____

4.3 ¿Las rutas de evacuación son fáciles de reconocer?

Si No Porqué _____

5. EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

5.1 ¿Utiliza el equipo de protección personal que le proporciona la empresa o institución?

Si No Porqué _____

5.2 ¿Le han dado las indicaciones claras para el uso y cuidado del equipo de protección personal?

Si No Porqué _____

5.3 ¿Considera que el equipo de protección personal para realizar sus labores, es el adecuado?

Si No Porqué _____

5.4 ¿Se mantiene el equipo de protección personal en condiciones sanitarias y disponibles para ser utilizado?

Si No Porqué _____

6. ÁREAS DE SEGURIDAD

6.1 ¿Considera que a las áreas de seguridad de la compañía le hace falta mantenimiento?

Si No Porqué _____

6.2 ¿Utiliza algún tipo de accesorio personal para realizar su trabajo (anillos, pulseras, brazaletes, cadenas etc.?)

Si No Porqué _____

6.3 ¿Conoce usted a la persona responsable de evacuar el lugar de trabajo en caso de emergencia?

Si No Porqué _____

6.4 ¿Conoce en donde se encuentra ubicado el punto de reunión en caso de emergencia, más cercano a su área de trabajo?

Si No Porqué _____

7. ILUMINACIÓN

7.1 ¿Considera que la iluminación en su área de trabajo es suficiente?

Si No Porqué _____

7.2 ¿Las lámparas se encuentran en buen estado?

Si No Porqué _____

8. PRIMEROS AUXILIOS

8.1 ¿El área donde trabaja cuenta con botiquín de primeros auxilios?

Si No Porqué _____

8.2 ¿Son adecuados para su lugar de trabajo los artículos de primeros auxilios?

Si No Porqué _____

8.3 ¿Hay un hospital, clínica o enfermería para prestar atención médica en la empresa o institución?

Si No Porqué _____

8.4 ¿Existen trabajadores capacitados para prestar los primeros auxilios en caso de emergencia?

Si No Porqué _____

9. EXTINTORES

9.1 ¿Cuenta con extintores en su área de trabajo?

Si No Porqué _____

9.2 ¿Los extintores en su área de trabajo se encuentran señalizados?

Si No Porqué _____

9.3 ¿Sabe cómo funcionan los extintores en caso de emergencia?

Si No Porqué _____

10. LIMPIEZA E HIGIENE DE LAS INSTALACIONES

10.1 ¿Existen estaciones de agua pura en un lugar cercano a su área de trabajo?

Si No Porqué _____

10.2 ¿En caso de que los almuerzos se consuman en las instalaciones, se hace en zonas libres de exposición tóxica y lejana a las instalaciones sanitarias?

Si No Porqué _____

10.3 ¿Los servicios sanitarios se encuentran en óptimas condiciones de higiene y limpieza?

Si No Porqué _____

10.4 ¿Los servicios sanitarios cuentan con los insumos necesarios como agua, jabón y papel higiénico?

Si No Porqué _____

¡Gracias por su participación!

ÍNDICE DE CUADROS

No.	TÍTULO	Página
1	Atenciones Médicas 2013	11
2	Condiciones Inseguras y Actos Inseguros	28
3	Tipos de señales	42
4	Ubicación de unidades y número de trabajadores	71
5	Listado de puestos supermercados	73
6	Áreas de trabajo supermercados	74
7	Resultados	84
8	Propuesta de cursos de capacitación	96

ÍNDICE DE ESQUEMAS

No.	TÍTULO	Página
1	Comparación de los Modelos de Maslow y Herzberg	23

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	TÍTULO	Página
1	Iceberg Costos Directos e Indirectos de los accidentes	26

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	TÍTULO	Página
1	Señales informativas	110
2	Señales preventivas	110
3	Señales prohibitivas o restrictivas	111
4	Señales de obligación	111
5	Señales de incendios	112
6	Modelo de evaluación de las condiciones por puestos de trabajo	113
7	Modelo de registro de accidentes y enfermedades laborales	114
8	Guía de observación de campo	115
9	Cuestionario aplicado	118