

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



EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LAS  
SUCURSALES DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE  
ELECTRODOMÉSTICOS, PRODUCTOS VARIOS Y VENTAS EN LÍNEA UBICADAS  
EN LOS DEPARTAMENTOS DE GUATEMALA Y PROPUESTA DE MEJORA



LICENCIADO HENRY ANTULIO VELÁSQUEZ RUÍZ  
GUATEMALA, OCTUBRE DE 2021

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



EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LAS  
SUCURSALES DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE  
ELECTRODOMÉSTICOS, PRODUCTOS VARIOS Y VENTAS EN LÍNEA UBICADAS  
EN LOS DEPARTAMENTOS DE GUATEMALA Y PROPUESTA DE MEJORA

BASE NORMATIVA: "GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL  
PLAN DE TRABAJO E INFORME DEL TRABAJO PROFESIONAL DE  
GRADUACIÓN MAESTRÍA EN ARTES."



DOCENTE: LIC. MSc. JUAN CARLOS LEMUS  
AUTOR: HENRY ANTULIO VELÁSQUEZ RUIZ  
GUATEMALA, OCTUBRE DE 2021

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 I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez

Vocal II: Doctor. Byron Giovanni Mejía Victorio

Vocal III: Vacante

Vocal IV: BR. CC. LL. Silvia María Oviedo Zacarías

Vocal V: P. C. Omar Oswaldo García Matzuy

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE  
GRADUACIÓN.

Coorodinador: M.Sc. Claudia Elizabeth Aquino García

Evaluador: M.Sc. Claudia María Arriola Quintana

Evaluador: MSc. Mildred Damaris Guillen Camel

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

YO: **HENRY ANTULIO VELÁSQUEZ RUÍZ**, con documento de identificación CUI:  
**2188432590101**.

Declaro que, como autor, soy el único responsable de la originalidad, validez científica de las doctrinas y opiniones expresadas en el presente Trabajo Profesional de Graduación, de acuerdo al artículo 17 del Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'H' and 'V' followed by 'RUIZ'. The signature is written over a horizontal line.

Autor: \_\_\_\_\_

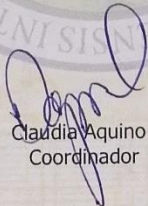


**ACTA No. Ref.EEP.OF.RRHH-A-013-JPFS-2021**

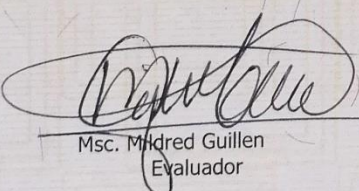
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros de la terna evaluadora, el 10 de Octubre, a las 11:00 - 11:30 horas para practicar el EXAMEN FINAL DEL CURSO DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN II, Licenciado (a). **HENRY ANTULIO VELÁSQUEZ RUIZ** carné No. **200712407** estudiante de la Maestría en Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Artes. La presentación se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado –SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final del Trabajo Profesional de Graduación presentado por el sustentante, denominado **EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LAS SUCURSALES DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ELECTRODOMÉSTICOS, PRODUCTOS VARIOS Y VENTAS EN LÍNEA UBICADAS EN LOS DEPARTAMENTOS DE GUATEMALA Y PROPUESTA DE MEJORA**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. La presentación del Trabajo Profesional de Graduación fue aprobada con una nota promedio de 70 puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante de la terna evaluadora nombrada por la Dirección de la Escuela. La Terna Evaluadora hace las siguientes recomendaciones:  
Que el sustentante incorpore las recomendaciones en los siguientes cinco días calendario.

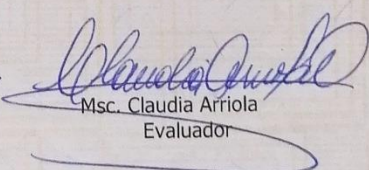
En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, 10 de Octubre del año dos mil veintiuno.



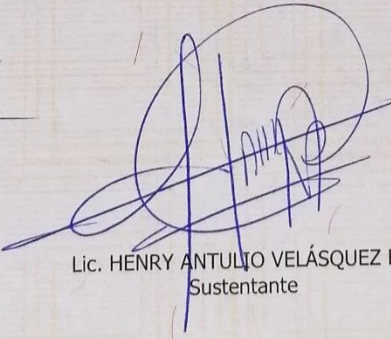
Msc. Claudia Aquino  
Coordinador



Msc. Mildred Guillen  
Evaluador



Msc. Claudia Arriola  
Evaluador



Lic. HENRY ANTULIO VELÁSQUEZ RUIZ  
Sustentante

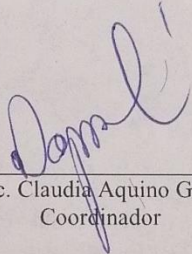


## ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante **Henry Antulio Velásquez Ruiz<sub>2</sub>** incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 16 de octubre de 2021.

(f)

  
MSc. Claudia Aquino García  
Coordinador

## **AGRADECIMIENTOS**

- A Dios Por darme muchas bendiciones en todos los ámbitos de mi vida.
- A mi esposa Ana Maribel, por su paciencia, apoyo y comprensión.
- A mi hijo Fabián Enmanuel, por su paciencia, amor y comprensión.
- A mi mamá Por darme siempre la bendición para seguir adelante con mis estudios.
- A mis hermanos Por sus sinceros deseos para mi carrera profesional
- A mis sobrinos Por inspirarme a darles el ejemplo de perseverancia y superación.
- A Elektra Por darme la oportunidad de realizar este trabajo.
- A mis maestros De la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas por su contribución a mi formación académica.
- A la Universidad Por ser mi casa de estudios, incluye la facultad de Ciencias Económicas.
- A mis compañeras Licda. Yolanda Peñalongo, Licda. Marilú Castillo y Licda. Roxana Chojolán por haber compartido toda la etapa de la maestría y por haberme apoyado.

## CONTENIDO

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	ii
1. ANTECEDENTES.....	1
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Salud.....	7
2.1.1. Situación actual de la salud en Guatemala.....	8
2.1.2 Salud y Seguridad.....	8
2.1.3. Salud Ocupacional.....	9
2.1.4. Enfermedad Profesional.....	10
2.1.5. Condiciones de trabajo.....	11
2.2. Seguridad.....	12
2.2.1. Seguridad Ocupacional.....	12
2.2.2. Instituciones encargadas de regular La SSO.....	12
2.2.3. Accidente.....	14
2.2.4. Accidentes laborales.....	14
2.2.5. Elementos de los accidentes laborales.....	15
2.2.6. Tipos de accidentes.....	16
2.2.7. Consecuencias de los accidentes laborales.....	16
2.2.8. Costos de los accidentes laborales.....	16
2.3. Señalización.....	17
2.3.1. Tipos de colores de señalización.....	18
2.3.2. Equipo de protección personal.....	19
2.3.3. Ambiente de trabajo.....	21
2.3.4. Temperatura.....	22



2.3.5. Ventilación.....	23
2.3.6 Ruido.....	24
2.3.7. Iluminación .....	25
2.3.8. Vibraciones .....	26
2.4. Ergonomía.....	27
2.4.1. Posturas.....	27
3. METODOLOGÍA.....	30
3.1. Definición Del Problema .....	30
3.1.1. Delimitación del problema.....	31
3.1.2. Unidad de análisis .....	31
3.1.3. Delimitación geográfica.....	32
3.1.4. Delimitación temporal.....	32
3.1.5. Población y muestra .....	32
3.2. Objetivos.....	33
3.2.1. Objetivo general .....	33
3.2.2. Objetivos específicos.....	33
3.3. Método, técnicas e instrumentos .....	33
3.3.1. Método .....	34
3.3.2. Técnicas .....	35
3.3.3. Análisis de Documentación .....	35
3.3.4. Entrevistas estructuradas.....	36
3.3.5. Observación.....	36
3.3.6. Encuesta.....	36
3.3.7. Instrumentos.....	37
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	38

4.1	Presentación y análisis de resultados .....	38
4.1.1	Situación actual de salud y seguridad ocupacional en la empresa.....	38
4.1.2.	Entrevista sobre el análisis de la situación actual (Anexo 1) .....	39
4.1.3.	Encuesta para diagnosticar el estado de la gestión de SSO (Anexo 2) .....	44
4.1.4.	Condiciones físicas de las instalaciones (Anexo 3) .....	54
4.1.5.	Tipo de señalización visual en la empresa .....	57
4.1.6	Situación y manejo del programa de salud y seguridad ocupacional en la empresa .....	58
4.2.	Discusión de resultados .....	60
	CONCLUSIONES .....	66
	RECOMENDACIONES .....	68
	BIBLIOGRAFÍA.....	70
	E-GRAFÍA .....	73
	ANEXOS.....	75
1.	PROPUESTA DEL PROGRAMA DE SSO .....	82
	ÍNDICE DE TABLAS.....	109
	ÍNDICE DE GRÁFICAS .....	110

## RESUMEN

La empresa objeto de estudio es una organización de raíces mexicanas con presencia en el país por más de veintidós años, se dedica a la comercialización de gran variedad de productos, además de realizar ventas en línea.

La empresa debe realizar mejoras en la implementación de su programa para que este sea administrado para beneficio de sus colaboradores. Sin embargo, ejecutan buenas prácticas que se enfocan en la salud y seguridad ocupacional.

El presente trabajo se inició con revisión documental y entrevista basada en método Delphi, al personal encargado de administrar la SSO en la empresa, con ello se pudo obtener una apreciación de la problemática existente en la organización en cuanto a la salud y seguridad ocupacional que se tiene para el personal.

Se establecieron los objetivos, se definió la metodología, se definió un muestreo no probabilístico por conveniencia por el tiempo del cual se disponía para realizar el diagnóstico, para lo cual se consideró a los gerentes que tienen a su cargo cada sucursal de la empresa.

Mediante los resultados del diagnóstico realizado, se pudo establecer que el personal tiene una percepción del 92% de que en la empresa existe un programa de salud y seguridad ocupacional. Sin embargo, un 25% considera que existen ciertos aspectos que son necesarios fortalecer.

Así mismo, se evaluaron las condiciones generales y aspectos físicos de cada sucursal con la finalidad de determinar si los lugares de trabajo cuentan con seguridad en su estructura, para lo cual un 25% indica que se necesita mejorar. En cuanto a la señalización en las instalaciones, se conoció que un 23% indicó que se necesita mejorar.

Como principal conclusión se estableció que la gestión administrativa, en cuanto a la necesidad de ejecución de un programa formal de salud y seguridad ocupacional, es la principal causa para implementar un programa mejorado.

Dicho lo anterior, como principal recomendación, se sugiere implementar el programa de salud y seguridad ocupacional que se incluye en anexos.

## INTRODUCCIÓN

La salud y la seguridad ocupacional para el personal dentro de las organizaciones, debe ser administrada de igual forma como una parte integral de los procesos principales y productivos de las empresas.

Esta gestión cobra más importancia cuando se cuenta con indicadores y registros que no favorecen la promoción y garantía de un lugar de trabajo seguro y saludable para los empleados.

En tal sentido, existe mucha información y legislación, tanto nacional como internacional que ayuda con la regulación de los programas de salud y seguridad ocupacional que las organizaciones deben de implementar en sus sistemas productivos.

El presente trabajo profesional de graduación tiene como finalidad realizar un diagnóstico del programa de la salud y seguridad ocupacional. Así mismo, hacer una propuesta de mejora para fortalecer las prácticas que garanticen por parte del patrono, seguridad en los puestos de trabajo, así como la correcta y continua gestión del programa que se propone.

En el primer capítulo se incluyen los antecedentes relacionados a la salud y seguridad ocupacional, así como el enfoque de otros autores que han realizado investigaciones sobre el tema, se incluye de igual forma un énfasis sobre el giro del negocio y del mercado en el que participa.

El segundo capítulo contiene el marco teórico el cual contiene toda la fundamentación teórica, conceptos y definiciones que se extraen desde un marco legal nacional e internacional que contribuyen a la regulación de la gestión de programas de salud y seguridad ocupacional para las empresas.

En el tercer capítulo se presenta la metodología de trabajo aplicada para la realización del presente trabajo de graduación, el cual está integrado por los objetivos del trabajo, definición y delimitación del problema, unidad de análisis, delimitación geográfica y temporal, los métodos, técnicas y los respectivos instrumentos utilizados para obtener la información necesaria para su análisis.



En el cuarto capítulo se presenta la discusión de los resultados obtenidos por medio de los instrumentos utilizados, los cuales permitieron diagnosticar la situación actual de la empresa con lo cual se fundamenta la propuesta de mejora.

Se incluyen las conclusiones a las que se llegaron de acuerdo con el logro de los objetivos específicos propuestos, por aparte se presentan las recomendaciones sugeridas para la organización de tal manera que las pueda incluir en la ejecución del plan propuesto.

Se agrega la bibliografía consultada para sustentar los aportes al presente trabajo. De igual manera, los sitios web consultados, ambos apartados se ordenan de forma alfabética y ascendente. También se presentan los anexos que incluyen los instrumentos utilizados para recabar la información y como principal aportación se incluye la propuesta de mejora realizada para fortalecer la administración de la salud y seguridad ocupacional.

## 1. ANTECEDENTES

Retail es una palabra de origen inglés que se utiliza para hacer referencia al comercio al detalle o venta de productos al consumidor. En castellano la palabra se refiere al tipo de venta al detalle, venta al por menor o comercio minorista. Originalmente el concepto hacía referencia al tipo de venta directa al consumidor final lo cual podría ser las ventas de productos de primera necesidad incluyendo algunos artículos básicos como ropa, librerías, suministros y otros.

Actualmente, el concepto es más utilizado por las cadenas de distribución minoristas como artículos farmacéuticos, electrodomésticos, telefonía, línea blanca, cómputo, aparatos electrónicos, supermercados, ferreterías, ventas en línea, entre otros.

El modelo de venta al detalle o retail se basa en un formato de negocio que debe incluir algunas características para que pueda operar de manera efectiva en el mercado. Se debe contar con sucursales las cuales deben ser abastecidas por centros de distribución ubicados en puntos estratégicos que les facilite la distribución de mercadería y canales de distribución que tengan la capacidad transportar adecuadamente.

Así mismo, para que este modelo de ventas tenga la capacidad de competir eficientemente debe de ubicar sucursales en puntos estratégicos como en centros comerciales y tener la capacidad de inversión para innovar y competir por medio de ventas en línea.

El sector del retail en Guatemala está integrado por marcas que compiten fuertemente entre ellas por posicionarse en los primeros lugares de preferencia por parte de los clientes amantes de los productos electrónicos, telefonía, cómputo y todo lo relacionado a los electrodomésticos. Sin embargo, las tendencias en este sector han venido a desafiar a las empresas que compiten en la venta al detalle, la principal tendencia es el e-commerce el cual es ya una realidad que exige una

adaptación al cambio hacia las tendencias que este nuevo tipo de comercio demanda.

La emergencia sanitaria que se vive a nivel global permitió que el auge de este formato de ventas se elevara a finales del año 2020 lo cual sucedió por las restricciones de movilidad en los puntos de venta.

Este aumento en la preferencia por las compras en línea genera nuevos desafíos a las empresas del sector retail, las que deben hacer un balance entre precios competitivos y la inclusión de todos los costos que derivan de las entregas de los productos, refiere CentralAmericaData (2021).

La empresa inició operaciones en Guatemala en el año 1997 con sucursales ubicadas en el municipio de Guatemala. Actualmente, la empresa se dedica a la comercialización de electrodomésticos, muebles, telefonía, cómputo, herramientas y demás insumos; además de realizar ventas en línea y entrega a domicilio.

Hoy día, tiene presencia en los veintidós departamentos de la República de Guatemala y cuenta con más de 110 puntos de venta.

Actualmente la empresa está estructurada en tres divisiones principales representadas por el área de Operaciones de ventas, personal administrativo y personal operativo de centros de distribución.

Cada una de estas divisiones principales está estructurada en departamentos y formatos de acuerdo con sus funciones; el área administrativa se compone de departamentos específicos como Recursos humanos, Finanzas, Comercial, Marketing, Inteligencia de negocios, Abasto, Proyectos, Servicio al cliente, Ecommerce, Postventa, Inventarios y Dirección General.

La división de operaciones de venta se conforma por puntos de ventas grandes, medianos y pequeños. Los Centros de distribución se conforman por personal administrativo y en su mayoría por personal operativo.

La plantilla actual de personal activo es de 740 posiciones que ocupan los empleados contratados. El personal está distribuido de la siguiente manera, el 80% del personal lo integra la división operaciones de ventas, el 10% es personal administrativo y el otro 10% está integrado por personal operativo. El 76% del personal son hombres y el 23% son mujeres.

Las edades promedio en cada una de las divisiones es de 30 años en los centros de distribución (acá todos son hombres), en la división administrativa la edad promedio es de 36 años y en la división de operaciones de ventas es de 28 años, a nivel general, la empresa tiene un promedio de edad de 31 años.

La antigüedad de los empleados dentro de la empresa es de 3 años. Recientemente la empresa recibió la certificación Great Place To Work que la posicionó dentro del Ranking de las empresas que son mejores lugares para trabajar en Guatemala, los indicadores de felicidad de sus empleados siempre marcan un índice muy satisfactorio.

Gálvez (2016) "Gestión de la seguridad y salud ocupacional para la planta de facilidades Mecánicas ASME, perteneciente a la empresa de Servicios técnicos petroleros SERTECPET, S.A. con base en la norma NTC-OHSAS 18001-2007" Ecuador, previo a la obtención de grado de Máster en Seguridad industrial y Salud ocupacional, Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.

La importancia de identificar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional dentro de la empresa, esta investigación permitió evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos legales que la legislación exigen. El objetivo fue establecer procesos necesarios para conseguir cumplimiento de los requisitos legales del cliente y la política de salud y seguridad ocupacional.

La metodología utilizada fue la basada en el método descriptivo, apoyada en observación, asimismo se hizo análisis de la situación de la empresa. El análisis de datos obtenidos por varios instrumentos permitió determinar que la

sensibilización en materia de salud y seguridad ocupacional en las empresas ecuatorianas es más reactiva que proactiva, que los organismos de control de salud y seguridad deberían de realizar auditorías a las empresas, el marco legal del que disponen las empresas es muy amplio pero que deberían de ser actualizados.

La evaluación de riesgos laborales por puesto de trabajo estimó cinco tipos de riesgos como importantes debido a su alto grado de peligrosidad, otros quince fueron detectados como de riesgos moderados. Por lo que se concluyó que es necesario fomentar, socializar y controlar en todos los trabajadores que laboran en la empresa objeto de estudio en el entendimiento y respeto a las medidas de controles establecidos por la jefatura de salud y seguridad ocupacional.

Catalán (2017) "Análisis y prevención de riesgos e implementación de un sistema de seguridad industrial, en una planta de extrusión de tuberías pvc, basado en la norma OHSAS 18000" Guatemala, previo a conferírsele el título de Maestro en gestión industrial por la universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

El problema que fue abordado consiste en que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de seguridad, el personal de la empresa realiza labores de riesgos, a su vez no toman las precauciones debidas para evitar accidentes, no se cuenta con equipo de protección personal ni con programas de concientización de salud y seguridad ocupacional.

El objetivo fue definir una propuesta de implementación de un sistema de seguridad industrial por medio de un análisis y prevención de riesgos, que permita laborar a los trabajadores en un ambiente seguro.

La investigación se hizo de tipo no experimental, con el fin de observar las diferentes causas y fenómenos que suceden en la planta para analizarlos y realizar propuesta de solución. Las conclusiones hicieron referencia a diferentes debilidades que existen en la empresa como falta de protocolos de emergencia, falta de protocolos y registros de actividades de emergencia; por lo que se



recomendó que implementar los debidos controles, planes y programas que ayuden a mejorar la gestión de la salud y seguridad ocupacional.

Ahedo (2018) “Diseño de un sistema de indicadores mediante balanced scorecard para la evaluación de un sistema de gestión de calidad de seguridad industrial y salud ocupacional”, Universidad Nacional Autónoma de México, México.

El problema se enfoca en la necesidad de determinar una herramienta que permita medir los aspectos del sistema de gestión de la seguridad industrial y la salud ocupacional y que permita tener una visión general del sistema.

El objetivo a alcanzar fue el de elaborar el diseño de la planeación para la evaluación de un Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo mediante el desarrollo, validación y contrastación de un sistema de indicadores.

La metodología utilizada para la investigación consistió en realizar un marco lógico con acercamiento cualitativo con enfoque descriptivo documental.

Las conclusiones a las que se llegó consisten en confirmar que es posible la utilización de la herramienta de Balanced Scorecard para la obtención de resultados que permita obtener una matriz de resultados y con ello orientar la mayoría de los indicadores al comportamiento de los trabajadores, con lo cual se podría evitar riesgos que perjudiquen la seguridad dentro de la organización.

Por lo cual se recomienda la utilización de la herramienta propuesta con la cual se podrá obtener rentabilidad para la organización.

Benavides (2016) “Implementación de un programa de gestión técnica del riesgo mecánico para mejorar las condiciones de seguridad industrial y salud ocupacional, en la recolección de basura de la empresa pública metropolitana de aseo EMASEO EP”, previo a la obtención de grado de magister en Seguridad industrial y salud ocupacional, Escuela Politécnica Nacional, Ecuador.

La problemática que dio origen a la investigación fue que los trabajadores de la compañía recolectora de basura realizan sus operaciones mediante procesos mecánicos que expone a sus empleados a actividades de riesgo, los cuales son

causantes de incidencias de accidentabilidad por lo cual nos trabajadores se sienten en condiciones inseguras.

El objetivo consistió en la implementación de un programa de implementación de un programa de gestión de riesgo mecánico que permita mejorar las condiciones de seguridad de todo el personal. Se utilizó la metodología de William Fine para determinar el grado de peligrosidad de los factores de riesgo mecánico.

Los resultados obtenidos demuestran que los trabajadores están expuestos a condiciones que pueden generarles lesiones y daños por falta de una buena gestión de riesgos, asimismo se concluyó, mediante la metodología utilizada que existen 18 factores de riesgo mecánico los de mayor exposición para los trabajadores para lo cual se recomienda implementar y mantener un programa de inducción de riesgos, realizar charlas, cursos, proporcionar material instructivo y formalizar cambios establecidos para todos los procesos.

Caisacahana X. & Cadena H. (2014). Seguridad industrial y salud ocupacional basado en el sistema de gestión de riesgos del trabajador (S.G.R.T) del I.E.S.S. *Repositorio Dspace, 048303 (1), 1-7.*

El objetivo del presente tiene como finalidad presentar un estudio de carácter documental descriptivo y aplicativo a través de una implementación un sistema de seguridad y salud ocupacional desde los parámetros propuestos desde el sistema de Gestión de riesgos del trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la empresa agrícola PRETOAVI de la ciudad de Ibarra a través de la aplicación de indicadores RLTs para conocer la situación actual de la empresa sus amenazas riesgos e incumplimientos en cuanto a la seguridad ocupacional.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Salud

La salud es un bien preciado al que se le debe brindar especial atención a toda persona, tanto desde un enfoque individual como desde una gestión organizacional.

Actualmente, la salud constituye un tema muy relevante a nivel global por el hecho de estar en una situación de emergencia sanitaria por la enfermedad del Covid-19 (SARS Cov-2) que ha venido a perjudicar la salud de millones de personas, especialmente en aquellas que han sido infectadas de coronavirus.

Para Cortéz (2007): A pesar de sus múltiples enfoques y tratamientos, el concepto más generalizado de salud viene dado por la opinión, más generalizada que las restantes, basada en la concepción médica del término en sus tres aspectos: somático o fisiológico, psíquico y sanitario. (p. 29)

En el informe de actualización presentado por la Organización Mundial de la Salud en el mes de septiembre del año 2020 se informó sobre las secuelas a largo plazo que persisten en la salud de los pacientes que han padecido de coronavirus, estas pueden ser tos, fatiga crónica, dificultad para respirar, entre otros síntomas que permanecen después de dos o tres semanas, asimismo se informa sobre la dificultad para hacer ejercicio, todo lo cual indica un deterioro en la salud de las personas.

La constitución de la Organización Mundial de la Salud de 1948 define la salud como: “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia.” Es imperativo que se pueda garantizar la salud de toda persona, sabiendo que esta constituye un derecho fundamental del ser humano sin discriminación alguna, como también lo señala la Constitución Política de la República de Guatemala en el artículo 93.

La OMS ha señalado todos los 07 de abril de cada año para conmemorar el Día Mundial de la Salud, sin embargo, como lo señala esta organización, es necesario que “todas las personas y comunidades tengan acceso a los servicios de salud sin discriminación alguna”.

### **2.1.1. Situación actual de la salud en Guatemala**

La salud de los guatemaltecos es regulada por el Ministerio de salud pública y asistencia social, este organismo gubernamental se encarga de brindar los servicios de atención médica y velar por la salud de la población guatemalteca.

El ministerio de salud cubre la atención médica de aproximadamente el 70% de la población, un 17% de la población lo cubre el Instituto guatemalteco de seguridad social (IGSS) el resto de la población recibe atención medica de parte de instituciones privadas, sin embargo, esta segmentación de la población, no garantiza que se brinden los servicios adecuados para la recepción de atención médica, por lo que, de acuerdo a los indicadores del sistema de salud de Guatemala, la esperanza de vida para hombres es de 69 año, para mujeres es de 76 año, la tasa de mortalidad neonatal por cada 1000 nacidos es de 18, la tasa de mortalidad en niños menores de 5 años es de 35 por cada 1000 nacidos.

Las oportunidades de acceder a los servicios de salud, es desigual, lo cual se debe a muchos factores como los sociales, económicos, geográficos, culturales y educativos.

### **2.1.2 Salud y Seguridad**

Las variables salud y seguridad son la columna vertebral de múltiples estudios, programas, leyes e instituciones que se han creado para que estas dos condiciones en los centros de trabajo sean objeto de regulación por los entes encargados con la finalidad de que las mismas sean dirigidas a los empleados de

las organizaciones estos a su vez gocen de condiciones seguras y saludables en sus lugares de trabajo.

Que los patronos ofrezcan salud y seguridad a sus empleados, no es opcional, sino obligatorio y se debe cumplir a cabalidad la provisión de estas dos necesidades básicas que ayudan a evitar incurrir en accidentes, lesiones, malas prácticas ergonómicas en los lugares de trabajo, ayudan a inculcar cultura de prevención y con ello se crean ambientes apropiados para el personal que labora en las instituciones.

### **2.1.3. Salud Ocupacional**

La manifestación paulatina de enfermedades ocupacionales que los empleados van padeciendo no se toman como parte de la salud ocupacional debido a la lentitud de su aparición. El artículo 44 del Código de Salud se establece que “desarrollarán acciones tendientes a conseguir ambientes saludables y seguros en el trabajo para la prevención de enfermedades ocupacionales, atención de las necesidades específicas de los trabajadores y accidentes en el trabajo”.

Todos los empleados de las organizaciones que los contratan para que les brinden sus servicios profesionales deben de considerar que es importante que estos encuentren ambientes y lugares de trabajo que les permitan tener el equilibrio de vida adecuado, de manera tal que tengan a bien interactuar en cada una de sus áreas en las cuales conforman relaciones interpersonales, esto permitirá garantizarles un estado de salud en todas sus dimensiones.

La Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional define en su glosario de términos la Salud Ocupacional de la siguiente forma: “Estado de equilibrio dinámico entre un organismo y su entorno laboral en el que todas las funciones mentales y corporales son normales. Son todas las actividades encaminadas a mantener el equilibrio físico, social y mental en la población trabajadora”.



La Organización Internacional del Trabajo define la Salud Ocupacional como “el conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los trabajadores, para protegerlos de los riesgos ocupacionales y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas.

Para Gallo O. & Castaño E. (2016): Todo esto ha generado impactos en la salud de los trabajadores que se expresan en problemas mentales, sicosomáticos, mayor fatiga y desgates físicos, nuevos problemas de salud aún no suficientemente reconocidos en razón de la incorporación de nuevas tecnologías y formas de organización del trabajo, así como por el ingreso de variadas sustancias tóxicas en los procesos de trabajo. Esta situación ha conllevado a que se dé una coexistencia de los problemas tradicionales de salud de los trabajadores con unos problemas emergentes. (p.417)

#### **2.1.4. Enfermedad Profesional**

Una enfermedad profesional es la que se contrae en el lugar de trabajo de manera paulatina por la realización de las actividades laborales. Estas se van agravando por diversos motivos como la continua exposición al riesgo que la produce, la forma en que se presenta el agente nocivo.

Las características físicas, biológicas y sociales del individuo. La Organización Mundial de la Salud, define las enfermedades profesionales como “las alteraciones de la salud nosológicamente bien definidas, producidas por acción directa del trabajo, en trabajadores que habitualmente se exponen a factores etiológicos, constantemente presentes en determinadas profesiones u ocupaciones, bajo las circunstancias previstas en las legislaciones respectivas”.

Las enfermedades ocupacionales son “los daños a la salud que se adquieren por la exposición a uno o varios factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo”. Por lo que de existir focos de riesgo o peligro es también probable que en

algún momento se hayan presentado o se puedan presentar enfermedades de este tipo.

### **2.1.5. Condiciones de trabajo**

Una de las aspiraciones de toda persona que quiere formalizar una relación de dependencia laboral en una empresa, quiere, no solamente obtener un trabajo, sino un buen trabajo que les permita gozar de condiciones favorables para su buen desempeño y desarrollo personal dentro de la organización que lo contrata.

Para

No todas las empresas ofrecen este tipo de aspiración que buscan sus empleados, puesto que estas condiciones también incluyen las características de las instalaciones, el equipo que se provee para el desempeño de funciones, esto permite que los patronos puedan ofrecer a sus empleados lugares con condiciones dignas para laborar dentro de las instalaciones de las compañías.

La constitución de la Organización internacional del trabajo hace referencia indicando «Considerando que existen condiciones de trabajo que entrañan tal grado de injusticia, miseria y privaciones para gran número de seres humanos, que el descontento causado constituye una amenaza para la paz y armonía universales».

Como se puede notar, este organismo con autoridad reguladora del trabajo, menciona como lugares de miseria y de injusticia los lugares de trabajo donde las condiciones no son las adecuadas para desempeñarse.

## **2.2. Seguridad**

La seguridad se puede entender como la confianza que se tiene al respecto de una situación o lugar en el que se puede asegurar que no existe riesgo de padecer algún tipo de accidente y que lo tanto se percibe un ambiente o estado de bienestar.

### **2.2.1. Seguridad Ocupacional**

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social define la seguridad ocupacional como “el conjunto de conocimientos que buscan garantizar el bienestar físico, mental y social del trabajador, y con ello su eficiencia en el Trabajo, controlando aquellos riesgos que puedan producirle accidentes o enfermedades laborales”.

La importancia de la seguridad ocupacional no radica solamente en contribuir a la reducción de accidentes e incidentes, sino en que las labores que ejecuten los trabajadores se desarrollen en condiciones de manera que se proteja la vida, la salud y la integridad en la prestación de sus servicios.

### **2.2.2. Instituciones encargadas de regular La SSO**

Las instituciones encargadas de regular la salud y seguridad ocupacional en Guatemala son el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, cada uno cuenta con su propio reglamento que está dirigido para todos los patronos con la finalidad de garantizar las condiciones apropiadas para los colaboradores de las empresas.

El IGSS considera, mediante su Acuerdo general sobre higiene y seguridad en el trabajo, que el interés nacional exige que se adopten medidas tendentes a proteger la vida, la salud y la integridad, corporal de los trabajadores.

Asimismo, en su artículo primero señala que dicho reglamento, tiene el objetivo de regular las condiciones generales de salud y seguridad en las cuales deban ejecutarse las labores de los trabajadores de los patronos, tanto privados, públicos

y de carácter municipal, así como de las instituciones autónomas, todo lo cual, con la finalidad de proteger la vida, la salud y su integridad corporal.

El Ministerio de trabajo por su parte, regula la salud y seguridad ocupacional por medio de su Reglamento de salud y seguridad ocupacional. En su artículo primero señala que el mismo “tiene por objeto regular las condiciones generales de Salud y Seguridad Ocupacional, en las cuales deben ejecutar sus labores los trabajadores de entidades y patronos privados, del Estado, de las municipalidades y de las instituciones autónomas, semiautónomas y descentralizadas con el fin de proteger la vida, la salud y su integridad, en la prestación de sus servicios”.

Por medio de sus inspectores y técnicos, las instituciones velan por el cumplimiento de toda la normativa estipulada en los reglamentos mencionados, tanto de igss como del ministerio de trabajo.

Las instituciones de carácter internacional que tienen autoridad en materia de Salud y seguridad ocupacional, se menciona el Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH) es la agencia federal encargada de hacer investigaciones y recomendaciones para la prevención de enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo.

La misión de NIOSH es generar nuevos conocimientos en el campo de la salud y seguridad ocupacional y adaptar esos conocimientos a la práctica para la mejora de la situación de los trabajadores. Para cumplir esta misión, NIOSH realiza investigaciones científicas, elabora directrices y recomendaciones de obligatoriedad, difunde información y responde a solicitudes para la realización de evaluación de riesgos de salud en el lugar de trabajo.

De igual forma, el ente rector que ayuda a regulación de la Salud y seguridad ocupacional es OSHA el cual es parte del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos . El administrador de OSHA es el Subsecretario de Trabajo para Seguridad y Salud Ocupacional. El administrador de OSHA responde al Secretario de Trabajo, quien es miembro del gabinete del Presidente de los Estados Unidos.

### **2.2.3. Accidente**

Un accidente es un suceso no planeado y no deseado que provoca un daño, lesión u otra incidencia negativa sobre un objeto o sujeto.

Para Chamochumbi (2014): El accidente es un suceso eventual debido a contacto o exposición de objetos, sustancias, personas o animales y que altera el orden de un proceso normal o actividad, implicando generalmente lesión personal, daños materiales o ambos. También se le puede definir como todo acontecimiento indeseado, imprevisto e incontrolado que interrumpe el desarrollo normal de una actividad. (p.27)

Estos pueden suceder dentro de las organizaciones o fuera de ellas; de la forma y lugar que ocurra, perjudica el desempeño laboral de los empleados de una organización y ocurre por factores como por el hecho de que se incurre a suspender la actividad laboral, se incurre a un gasto extra por el cubrimiento de quien es suspendido, asimismo repercute en la propia salud y la capacidad de desempeño del colaborador.

Es imprescindible que los patronos dispongan de programas que ayuden a mejorar las condiciones de trabajo con el fin de eliminar los riesgos de accidentes y promover medidas que protejan la integridad corporal de los empleados, este enfoque de seguridad ocupacional es evitar todo tipo de accidentes.

### **2.2.4. Accidentes laborales**

A pesar de que se insiste bastante en la importancia de la seguridad para evitar accidentes laborales, siempre se mantienen altos índices de accidentabilidad, todo se debe a la falta de cultura de prevención por parte de los encargados de velar por las buenas prácticas que el personal debe mantener para no incurrir en este tipo de peligros que ponen en riesgo la seguridad de los trabajadores.

Las jornadas de trabajo dentro de las instalaciones de las organizaciones que emplean a personal para el desarrollo de sus procesos productivos, son

susceptibles de que ocurran diferentes tipos de accidentes, los cuales generan distintas situaciones perjudiciales, tanto para el patrono, desde la perspectiva económica y productiva, como para el empleado que padece y sufre a causa de las consecuencias de haber sido afectados por las diferentes lesiones corporales por alguno de los diferentes tipos de accidente que pueden ocurrir.

Es de tomar en cuenta que puede haber factores que motivan a que ocurran los accidentes cuando estos son a causa de alguna situación en la que se encuentren los empleados, como pueden ser que estén con exceso de cansancio, hambre, nerviosismo o algún tipo de temperamento emocional que le genera falta de concentración.

Es importante tener presente que el concepto de accidente laboral no es un término médico, sino más bien jurídico, como lo refiere (Villanueva 2012, como se citó en Gil 2012) «Accidente de trabajo» es un concepto jurídico, no médico. El médico del trabajo debe conocerlo, pero no calificarlo, al menos con rotundidad, por cuanto se pueden generar unas expectativas en los trabajadores que luego son defraudadas por otras instancias”.

### **2.2.5. Elementos de los accidentes laborales**

Un accidente es un suceso no planeado, que interrumpe el proceso ordenado que se está realizando. Un accidente con lesión puede causar Incapacidad temporal, Incapacidad permanente y Muerte. Un accidente sin lesión puede causar pérdidas materiales, pérdidas de tiempo. Los accidentes implican un costo, tanto para el patrono, como para el empleado, por el hecho de afectar su estado de salud.

Los elementos de los accidentes implican que ocurran por el factor humano, por descuido o falta de conocimiento. Fuente del accidente, herramienta, material o equipo. Clase, por la manera en que ocurrió. Condición insegura.

### **2.2.6. Tipos de accidentes**

Los tipos de accidentes se relacionan con la forma en que estos suceden:

Golpe con, golpe por, golpe contra, contacto con, contacto por, caída al mismo nivel, caída a distinto nivel, atrapamiento, aprisionamiento, sobreesfuerzo, exposición a, caída al mar, por inmersión.

### **2.2.7. Consecuencias de los accidentes laborales**

Al sufrir un accidente de tipo laboral se incurre en las consecuencias al daño de la salud de las personas que los padecen, también se sufren consecuencias a nivel organizacional por los daños que puedan haberse ocasionado en las instalaciones de los lugares de trabajo, por lo que se puede entender que las consecuencias son de tipo material, por los daños que se ocasionan en el área de trabajo, de tipo personal, por las lesiones que sufre el accidentado

### **2.2.8. Costos de los accidentes laborales**

Los distintos tipos de costos e implicaciones que tienen los accidentes son distintos y de mucha significancia por el tipo de pérdida que generan para empleado y empleador. Entre los que se pueden mencionar están los siguientes:

tiempo perdido por el empleado (7-15 días), es el tiempo aproximado de suspensión que tendría que acatar el empleado para su recuperación, el cual puede ser un periodo mayor, dependiendo del tipo de lesión.

Reemplazo del empleado, implica recurrir a un proceso completo de reclutamiento, selección y contratación de un nuevo empleado sustituto, si fuera el caso de necesitarte. Manejo administrativo, implica la pérdida de tiempo y gastos generados por atención y seguimiento del accidentado. Tiempo de investigación accidente, esto consiste en tener que dedicar tiempo y personal para realizar el informe de accidente y todo lo relacionado para poder tomar las acciones

correctivas para evitar que se incurra de nuevo a tal acto inseguro en el lugar de trabajo.

Manejo de formas de compensación/seguros, esto es que el patrono debe de mantener en planilla al personal que acate suspensión, al cual le continúa corriendo su acumulación de pasivo laboral, pago de prestaciones y ocupación de la posición laboral.

Pérdidas en producción y/o equipo, se refiere a la suspensión de la actividad laboral durante el tiempo que se necesite para la atención de emergencia para al accidentado y para el levantado del informe de investigación, así como requerir el tiempo de los colaboradores que estaban cercano al lugar del accidente para realizar las entrevistas correspondientes.

Entrenamiento y/o reentrenamiento, se incurre a este tipo de costos por tener que brindar de nuevo las capacitaciones necesarias para fortalecer la cultura de prevención, lo cual implica otros tipos de gastos económicos y de tiempo.

Atención médica y rehabilitación, este tipo de gasto impacta al colaborador afectado por el hecho del accidente.

Disminución de productividad de los otros trabajadores (impacto emocional), implica una paralización de las operaciones dentro de las instalaciones donde se generó el accidente, lo cual podría implicar que se pause la jornada de trabajo hasta atender toda la emergencia.

Disminución en la calidad de atención al cliente, este tipo de costo también impacta a empleados y empleador por el hecho de no poder realizar efectivamente la tarea de atención a los clientes como se haría en una situación normal.

### **2.3. Señalización**

La señalética relacionada a la seguridad dentro de las instalaciones de las empresas tiene por finalidad informar e indicar cualquiera de los tipos de señalización que existen para seguridad de las personas. Las señales sirven para brindar información relacionada a la salud y seguridad ocupacional en los lugares de trabajo.



La señalización ayuda a conocer cuáles son las indicaciones que se deben seguir ante una emergencia dentro de las instalaciones, este tipo de señales deben ser colocadas estratégicamente en formatos específicos de figuras geométricas en las paredes de los locales, pueden ser figuras de tipo cuadrado, rectángulo, hexágono y flechas.

El artículo 107 del reglamento de salud y seguridad ocupacional menciona cuáles deben de ser las finalidades de las distintas señalizaciones, estas deben lograr lo siguiente:

- a) Atraigan la atención del trabajador o trabajadores a los que está destinado el mensaje.
- b) Den a conocer el riesgo con anticipación.
- c) Tengan una única interpretación.
- d) Sean claras para facilitar su interpretación.
- e) Informen sobre la acción específica en cada caso.
- f) Ofrezcan la posibilidad real de cumplirla.
- g) Ubicada de manera tal que pueda ser observada e interpretada por los trabajadores a los que está destinada.

### **2.3.1. Tipos de colores de señalización**

El objeto de los colores y las señales de seguridad es atraer la atención sobre lugares, objetos o situaciones que puedan provocar accidentes u originar riesgos a la salud, así como indicar la ubicación de dispositivos y equipos que tengan importancia desde el punto de vista de la seguridad.

Los colores de las distintas señalizaciones sirven para evitar y facilitar, en la medida de lo posible, el uso de palabras en la señalización de seguridad.

El artículo 106 del reglamento de salud y seguridad ocupacional del acuerdo gubernativo 33-2016 hace referencia a los tipos de señalización que deben ubicarse en las instalaciones de las empresas “Las señales de seguridad deben basarse en combinación del mensaje en cuanto a prohibición, protección contra

incendios, advertencia, obligación y salvamento; las figuras geométricas, consistentes en círculos, triángulos, cuadrados, rectángulos y los colores de seguridad.”

Para cada tipo de señalización se cuenta con un color específico para facilitar la interpretación del tipo de indicación a que se hace referencia con el color utilizado.

Se describe el tipo de color, su significado y el tipo de aplicación que le corresponde:

- **Rojo: prohibición, alarma, peligro, incendios.** Se utiliza para señalar comportamientos peligrosos, hacer alto, dispositivos de desconexión de emergencia y evacuación, así como para identificar y localizar equipo de incendios.
- **Azul: obligación.** Se utiliza para señalar comportamientos o acciones específicas, así como para obligar a utilizar equipo de protección individual.
- **Amarillo: advertencia.** Ayuda a señalar atención, precaución y verificación de comportamientos peligrosos.
- **Verde: salvamento, auxilio, situación de seguridad.** Sirve para señalar puertas, salidas, pasajes, material, puestos de salvamento o de socorro y locales; también para indicar vuelta a la normalidad.

### 2.3.2. Equipo de protección personal

Los equipos de protección personal se utilizan en los lugares de trabajo con la finalidad de garantizar protección ante riesgos que puedan sufrir los empleados al realizar sus actividades laborales.

Las empresas deben de proveer los elementos necesarios para proteger a las personas que están expuestas a realizar tareas que signifiquen riesgos para su

seguridad, la legislación regula la provisión de los equipos de protección personal que el patrono debe asignar a sus colaboradores.

Para

Para que el control de riesgos tenga éxito en el lugar de trabajo, debe gestionarse el riesgo asociado a los peligros subyacentes. Esto debe realizarse estableciendo prioridades; en otras palabras, deben asignarse prioridades a los peligros o actividades que tienen el potencial de efectos más adversos. (p. 45)

El equipo de protección personal es cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el personal de mantenimiento, deberá ser para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud en el trabajado, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.

El Reglamento de salud y seguridad ocupacional del Acuerdo gubernativo 229-2014 plantea claramente lo concerniente a los equipos de protección personal, en el artículo 230 se menciona “Los equipos de protección personal 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”.

El equipo debe adecuarse a las disposiciones comunitarias sobre diseño y construcción en materia de seguridad y la salud que lo afecten. El equipo de protección individual deberá:

- Ser adecuado a los riesgos de los que haya que protegerse, sin suponer de por sí un riesgo adicional
- Responder a las condiciones existentes en el lugar de trabajo
- Tener en cuenta las exigencias ergonómicas y de salud del trabajador
- Adecuarse al portador, tras los necesarios ajustes.
- La utilización del Equipo de Protección Individual es una medida eficaz para la propia seguridad, debiendo usarse con el mayor cuidado posible.

- Todo trabajador debe mantener en perfecto estado de conservación el equipo de protección personal que se le ha facilitado, solicitando su cambio cuando se encuentre deteriorado.
- Seguir siempre las indicaciones del manual del usuario del equipo durante su uso mantenimiento y almacenamiento.

### **2.3.3. Ambiente de trabajo**

Los trabajadores en relación de dependencia pasan mucho tiempo en los lugares de trabajo, desde que ingresan a las instalaciones quedan expuestos a condiciones que podrían perjudicar su salud y seguridad, el ambiente laboral y las actividades que van a realizar representan situaciones que los exponen a peligros que ponen en riesgo su integridad física.

La Organización internacional del trabajo en la Guía para entornos seguros y saludables hace una referencia importante sobre los ambientes de trabajo seguros “Se logran ambientes de trabajo seguros y saludables mediante la implementación de medidas sistemáticas, planificadas y coordinadas para evitar la exposición a peligros que podrían provocar lesiones o enfermedades profesionales. La seguridad y salud en el trabajo se encarga de anticipar e identificar los peligros y de evaluar y controlar los riesgos en el lugar de trabajo, lo que es necesario para definir, implementar y analizar dichas medidas preventivas”.

Es obligación que los patronos dirijan esfuerzos para proveer a sus empleados lugares seguros para desarrollar sus actividades laborales, de manera que estos puedan contar con las condiciones de salud y seguridad que la ley exige a todos los empleados. Los ambientes de trabajo son los espacios en los que se desempeñan sus actividades productivas todos los colaboradores, constituyen factores como el hecho de proporcionar capacitación, equipo de protección, manipulación de carga, equipo de seguridad, asimismo incluye todas las partes de las instalaciones que componen los locales de trabajo puesto que es ellos donde se movilizan los colaboradores.

“La creación de un ambiente seguro en el trabajo implica cumplir con las normas y procedimientos, sin pasar por alto ninguno de los factores que intervienen en la confirmación de la seguridad como son: en primera instancia el factor humano (entrenamiento y motivación), las condiciones de la empresa (infraestructura y señalización), las condiciones ambientales (ruido y ventilación), las acciones que conllevan riesgos, prevención de accidentes, entre otros. El seguimiento continuo mediante las inspecciones y el control de estos factores contribuyen a la formación de un ambiente laboral más seguro y confortable”. Caisacahana X. & Cadena H. (2014)

#### **2.3.4. Temperatura**

Un ambiente caluroso en los lugares de trabajo resulta de gran incomodidad para el personal, especialmente para quienes laboran de forma sedentaria en sus puestos de trabajo. Sin embargo, la temperatura alta resulta de mayor incomodidad para el personal que realiza actividades laborales de mayor esfuerzo, esto puede ocasionar que la productividad se vea afectada, de igual forma puede generar padecimientos en la salud de los trabajadores como el sarpullido en la piel, agotamiento o deshidratación; todo lo cual podría ser a causa de una falta de supervisión de los ambientes de trabajo

También la falta de mantenimiento de los equipos de ventilación que se encuentran instalados o deberían de estarlo, como el aire acondicionado.

Sin embargo, existen más riesgos que pueden perjudicar la integridad en la salud de los trabajadores, el Instituto nacional para la salud y seguridad ocupacional (NIOSH) presenta el siguiente listado de factores que aumentan el riesgo para los trabajadores:

- Altas temperaturas y humedad
- Exposición directa al sol (sin sombra)
- Exposición en lugares interiores a otras fuentes de calor radiado (como hornos)
- Limitada circulación del aire (sin brisa)

- Bajo consumo de líquidos
- Esfuerzo físico intenso
- Prendas y equipo de protección personal pesados
- Mal estado físico y problemas de salud
- Algunos medicamentos, como varias clases de pastillas para la presión sanguínea y antihistamínicos
- Embarazo
- Falta de exposición reciente a condiciones de trabajo en ambientes calurosos
- Enfermedades por calor sufridas en el pasado
- Edad avanzada

Y síntomas de agotamiento por calor:

- Dolor de cabeza
- Náuseas
- Mareos
- Debilidad
- Irritabilidad
- Sed
- Sudor intenso
- Alta temperatura corporal
- Disminución de la eliminación de orina

### **2.3.5. Ventilación**

Los sistemas de ventilación en los lugares de trabajo incluyen aire acondicionado, calefacción y la ventilación en sí, esta debe ser apropiada para ayudar a mantener un ambiente saludable y seguro para los trabajadores en sus lugares de trabajo.

Es importante garantizar a los expendedores de aire que funcionen correctamente, que su rendimiento y capacidad sea óptima en su funcionamiento.

La Organización Mundial de la Salud menciona en qué consiste la ventilación “La ventilación consiste en introducir aire limpio en un espacio al tiempo que se elimina el aire viciado, a fin de mantener o mejorar la calidad del aire.

La ventilación se puede lograr en forma natural (por ejemplo, mediante la apertura de una ventana) o a través de la instalación de un sistema mecánico”

Actualmente existen prohibiciones de parte del Gobierno de Guatemala al respecto de la utilización del aire acondicionado en los lugares de trabajo debido a que este puede contribuir a la propagación del Covid-19 a las personas que estén en el mismo entorno de trabajo.

Asimismo, existen orientaciones de parte de la OMS sobre los sistemas de ventilación y aire acondicionado en el contexto del Coronavirus.

El reglamento de salud y seguridad ocupacional en el artículo 170 y 171 habla sobre la regulación de los sistemas que permitan acondicionar el aire, la temperatura, la ventilación y circulación del aire, asimismo se indican las consideraciones para renovar el aire:

- Número de trabajadores
- Naturaleza del proceso de trabajo
- Velocidad y entrada del aire
- Humedad del ambiente
- Bienestar térmico de los trabajadores

### **2.3.6 Ruido**

En los lugares de trabajo el ruido constituye un factor que desconcentra a los empleados de sus procesos de producción, lo cual representa un peligro para la seguridad de los empleados.

El ruido es la sensación auditiva inarticulada, generalmente desagradable. En el medio ambiente, se define como todo lo molesto para el oído o, más exactamente, como todo sonido no deseado.

Sin embargo, la Organización internacional del trabajo hace una definición al respecto del tema del ruido, “la exposición a niveles altos de ruido durante el trabajo puede provocar daños auditivos.

Por lo general, se trata de un proceso gradual, y, en ocasiones, la persona no se percata del empeoramiento de su audición hasta que al daño provocado se une a una pérdida auditiva por razón de la edad”.

Para Asfahl (2000): Si las medidas de ingeniería o administrativas no logran eliminar el riesgo de ruido en el trabajo, la dirección debe recurrir a equipo de protección personal para aislar al trabajador de la exposición.

El factor más importante en la selección del protector de oídos es su capacidad de reducir el nivel de decibeles de exposición. (p.222)

La legislación guatemalteca regula lo relacionado al ruido en los centros de trabajo, en el artículo 182 del reglamento de salud y seguridad ocupacional se indica que, “Se consideran lugares de trabajos ruidosos aquellos que empleen para el desarrollo de su actividad, fuentes generadoras de ruidos, ya sean continuos cuyos niveles de presión sonora sean superiores a los ochenta y cinco decibeles (85dB) (A) o de pico superiores a los noventa decibeles (90dB) ciento cuarenta dB (C)”.

### **2.3.7. Iluminación**

Los seres humanos pasan una buena parte de su tiempo y de su vida en los lugares de trabajo, para realizar sus actividades en un ambiente adecuado, requieren de luz o iluminación adecuada, conseguir que en los lugares de trabajo se cuenta con un nivel de comodidad visual para los empleados, es algo indispensable que debe ser tomado muy en cuenta al momento de brindar un espacio que permita la calidad de iluminación para para los empleados en sus puestos de trabajo.



Se debe de tener en cuenta dos características principales que intervienen en el proceso de iluminación, la luz, que constituye la característica ambiental en el lugar de trabajo y la vista, que constituye la característica personal, ambas se complementan.

En este sentido, se debe de trabajar porque a los ocupantes de los puestos cuenten con las condiciones más seguras posible, lo cual tiene la finalidad de proveer calidad de luz artificial.

El reglamento de salud y seguridad ocupacional hace referencia a la obligación que tiene el patrono de garantizar este tipo de comodidad para sus empleados, en el artículo 160 y 161 se hace la siguiente referencia “Cuando exista iluminación natural se debe evitar en lo posible las sombras que dificulten las operaciones a ejecutar, procurando que la intensidad luminosa en cada zona de trabajo sea uniforme, evitando los reflejos y deslumbramientos al trabajador”.

“Se debe realizar una limpieza periódica y la renovación, en caso necesario, de las ventanas, domos y superficies que su propósito o fin sea permitir la iluminación natural para asegurar su constante transparencia”.

### **2.3.8. Vibraciones**

Las vibraciones son movimientos de cuerpos provocados por oscilaciones de las partículas que forman, respecto a una posición de equilibrio.

Las vibraciones son provocadas por maquinaria, vehículos, herramienta y otros tipos de mecanismos pesados capaces de alterar la tranquilidad de un ambiente de trabajo.

El impacto de este tipo de vibraciones ocasiona que se perjudique el espacio laboral, a las personas cercanas, la capacidad de concentración para realizar las actividades laborales.

El manual de salud y seguridad ocupacional del acuerdo gubernativo 229-2016 regula las vibraciones en los lugares de trabajo en el artículo 194 y 195 el cual menciona “El anclaje de máquinas y aparatos que produzcan ruidos, vibraciones

o trepidaciones, se debe realizar con las técnicas más eficaces a fin de lograr su óptimo equilibrio estático y dinámico”.

“Los conductos con circulación forzada de líquidos o gases, especialmente cuando estén conectados directamente con máquinas que tengan partes en movimiento, deben estar provistos de dispositivos que impidan la transmisión de las vibraciones que generen aquellas”

## **2.4. Ergonomía**

La ergonomía es la disciplina que se encarga del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades de los trabajadores que se verán involucrados.

De acuerdo con Cañas (2021) la Asociación internacional de Ergonomía, la define como: "La ergonomía es la disciplina científica que se ocupa de la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y otros elementos de un sistema", y "la profesión que aplica la teoría, los principios, los datos y los métodos para diseñar con el fin de optimizar el bienestar humano y el rendimiento general del sistema"

Estudia a la persona en su entorno de trabajo, prestando especial atención a las dimensiones y características del puesto, así como a las posturas y esfuerzos realizados por el trabajador. Incluye consideraciones estáticas y dinámicas.

Consideraciones estáticas, es decir a la posición del cuerpo la cual puede ser de pie, sentado etc.; así como su relación con el mobiliario, equipo y herramientas.

Consideraciones dinámicas, movimientos, esfuerzos, siempre con la finalidad de que el puesto de trabajo se adapte a las características de las personas.

### **2.4.1. Posturas**

El cuerpo humano adopta diferentes posturas físicas mientras realice actividades laborales, lo que puede significar que, si una de las posiciones no se adopta de

forma correcta, puede lesionarse a causa de un mal movimiento en alguna de las extremidades o articulaciones. Un esfuerzo realizado por una mala posición ha de generar un accidente laboral lo cual conlleva implicaciones que involucra otros factores.

Para Laurig & Vedder (2001): La postura que adopta una persona en el trabajo: (la organización del tronco, cabeza y extremidades), puede analizarse y estudiarse desde distintos puntos de vista. La postura pretende facilitar el trabajo, y por ello tiene una finalidad que influye en su naturaleza: su relación temporal y su coste (fisiológico o de otro tipo) para la persona en cuestión.

Trabajar adoptando una mala postura ocasiona dolores musculares, dolores de espalda, esto es perjudicial para la salud de los trabajadores, por ello se debe de contar con formación constante que ayude a las buenas prácticas ergonómicas de los trabajadores.

En [terapeutas-ocupacionales.es](http://terapeutas-ocupacionales.es) se enlistan las siguientes recomendaciones para asegurar una postura ergonómica correcta:

- Mantener la espalda recta y ayudarse con el respaldo de la silla para lograr una posición cómoda que se pueda sostener por largo tiempo.
- Colocar el nivel de la mesa a una altura que te funcione, usualmente debe quedar a la misma altura de los codos.
- También la altura de la silla se debe tomar en cuenta para encontrar el punto exacto de equilibrio entre la altura del escritorio y tu cuerpo.
- Si es posible cambiar de posición de vez en cuando y levantarte para estirar los músculos y aliviar tensiones.
- El monitor debe colocarse al mismo nivel de los ojos, esto evita tensiones en el cuello que generan dolores de cabeza y cansancio excesivo.
- El teclado debes situarlo de manera que quede al nivel de los codos, además debe estar un poco inclinado para ayudar a mantener la posición natural de las muñecas.



### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Definición Del Problema**

Actualmente la empresa realiza actividades enfocadas a la salud y seguridad ocupacional, sin embargo, se requiere de una planificación formal de un programa que englobe todo lo relacionado.

Asimismo, es necesario que el personal se involucre de manera más específica en la implementación de programas y actividades que coadyuven a brindar una oportuna y eficiente gestión de la salud y seguridad de los empleados de la empresa. Asimismo, establecer un programa formal que contribuya a la estandarización de los procesos y flujos de atención a todo lo relacionado con salud y seguridad ocupacional.

En cuanto a atención a las autoridades de las instituciones encargadas de regular la salud y seguridad en el país, se tienen deficiencias por no contar con una actualización general de todos los temas básicos que los inspectores requieren al momento de realizar una visita.

Últimamente se ha procedido a atender los requerimientos de forma reactiva, ya que no se tiene la información completa que se sabe será solicitada por los inspectores.

En cuanto a la rotulación de señalética completa, la cual es necesaria e importante que se tenga instalada en todas las sucursales, se cuenta señalización básica, sin embargo, se requiere que existan todos los tipos de rotulación tanto de prohibición, de obligación, de advertencia y de información.

Actualmente se cuenta con señalización de advertencia y de obligación, por lo que es necesario que se realice una actualización que permita instalar toda la rotulación necesaria.

La empresa requiere implementar un programa de inducción en temas de salud y seguridad ocupacional para todo el personal de todas las sucursales, se necesita

que se brinden capacitaciones que fortalezcan los conocimientos de parte del personal tanto para administración de la salud y seguridad ocupacional como para la atención a las autoridades y gestión de todo lo relacionado al tema.

Es necesario que se cuente con material informativo en el que se brinde información y políticas relacionadas a la salud y seguridad ocupacional.

Asimismo, se requiere completar la conformación de comités bipartitos y monitores de salud para cada sucursal, también se necesita un programa de seguimiento constante a las reuniones de los comités bipartitos y monitores de salud para que contribuyan a la gestión de la SSO. Para ello se necesita que se les brinde la inducción pertinente y se proporcione material que se constituya como una guía que les permita cumplir con las políticas y que les permita gestionar de mejor manera lo que su cargo implica en materia de salud y seguridad ocupacional.

En general, la problemática que se aborda por medio de la elaboración del presente trabajo profesional de graduación en la empresa objeto de estudio tuvo la finalidad de realizar un diagnóstico de la situación actual y hacer una propuesta de un programa de gestión de la salud y seguridad ocupacional que permita a la organización satisfacer las necesidades que se tiene actualmente relacionados al tema.

### **3.1.1. Delimitación del problema**

### **3.1.2. Unidad de análisis**

La unidad de análisis corresponde a una empresa comercializadora de electrodomésticos, muebles, telefonía, cómputo, herramientas y demás insumos; además de realizar ventas en línea y entrega a domicilio cuyas sucursales se ubican en todos los departamentos del país.

### **3.1.3. Delimitación geográfica**

La propuesta de mejora e implementación del plan de Salud y Seguridad Ocupacional se realizará en la empresa objeto de estudio cuya ubicación de las sucursales se encuentran en todos los departamentos de Guatemala.

### **3.1.4. Delimitación temporal**

Con el fin de establecer e implementar un programa de Salud y Seguridad Ocupacional para las sucursales de la empresa, se realizará la propuesta de mejora durante el año 2021 y su implementación en la fecha que la empresa considere pertinente y de acuerdo con su plan operativo anual.

### **3.1.5. Población y muestra**

El total de la población sobre la cual se trabajó el estudio en la empresa seleccionada estuvo representado por los setecientos empleados activos de los cuales el 80% son hombres y el 20% estaba integrado por mujeres.

El marco muestral lo constituye la plantilla de personal activo de empresa el cual está distribuido de la siguiente forma, el 82% lo integra el personal operativo de ventas, el 8% lo integra el personal administrativo y el 8% lo integra el personal operativo de bodega

Se consideró, por medio de un método por conveniencia no probabilístico, que la muestra fue constituida por un total de 106 gerentes y jefes de áreas que representan a toda la población activa a quien el patrono debe dirigir los programas de salud y seguridad ocupacional para que ellos a su vez puedan trasladarla a su personal subalterno.

## **3.2. Objetivos**

A continuación, se detallan los objetivos, tanto generales como específicos que se pretenden alcanzar con el Trabajo Profesional:

### **3.2.1. Objetivo general**

Evaluar el programa actual y diseñar una propuesta de mejora a la gestión de salud y seguridad ocupacional en las sucursales de una empresa comercializadora de electrodomésticos, productos varios y ventas en línea.

### **3.2.2. Objetivos específicos**

1. Realizar un diagnóstico de información que se tiene acerca del programa de Salud y Seguridad Ocupacional de la empresa para su respectivo análisis.
2. Evaluar el Programa de Salud y Seguridad Ocupacional en las sucursales de la empresa objeto de estudio.
3. Diseñar un plan de capacitación para los empleados de la empresa.
4. Proponer actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los empleados.

## **3.3. Método, técnicas e instrumentos**

El desarrollo del presente trabajo de graduación se llevó a cabo por medio de metodología practica con un enfoque mixto, la cual permitió obtener información más completa relacionada al tema del cual se hizo estudio, esto fue posible por la aplicación del método tanto cualitativo como cuantitativo, de manera que aplicando este enfoque mixto, fue posible la obtención de información sobre la situación actual de la empresa en relación al cumplimiento de las normativas que exigen



brindar programas que garanticen la salud y la seguridad ocupacional a los empleados de la empresa objeto de estudio.

Para poder llevar a cabo la metodología mencionada, se procedió a realizar análisis de información con la que ya se cuenta dentro de la empresa, con esto se obtuvo información cualitativa que garantizó la obtención de un panorama general de cómo se encontraba la empresa en los temas que tienen implicación en la salud y seguridad ocupacional para los empleados.

Asimismo, se obtuvo información cuantitativa por medio encuestas y entrevistas que se dirigió a personal clave que pudo proporcionar información importante que también permitió ampliar la visión sobre estatus de la aplicabilidad de lo que conllevan los programas relacionados a la salud y seguridad ocupacional dentro la empresa objeto de estudio.

La metodología seleccionada garantizó que el enfoque de propuesta de solución respecto de la situación en la cual se encontraba la empresa y la implementación de los programas de mejora que se tuvo como objetivo alcanzar en el estudio que se estaba realizando.

Asimismo, para la realización de la Propuesta de mejora del Plan de Salud y Seguridad Ocupacional, se partió del análisis de la aplicación de las normativas de la legislación relacionada al tema en estudio, principalmente del Acuerdo Gubernativo 229-2014 y toda la legislación que, dentro del marco de la ley exige a los patronos garantizar, programas, lugares y ambientes de trabajo en los cuales los empleados puedan contar con las garantías de seguridad en la ejecución de sus actividades laborales.

### **3.3.1. Método**

Para dar cumplimiento a los objetivos previstos del presente trabajo de graduación, se utilizó el método Delphi que permitió obtener información basada en la consulta que se realizó a expertos en el tema con la finalidad de obtener una opinión de la situación de la empresa en relación al cumplimiento de programas que promuevan

y garanticen la salud y la seguridad del personal de la empresa objeto de estudio, dicha opinión se obtuvo de un panel de dos expertos que tienen a su cargo la promoción, seguimiento y cumplimiento de las actividades relacionadas a los programas de salud y seguridad ocupacional.

El proceso para llevar a cabo el desarrollo de este método de entrevista consistió en las siguientes fases importantes: primero se notificó a las dos personas seleccionadas las cuales tienen a su cargo atender los asuntos relacionados a la seguridad ocupacional de la empresa, los puestos que ocupan las dos personas es de Gerente administrativo de recursos humanos y Coordinador de salud y seguridad ocupacional.

Se les envía la fecha de entrevista. Se procede a ejecutar la reunión para formulación de las preguntas elegidas. Una vez concluida la reunión se hace una tabulación de la información que obtenida por los entrevistados.

### **3.3.2. Técnicas**

Las técnicas que se utilizaron para llevar a cabo la evaluación del programa actual de Salud y Seguridad Ocupacional y para la obtención de datos para poder realizar la propuesta de mejora del plan, son los siguientes:

### **3.3.3. Análisis de Documentación**

Se hizo un análisis de material impreso que contenía registros de entrega de insumos de bioseguridad contra Covid-19, equipo de protección personal, señalética, material legal como libros de actas, inscripción de los comités de salud y seguridad ocupacional, constitución de actas en los libros y registros de casos que deben anotarse en los libros de actas.

### **3.3.4. Entrevistas estructuradas**

Se realizaron entrevistas estructuradas a los Gerentes de las sucursales de la empresa objeto de estudio, mediante la formulación de preguntas mixtas que ayudaron a conocer sobre la cultura de prevención y situación actual de la empresa en relación con los temas de salud y seguridad ocupacional en la sucursal y personal que tenían bajo su cargo. (ver anexo I)

### **3.3.5. Observación**

Haciendo uso de la técnica de la observación, fue posible visualizar si se cuenta con los distintos tipos de señalización visual, como señalética de obligación, de prohibición, de información tanto de evacuación como de Covid-19 y poder determinar si la ubicación de estas cumple con la reglamentación debida de manera que garanticen la oportuna instrucción de los empleados. (ver anexo II)

### **3.3.6. Encuesta**

Se hizo uso de la técnica de la encuesta dirigida a los gerentes de las sucursales y los socios vendedores para poder saber de cada uno de ellos, mediante una guía de cuestionario que proporcionó información sobre temas relacionado a los programas de salud y seguridad ocupacional que la empresa dirige para el cuidado del personal

También se pudo saber qué tipos de programas y cuidados se han implementado por el tema de la pandemia del covid-19, qué insumos les son proporcionados, cumplimiento del Acuerdo gubernativo 229-2014, asimismo se pudo preguntar sobre la salud mental de la que gozan desempeñándose en su ambiente de trabajo. (ver anexo III)

### **3.3.7. Instrumentos**

- a) Listas de cotejo para la verificación del cumplimiento de las normas básicas que resguarden la salud y la seguridad de los empleados.
- b) Fichas de cotejo para determinar con qué tipo de señalización visual cuenta la empresa, relacionada a señales de obligación, evacuación y Covid-19
- c) Guía de entrevista dirigida a los gerentes y vendedores de las sucursales sobre la aplicación del programa de salud y seguridad ocupacional.
- d) Guía de observación que permitirá obtener la información relacionada a los tipos de señalización que existen en las instalaciones de cada una de las sucursales de la empresa.
- e) Matriz de resultados de la encuesta que permitió realizar análisis de la información obtenida.

## **4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **4.1 Presentación y análisis de resultados**

La obtención de información presentada y su respectivo análisis se realizar a través de la utilización de instrumentos elaborados para el efecto, los cuales constituyen una de las fases del desarrollo del presente trabajo.

#### **4.1.1 Situación actual de salud y seguridad ocupacional en la empresa**

**Determinación de la situación actual de salud y seguridad ocupacional de la empresa objeto de estudio.**

El diagnóstico de la situación actual de la empresa objeto de estudio en relación a la salud y seguridad ocupacional se llevó a cabo por medio de instrumentos que permitieron diagnosticar la empresa.

Para el efecto se utilizaron instrumentos que permitieron obtener la información respectiva.

Se utilizó guía de entrevista dirigida a gerentes de las sucursales y jefes de áreas, la cual tuvo como objetivo obtener información fundamental sobre la aplicación y cumplimiento de programas que garanticen la salud y seguridad de los empleados en sus puestos y ambientes de trabajo en todas las ubicaciones de la empresa objeto de estudio, guía de observación utilizada con la finalidad de recabar información relacionada a la situación actual de las condiciones físicas de las instalaciones de las sucursales de la empresa objeto de estudio

La guía de encuesta dirigida al grupo de gerentes enfocada en obtener información relacionada al estado actual de seguridad y salud ocupacional de parte de los empleados de la empresa objeto de estudio.

Con la aplicación de los instrumentos mencionados se logró recabar información por medio del grupo objetivo de gerentes que tuvieron a bien colaborar con la información que se solicitó con dichos instrumentos, se logra determinar por medio de preguntas específicas sobre aspectos importantes que están relacionados con los temas de la salud y seguridad ocupacional en cada una de las sucursales de la empresa en la que se realizó el estudio del presente trabajo profesional.

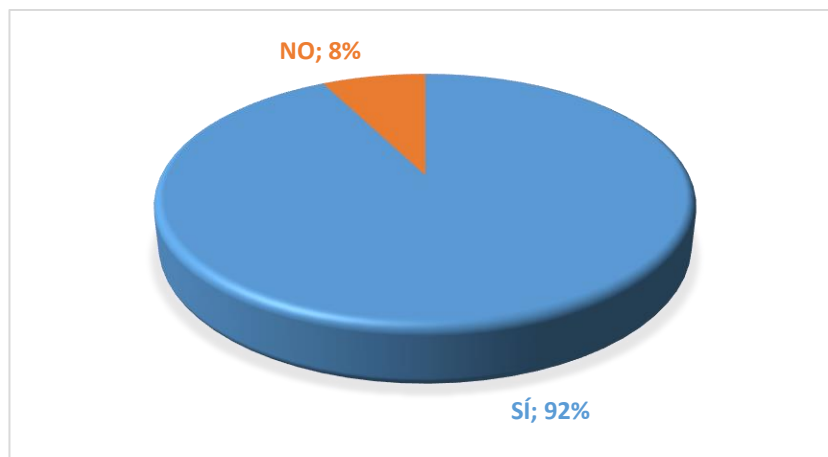
#### **4.1.2. Entrevista sobre el análisis de la situación actual (Anexo 1)**

##### **Guía de entrevista enfocada en el análisis de la situación actual de salud y seguridad ocupacional**

Se realizó una entrevista enfocada en el análisis de la situación actual de la salud y seguridad ocupacional la cual fue dirigida a todos los gerentes de cada sucursal de la empresa objeto de estudio. La ubicación geográfica de las sucursales es en todos los departamentos de Guatemala, las cuales se ubican en distintos municipios.

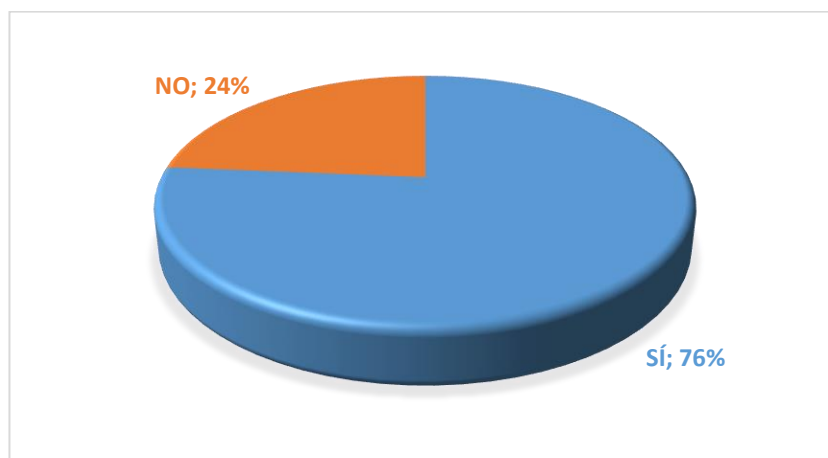
Los gerentes que respondieron la entrevista tienen una antigüedad promedio dentro de la empresa de siete años, tiempo en el cual han administrado los recursos de la empresa, desde los materiales, financieros y humanos, asimismo cada uno de los gerentes está constituido como monitores de la salud.

Los resultados relevantes de un total de nueve preguntas que fueron formuladas al grupo de gerentes se muestran a continuación:



Fuente: elaboración propia, julio 2021

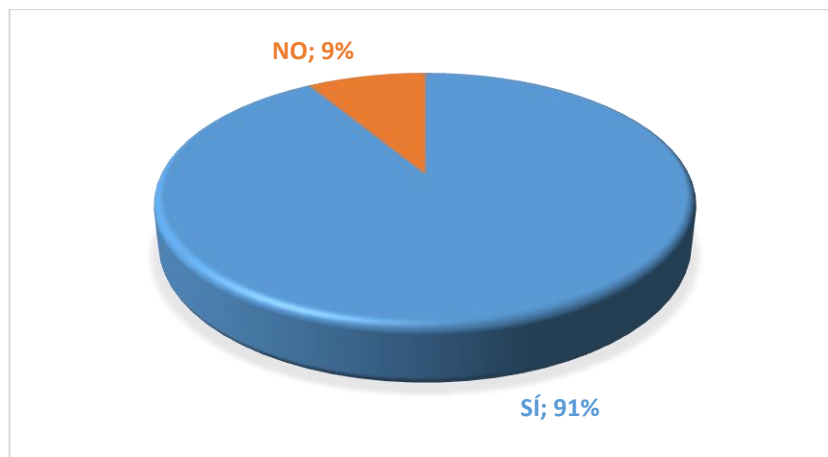
*Figura 1.* Sobre los programas que estén dirigidos a garantizar la salud y seguridad ocupacional para el personal de la empresa. El 92% del grupo de gerentes entrevistados que sí existe un programa de salud y seguridad ocupacional, el 8% de los entrevistados respondió que no existe programa alguno.



Fuente: elaboración propia, julio 2021

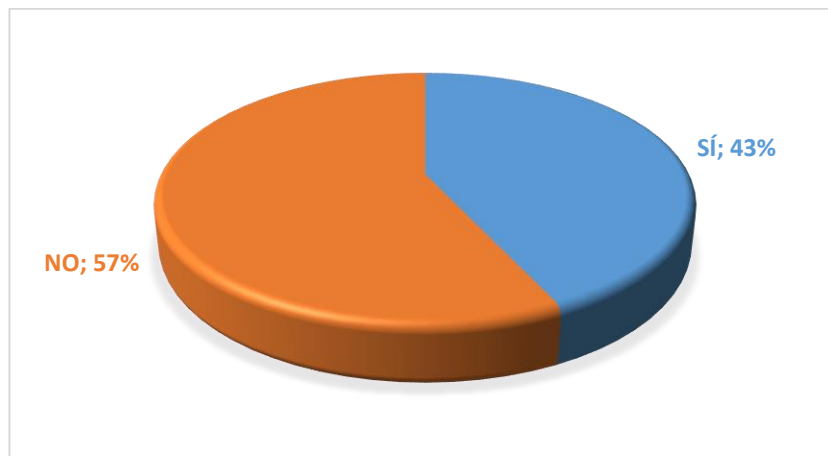
*Figura 2.* Sobre la planificación que se deba ejecutar de manera trimestral, semestral o anual que esté enfocado a la salud y seguridad ocupacional dentro de las instalaciones de las sucursales. El 76% del grupo entrevistado respondió que

sí existe planificación con enfoque a la salud y seguridad ocupacional, el 24% respondió que no existe planificación.



Fuente: elaboración propia, julio 2021

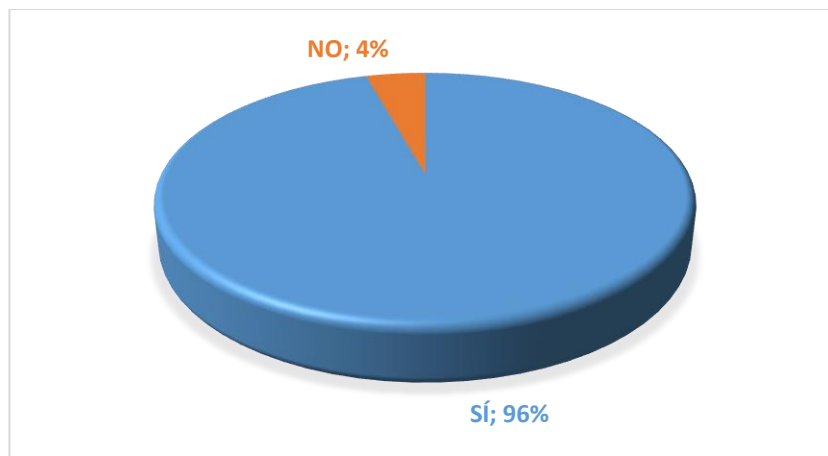
*Figura 3.* Sobre el conocimiento de las políticas, objetivos, planes y personal que esté a cargo de asegurar el cumplimiento de la salud y seguridad ocupacional para el personal dentro de las instalaciones. El 91% de los gerentes entrevistados contestó que sí conoce las políticas, objetivos y al personal encargado de asegurar el cumplimiento de SSO dentro de las instalaciones, el 9% respondió lo contrario.



Fuente: elaboración propia, julio 2021

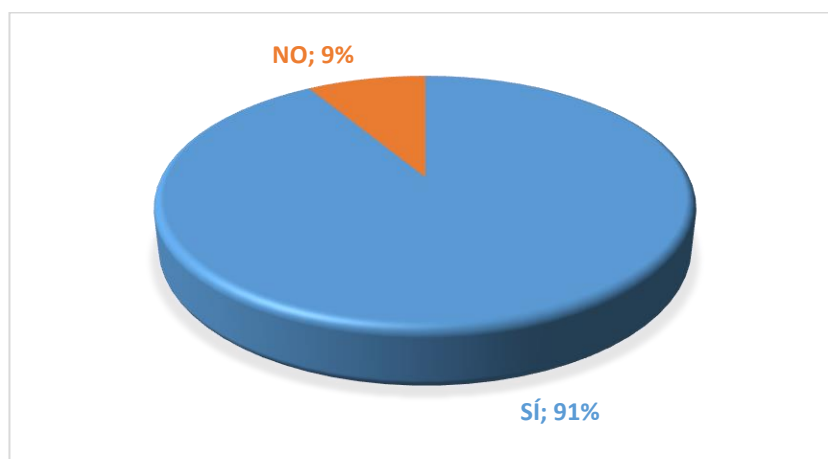


*Figura 4.* Sobre el presupuesto que la empresa disponga para el cubrimiento de los temas de emergencia de los temas de salud y seguridad ocupacional. El 57% del grupo de gerentes respondió que no conoce si existe presupuesto alguno destinado a la salud y seguridad ocupacional, el 43% respondió lo contrario.



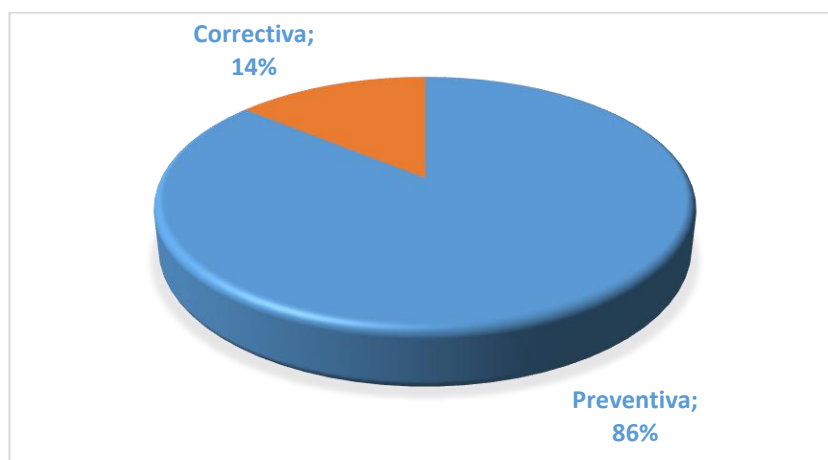
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 5.* Del monitoreo y controles de temas relacionados a la salud y seguridad ocupacional. El 96% de los gerentes respondió que sí cuentan con monitoreo y controles relacionados a la salud y seguridad ocupacional, el 4% respondió que no tienen dichos controles.



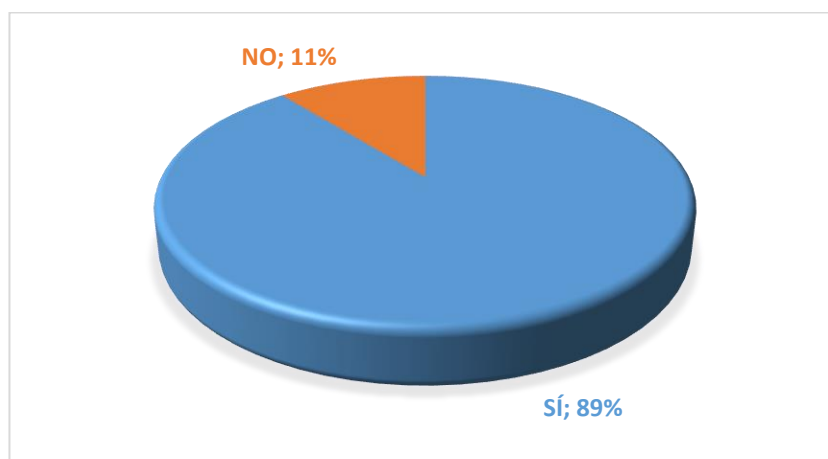
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 6.* Sobre personal específico que se encargue de velar por los temas de salud y seguridad ocupacional. El 91% del grupo de entrevistados respondió que sí se cuenta con dicho personal que está encargado para velar por los temas de salud y seguridad ocupacional. El 9% respondió lo contrario.



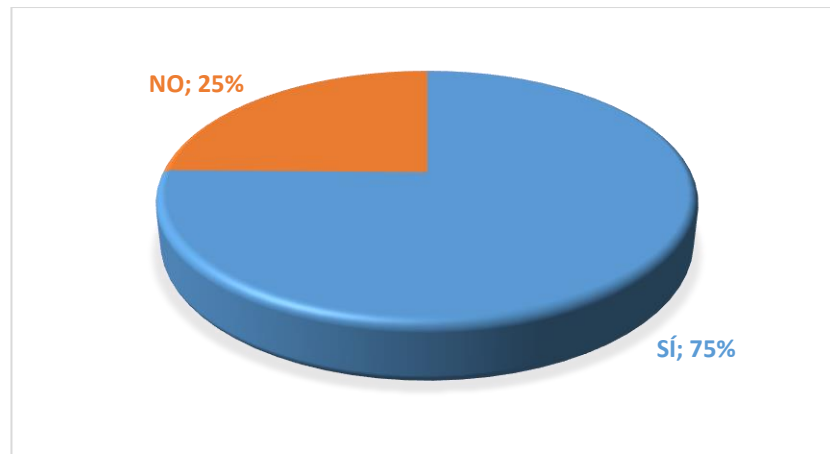
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 7.* Con relación a las acciones de la empresa en temas de salud y seguridad ocupacional son de tipo preventiva o correctiva. El 86% de los gerentes encuestados considera que las acciones son de tipo preventivo, el 14% considera que las acciones son de tipo correctivo.



Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 8.* En cuanto a registros de temas de salud y seguridad ocupacional. El 89% de los entrevistados respondió que sí se les pide que lleven registros de temas de salud y seguridad ocupacional. El 11% respondió que no se les solicita dicha acción.



Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 9.* En relación a la existencia de áreas de mejora que la empresa deba de considerar seriamente para fortalecer la gestión de salud y seguridad ocupacional. El 75% del grupo de gerentes entrevistados respondió que en la empresa sí existen áreas de mejora que deba considerar seriamente, el 25% restante respondió que no se tienen áreas de mejora.

#### **4.1.3. Encuesta para diagnosticar el estado de la gestión de SSO (Anexo 2)**

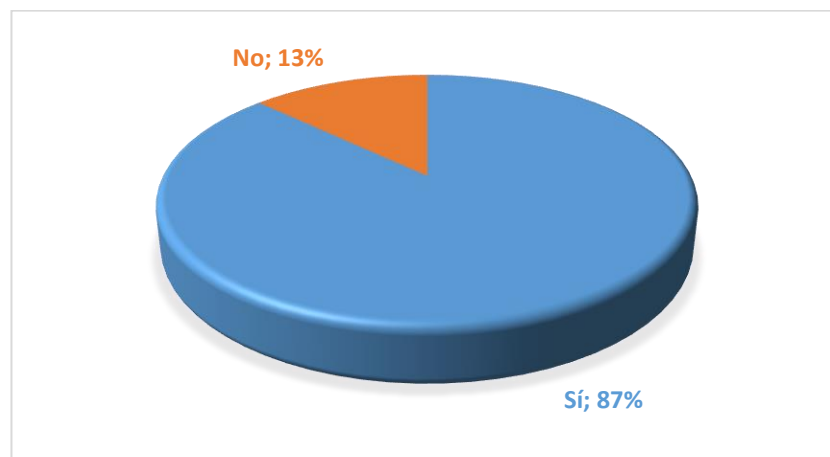
##### **Encuesta al personal enfocada en diagnosticar el estado actual de la gestión de la salud y seguridad ocupacional**

La encuesta dirigida al personal que ocupa puestos gerenciales en las sucursales de la empresa en la cual se realizó el diagnóstico, tuvo la finalidad de obtener información relacionada a la forma en que se perciben los temas de la salud y seguridad ocupacional, también cómo es gestionado el mismo tema, siendo estos

de actualidad dentro de las organizaciones el cual es susceptible de supervisión por las autoridades de las instituciones encargadas de regular la salud y seguridad ocupacional para los empleados de las empresas.

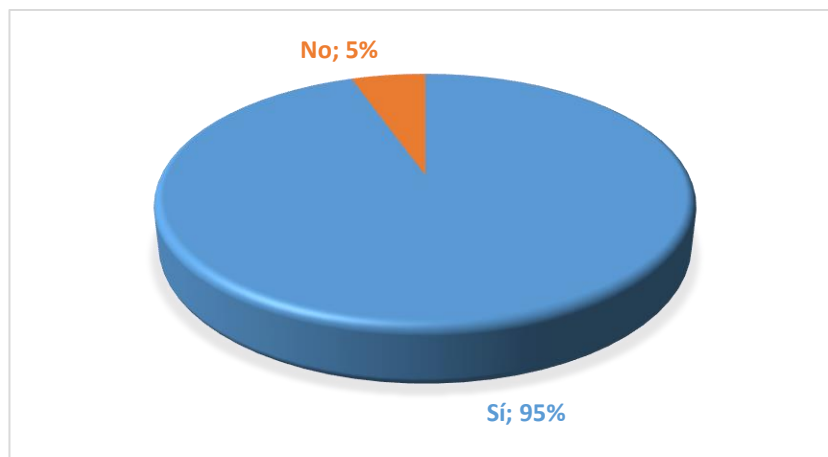
Con los resultados obtenidos se pudo evidenciar que existen acciones que la organización ha implementado en las sucursales los cuales han sido enfocados en el cumplimiento de lo estipulado por la legislación. En su mayoría, las preguntas formuladas fueron respondidas afirmativamente, con lo cual se constata que existe cierto interés enfocada en la prevención de la salud y seguridad ocupacional de los empleados.

A continuación, se muestran los resultados más relevantes que se obtuvieron por medio de los encuestados a quienes se les instó a ser objetivos en sus respuestas:



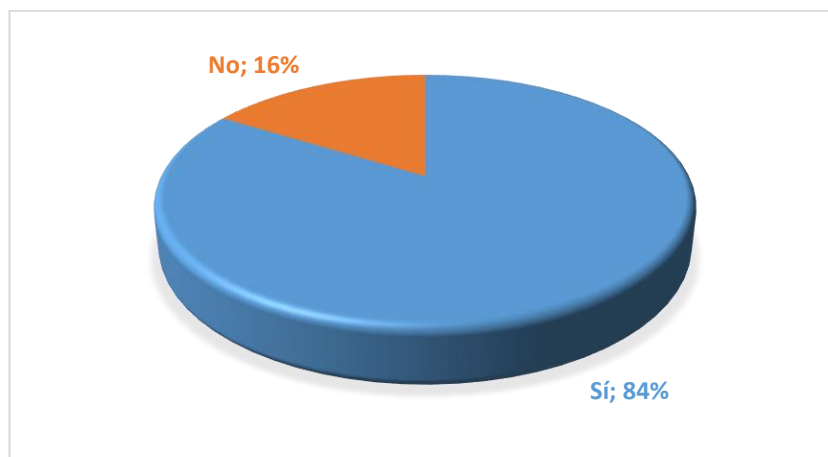
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 10.* Sobre conocer cuáles son las instituciones encargadas de legislar la salud y seguridad ocupacional. El 87% de los encuestados respondió que no conoce cuáles son las instituciones encargadas de legislar los temas de salud y seguridad ocupacional, el 13% de los gerentes encuestados respondió que no conoce cuáles son las instituciones.



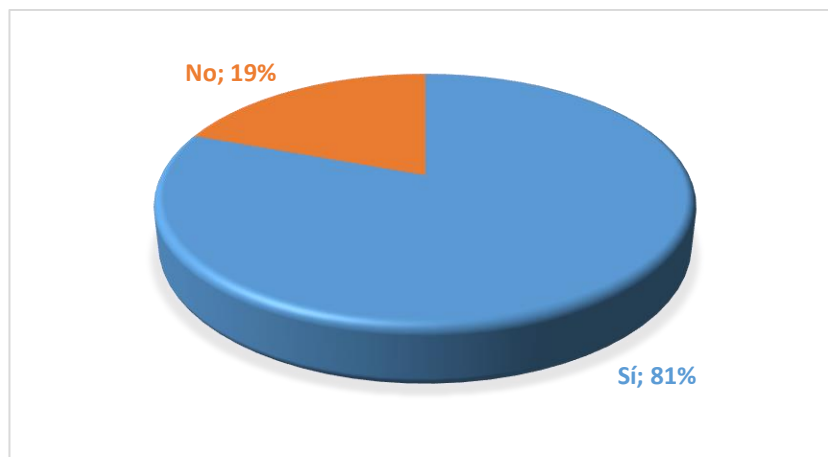
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 11.* Sobre la existencia de programas en la empresa que estén dirigidos a la salud y seguridad ocupacional. El 95% de los gerentes encuestados respondió que sí existen programas que van dirigidos a la administración de la salud y seguridad ocupacional, el 5% restante contestó que no existen tales programas.



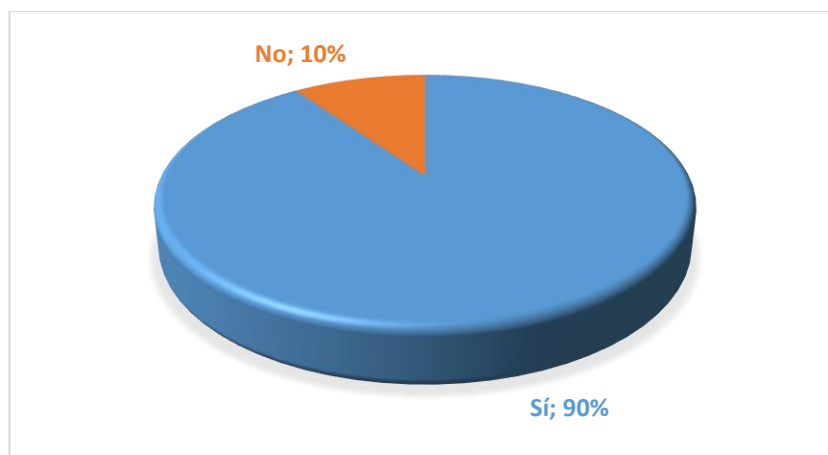
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Fuente 12.* Sobre conocer quién es el personal encargado de la salud y seguridad ocupacional. El 84% de los gerentes a quienes se encuestó respondieron que sí conocen quiénes son los encargados de velar por el tema, el 16% indicó no conocerlos.



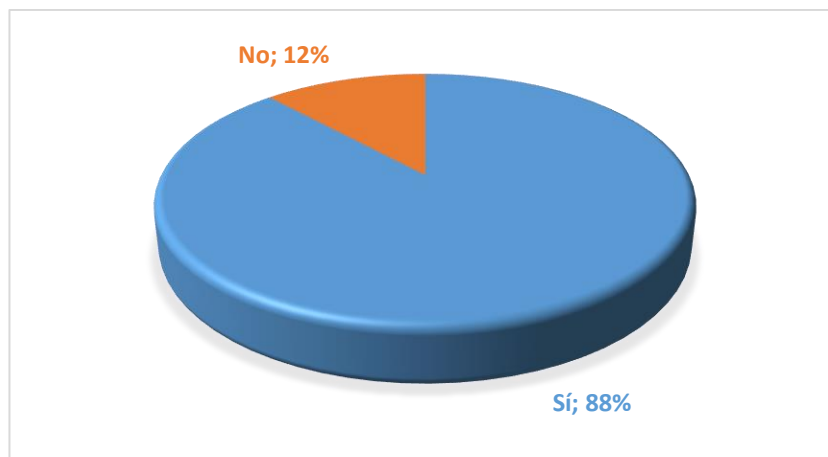
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 13.* En relación a la existencia de Comités de salud y seguridad ocupacional para sus sucursales o área de trabajo. El 81% respondió que sí existen comités de SSO en su sucursal o área de trabajo, el otro 19% respondió que no hay comité.



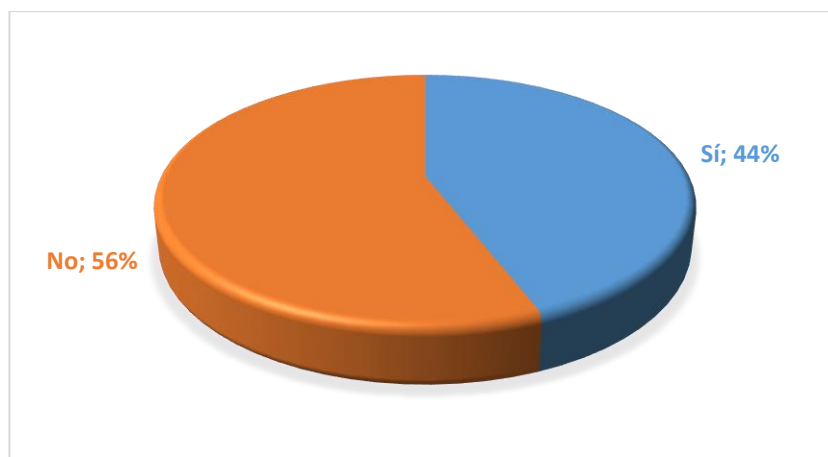
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 14.* Con relación a capacitación recibida que esté relacionada a la salud y seguridad ocupacional. El 90% de los gerentes de las sucursales respondió que sí ha recibido capacitación sobre temas de salud y seguridad ocupacional, el 10% restante contestó que no ha recibido ese tipo de capacitación.



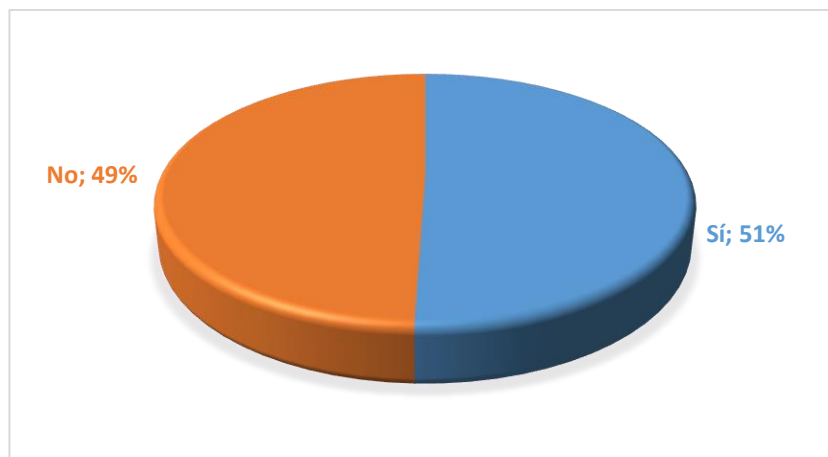
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 15.* Con relación a haberseles brindado información relacionada a la salud y seguridad ocupacional. El 88% respondió que sí ha recibido información sobre temas de salud y seguridad ocupacional, el 12% restante respondió lo contrario.



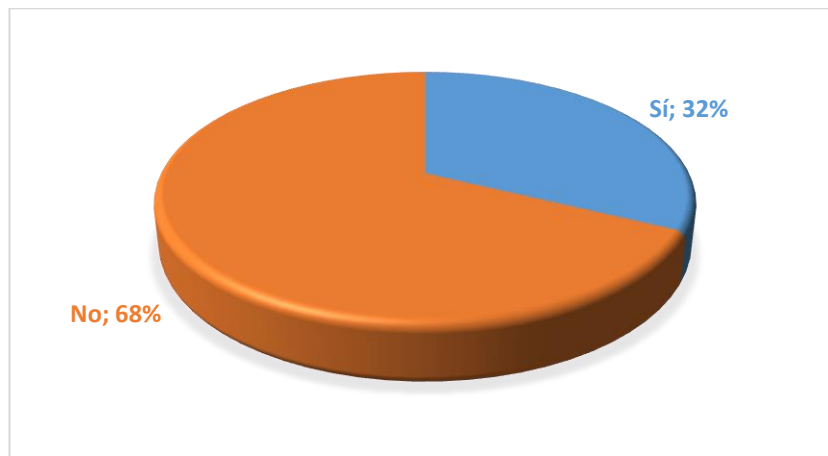
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 16.* En relación con haber participado de algún simulacro de emergencia en su sucursal o lugar de trabajo. El 44% de los gerentes encuestados respondió que sí ha participado en simulacros de emergencia, el 56% respondió que no ha participado en simulacros de emergencia.



Fuente: elaboración propia, julio 2021

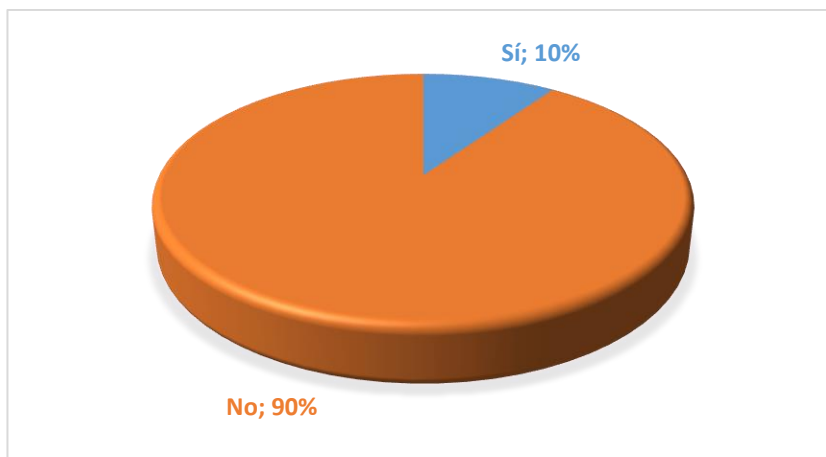
*Figura 17.* Con relación a la existencia de equipo de primeros auxilios en la sucursal o área de trabajo. El 51% de encuestados respondió que sí cuentan con equipo de primeros auxilios en su sucursal, el otro 49% de los gerentes encuestados respondió que no cuenta con dicho equipo.



Fuente: elaboración propia, julio 2021

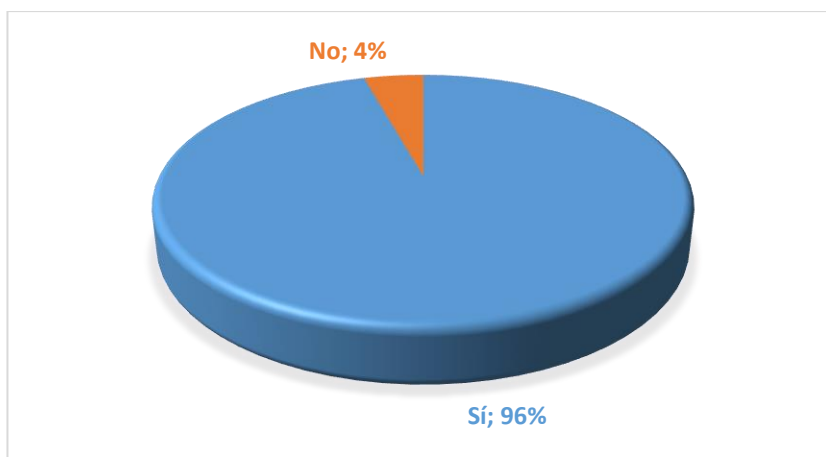
*Figura 18.* En cuanto a haber recibido capacitación sobre primeros auxilios. El 32% del personal encuestado respondió que sí ha recibido capacitación sobre cómo brindar primeros auxilios, el 68% contestó que no ha sido capacitado sobre primeros auxilios.





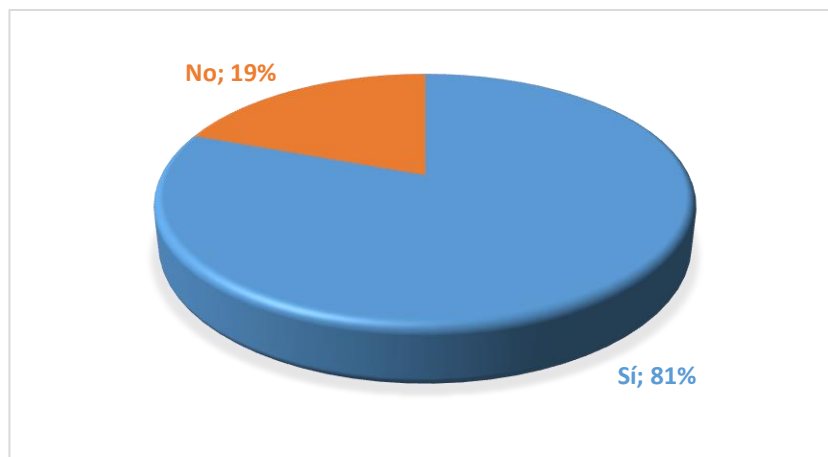
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 19.* Con relación a haber sufrido algún accidente laboral. El 10% respondió que sí ha sufrido accidentes laborales, el 90% de los encuestados respondió que no ha sufrido ese tipo de accidentes.



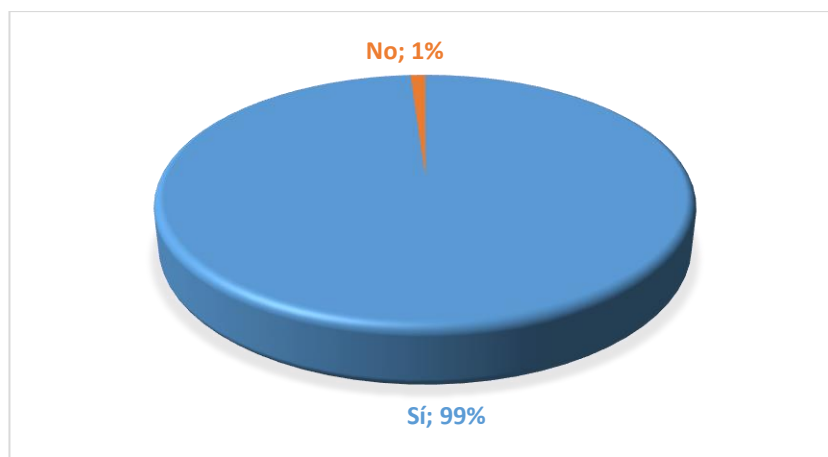
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 20.* Sobre la relación entre el lugar de trabajo y las condiciones adecuadas para realizar sus actividades laborales. El 96% de los gerentes encuestados respondió que su lugar de trabajo sí cuenta con las condiciones adecuadas para realizar sus actividades laborales, el 4% respondió que no se cuenta con dichas condiciones.



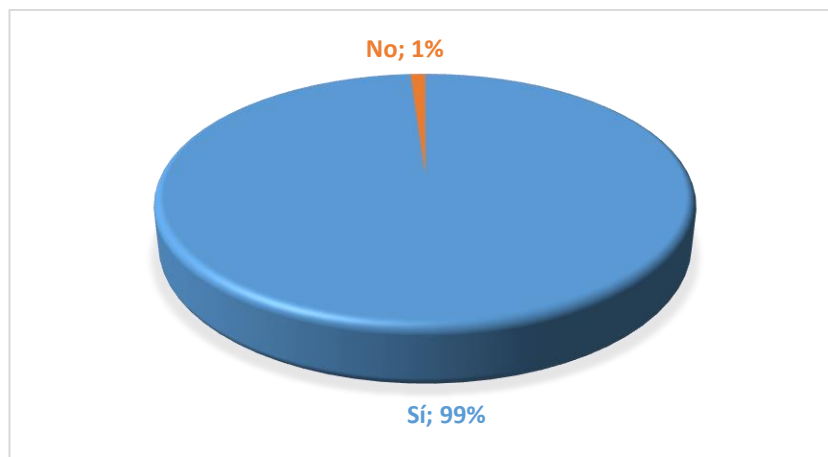
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 21.* Relación con llevar registro de los temas de salud y seguridad ocupacional. El 81% de los gerentes encuestados contestó que sí lleva registro de los temas de salud y seguridad ocupacional, el 19 respondió que no lleva registro.



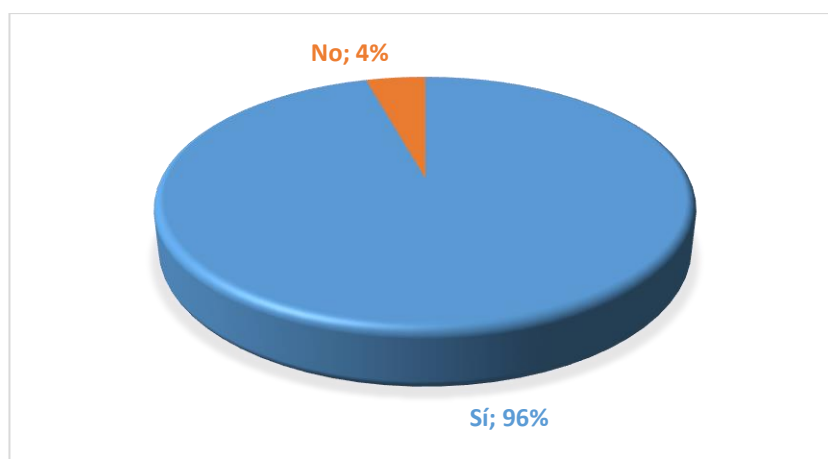
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 22.* Relación entre los temas de Covid-19 y haber recibido información que le oriente hacia el cumplimiento de los protocolos requeridos. El 99% de los gerentes encuestados contestó que sí ha recibido información que le orienta a cumplir con los protocolos establecidos, el 1% respondió que no ha recibido información.



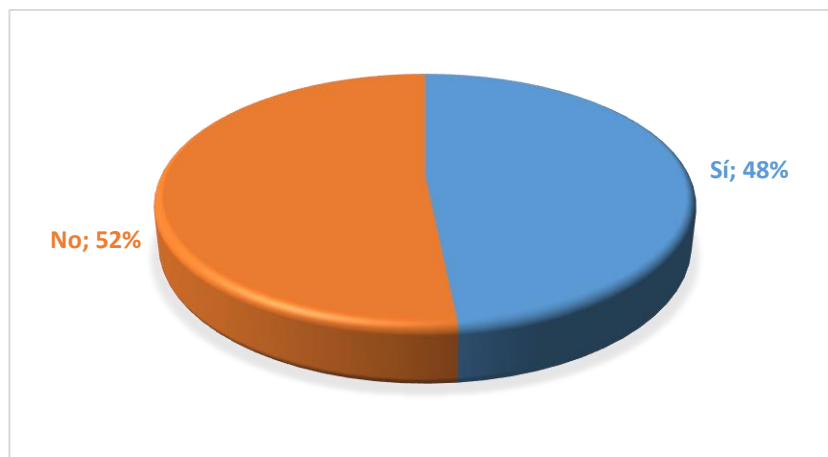
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 23.* Sobre la provisión de insumos que ayuden a la protección contra Covid-19. El 99% de los encuestados respondió que sí ha recibido insumos de protección contra el Covid-19, el 1% respondió que no ha recibido.



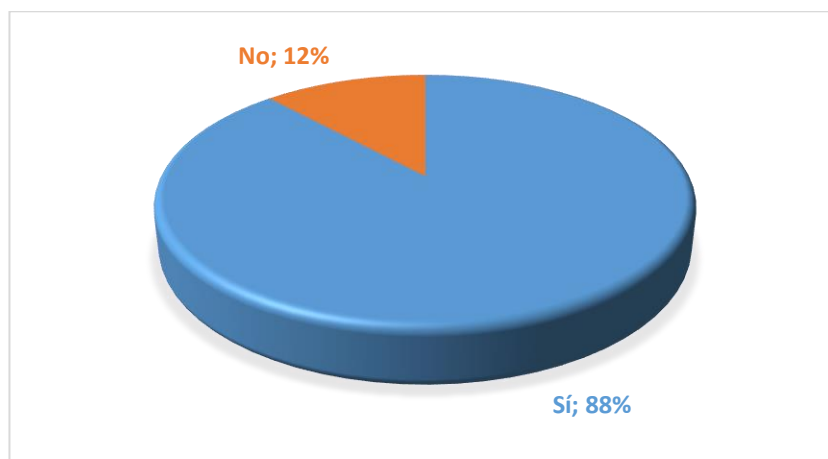
Fuente: elaboración propia, julio 2021

*Figura 24.* Relación entre la gestión efectivamente de los temas de Covid-19. El 96% del personal encuestado respondió que sí se ha gestionado efectivamente el tema de Covid-19, el restante 4% respondió lo contrario.



Fuente: elaboración propia, julio 2021

Figura 25. Con relación a contar con botiquín de primeros auxilios. El 48% de los gerentes encuestados respondió que sí cuentan con botiquín de primeros auxilios en sus sucursales, el 52% de los encuestados respondió que no cuentan con botiquín de primeros auxilios.



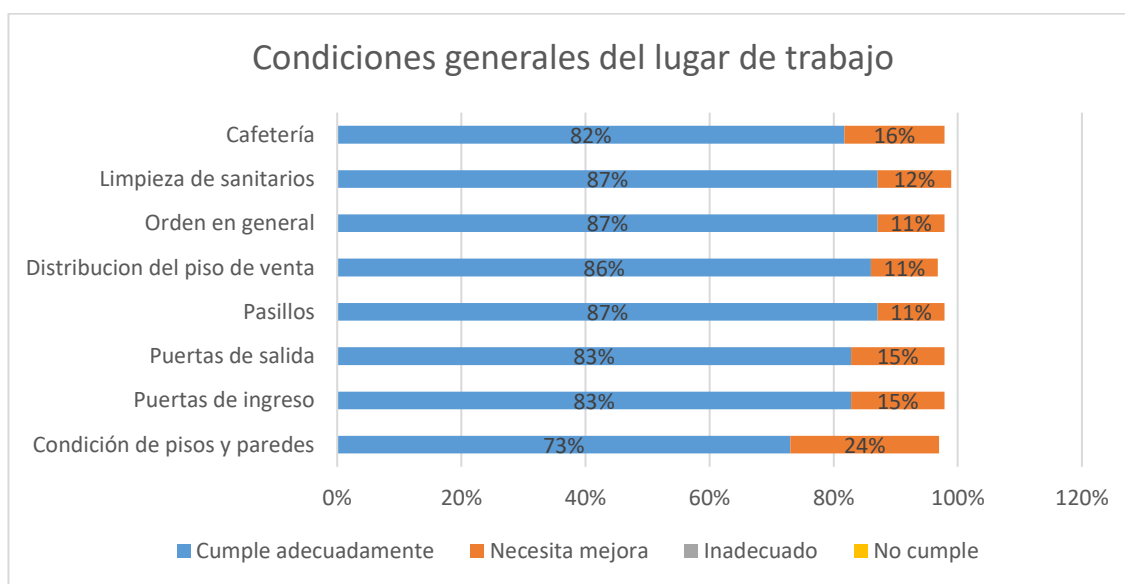
Fuente: elaboración propia, julio 2021

Figura 26. Relacionado con la existencia de libro de Actas. El 88% de los gerentes a quienes se les encuestó respondieron que sí cuentan con libros de actas autorizados por el ministerio de trabajo, el 12% respondió que no cuentan con dicho libro.

#### 4.1.4. Condiciones físicas de las instalaciones (Anexo 3)

##### Diagnóstico de la situación actual de las condiciones físicas de las instalaciones de las sucursales de la empresa objeto de estudio

Se llevó a cabo una guía de observación que permitió obtener información relacionada con la situación actual de las condiciones físicas de cada una de las sucursales que se ubican en municipios de todos los departamentos de la república de Guatemala y que pertenecen a la empresa objeto de estudio. Se logra determinar los siguientes aspectos importantes:

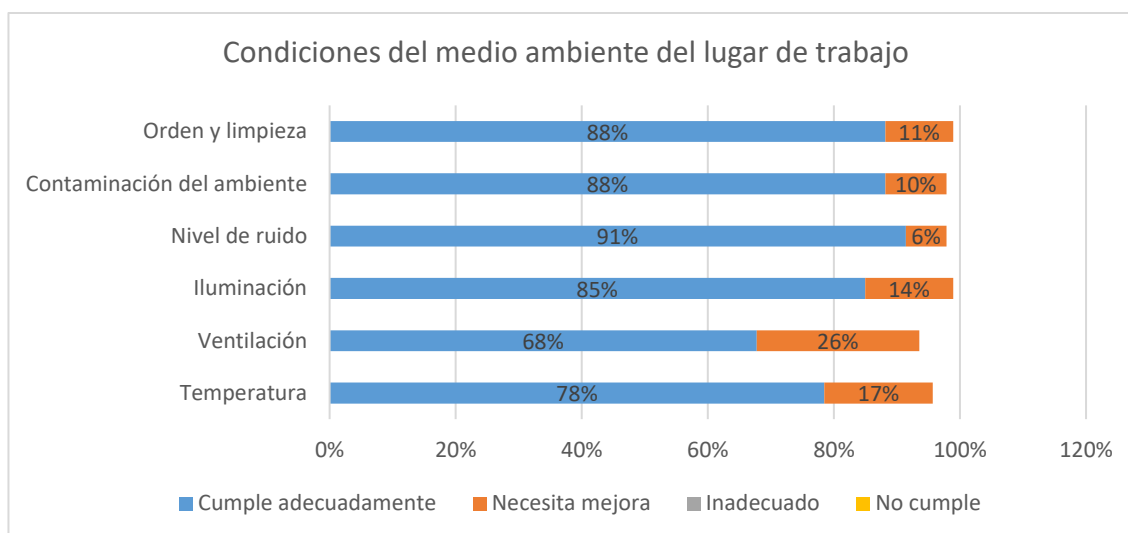


Fuente: elaboración propia, julio 2021.

*Figura 27.* Sobre las condiciones generales del lugar de trabajo. para realizar diagnóstico sobre las condiciones generales de las instalaciones físicas de las sucursales que administran los gerentes de la empresa objeto de estudio, se realizó por medio de una guía de observación que permitió determinar en qué estado se encuentran las partes de la estructura de las instalaciones.

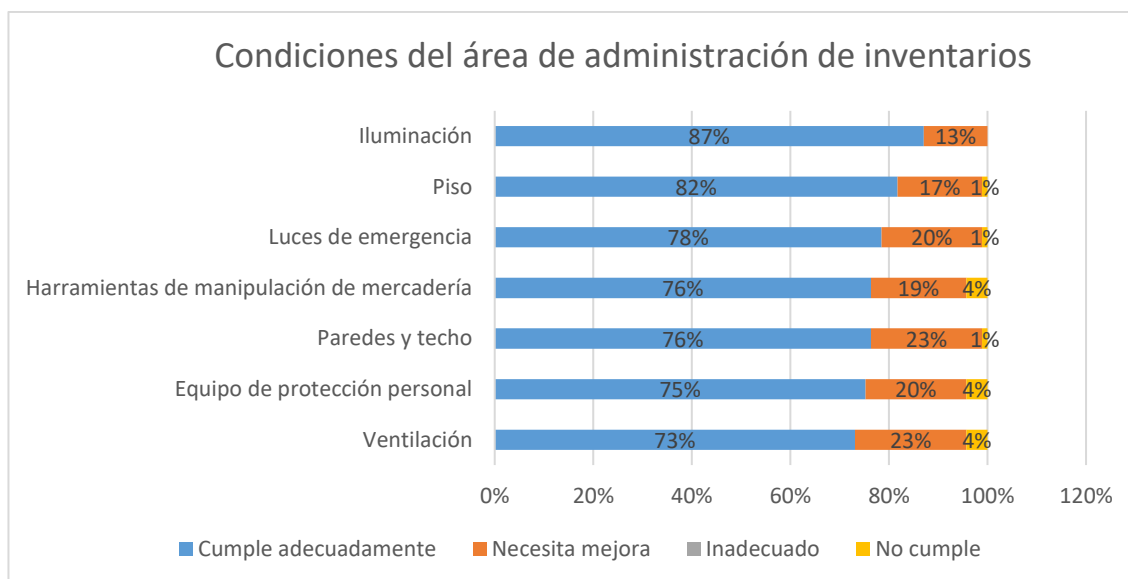
Se obtuvo resultados que indican que, en promedio la empresa cumple adecuadamente con las instalaciones físicas con un 83% en lo relacionado a los siguientes elementos de las instalaciones, en cuanto a la cafetería se cumple en

un 82%, sanitarios limpios se cumple en un 87%, orden general se cumple en 87%, piso de ventas se cumple adecuadamente en 86%, en cuanto a los pasillos se cumple en 87%, sobre las puertas de salida se cumple en 83% para ambos elementos y sobre las condiciones de los pisos y las paredes se cumple en un 73%. Respecto de los mismos elementos se obtuvo un promedio de 14% sobre la calificación que indica que los elementos necesitan mejora.



Fuente: elaboración propia, julio 2021.

*Figura 28.* Sobre las condiciones del medio ambiente del lugar de trabajo. De acuerdo a la observación realizada por cada uno de los gerentes de cada sucursal para calificar las condiciones del medio ambiente del lugar de trabajo; en cuanto al orden y limpieza que se tiene en las sucursales se calificó con un 88% de cumplimiento adecuado, sobre la contaminación del ambiente en los lugares, se obtuvo un 88% de cumplimiento adecuado, del nivel de ruido se obtuvo una calificación de cumplimiento adecuado de 91%, sobre la iluminación se obtuvo un 85% de cumplimiento adecuado, en relación a la ventilación se obtuvo un 68% siendo este aspecto el calificado con menos satisfacción, sobre la temperatura se considera que el 78% es de cumplimiento adecuado. Sobre las consideraciones de los elementos que necesitan mejora, se obtuvo un promedio de 14%. De las otras dos ponderaciones no se obtuvo ningún porcentaje de calificación.



Fuente: elaboración propia, julio 2021.

*Figura 29.* Sobre las condiciones del área de administración de los inventarios de las sucursales. Se realizó una observación para determinar en qué condiciones se encuentran las bodegas de cada sucursal, obteniendo las siguientes calificaciones, siendo que la iluminación con la que cuenta la bodega se considera que en un 87% cumple adecuadamente, respecto al piso de esta área se cumple en un 82%

Sobre las luces de emergencia con las que se cuenta se obtuvo una calificación de 78%, en relación a las herramientas de manipulación de mercadería se obtuvo una calificación de 76%. Respecto de paredes y techos se obtuvo una calificación de 76%, sobre los equipos de protección personal se calificó con un 75% de cumplimiento adecuado y sobre la ventilación en las áreas en las que se administran los inventarios se obtuvo una calificación de 73%.

De la calificación de los elementos que necesitan mejora, se obtuvo un promedio de 19% de todos estos elementos observados. También se obtuvo un promedio de 3% de calificación de incumplimiento, lo que indica que en las instalaciones de las bodegas de los inventarios se tienen ciertas necesidades a considerar y por las cuales se debe de crear planes de acción para proporcionar mejoras en las observaciones que se realizaron.

#### 4.1.5. Tipo de señalización visual en la empresa

**Ficha de cotejo para determinar con qué tipo de señalización visual cuenta la empresa, relacionada a señales de obligación, evacuación y Covid-19**

Tabla 1

*Señalización e insumos de emergencia*

Aspectos de Observación	Cumple adecuadamente	Necesita mejora	Inadecuado	No cumple
<b>Señalización e insumos de emergencia</b>				
Señalización de áreas de riesgo	65%	32%	1%	2%
Señalización de áreas de carga y descarga	66%	30%	2%	2%
Señalización de Covid-19	67%	30%		3%
Señalización de ubicación de insumos Covid-19	70%	27%	3%	
Señalización de ruta de evacuación	78%	20%		2%
Señalización de áreas de tránsito	82%	17%	1%	
Salidas de emergencia	85%	15%		
Señalización de áreas de almacenaje de producto	87%	12%	1%	
Señalización de distanciamiento social	87%	12%	1%	
Identificación de extintores	89%	11%		
Luces de emergencia	96%	4%		
Extintores	96%	4%		

Fuente: elaboración propia, julio 2021.

Se utilizó ficha de cotejo para determinar con qué tipo de señalización visual cuenta la empresa, relacionada a señales de obligación, evacuación y Covid-19, esta de verificación permitió determinar si en las instalaciones de cada sucursal de la empresa objeto de estudio cuentan con los requisitos obligatorios de tener instalada la señalética necesaria para brindar informar e indicar cualquiera de los tipos de señalización que existen para seguridad de las personas.

Se obtuvo los siguientes resultados de acuerdo con cada verificación que se planteó como parte del diagnóstico. Siendo que de señalización de áreas de riesgo se cumple adecuadamente en un 65%, un 32% necesita mejora y el resto 3% es



inadecuado y no existe, de señalización de carga y descarga se cumple en un 66%, 30% necesita mejora y el resto 4% es inadecuado y no cumple.

De la señalización de Covid-19 se obtuvo que el 67% es de cumplimiento adecuado, el 30% necesita mejora y el resto 3% no cumple con este tipo de señales, respecto de señalización de ubicación de insumos de Covid-19 se cumple adecuadamente en un 70%, 27% necesita mejora y el resto 3% es inadecuado.

Sobre señalización de rutas de evacuación el 78% cumple adecuadamente, el 20% necesita mejora y el resto 2% no cumple, de la señalización de áreas de tránsito se cumple en un 82%, en 17% se necesita mejorar y el 1% es inadecuado. De señalización de emergencia se cumple adecuadamente en un 85% el resto necesita mejorar, de señalización de almacenamiento de producto, se cumple adecuadamente en un 87%, el 12% necesita mejora, el 1% es inadecuado

De señalización de distanciamiento social se cumple adecuadamente en un 87%, el 12% necesita mejora y el 1% es inadecuado, sobre la señalización de identificación de extintores se cumple adecuadamente en un 89% el resto 11% necesita mejorar, sobre señalización de luces de emergencia se cumple en el 96% el resto 4% necesita mejora, sobre la existencia de extintores se obtuvo que el 96% cumple adecuadamente el y resto necesita mejora.

#### **4.1.6 Situación y manejo del programa de salud y seguridad ocupacional en la empresa**

##### **Resultados método Delphi sobre la situación y manejo del programa de salud y seguridad ocupacional en la empresa**

¿Podrían hacer un resumen breve de la situación actual de la empresa en relación a la gestión de la salud y seguridad ocupacional?

Participante 1. *“Actualmente estamos conformando un equipo de personas que se encarguen directamente de atender todos estos temas, aunque la empresa*

*siempre ha tenido sus programas de SSO, estos se han ejecutado a través de personal que integra cada unidad de negocio, es por ello que ahora pretendemos crear una unidad encargada de todos estos temas, los cuales requieren de mucha inversión de tiempo y por supuesto, de dinero”.*

*Participante 2. “Actualmente estoy recién integrado al equipo que comenta mi jefa, pero puedo decir que el reto es grande, puesto que he tenido a bien empezar por realizar un diagnóstico la misma situación y veo que sí es necesario fortalecer lo que se tiene, llevará tiempo porque tendremos que atender a las 5 sociedades que conforman el grupo de empresas”.*

**¿Podrían explicar cuáles son las áreas de oportunidad que deben atender primordialmente por ser más recurrente a padecer mayor necesidad y que deban enfocarse con mayor dedicación?**

**Participante 1.** *“Como decía mi compañero, debemos atender varias empresas, pero especialmente son dos las que tiene más personal y más sucursales y son estas las que tienen mayor recurrencia en temas como las visitas de los inspectores del IGSS y del Ministerio de trabajo, ellos hacen revisión de muchos protocolos que debemos cumplir como patrono.*

*Por lo de la pandemia están revisando que se cuente con la debida señalización de temas de Covid-19, uso de mascarillas, caretas, gel, temperatura, piden que se cuente con libros de actas, revisan que se cuente con los comités de salud y seguridad ocupacional. Los monitores de salud y muchas cosas más, cosas como estas son las que debemos atender en todas nuestras sucursales, aparte de nuestro programa que tenemos casi en el olvido por atender los casos urgentes, en resumen hay mucho por hacer”.*

**Participante 2.** *“La verdad es que el reto es grande, yo veo todo como urgente e importante, me desempeño en esto y sé que todo es urgente porque tiene que ver con la salud, la seguridad y temas legales”.*

## 4.2. Discusión de resultados

Diagnosticar la situación en la cual se encuentra una organización en relación a un tema que es objeto de estudio, es un paso del proceso para la elaboración de un estudio que permitirá enfocar planes de acción que coadyuven a la empresa a adaptar sus estrategias para el correcto funcionamiento. De esta forma es como se procedió en la empresa objeto de estudio para determinar la situación en la cual se encontraba en relación con la administración de los temas de la salud y seguridad ocupacional.

Para diagnosticar el estado en el cual se encontraba la empresa, se utilizaron instrumentos que permitieron la recolección de información relacionada a temas de salud y seguridad ocupacional, programas existentes, condiciones generales de los lugares de trabajo, condiciones del medio ambiente, señalización e insumos de emergencia.

Condiciones de las áreas de los inventarios de las sucursales, así como del estado de la gestión de la salud y seguridad ocupacional, todo lo cual se analizó con la finalidad de presentar una propuesta de mejora que ayude a mejorar y reforzar la gestión de la salud y seguridad ocupacional.

Con base en las referencias de los antecedentes con que se cuenta, los cuales se relacionan al tema de estudio, a las referencias bibliográficas que se consultaron en el proceso de la conformación del marco teórico y los resultados obtenidos en el diagnóstico, se presenta a continuación la discusión de los resultados obtenidos con el sustento teórico con que se cuenta.

La OIT (2020) define los sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional (SG-SSO) como el conjunto de actividades, procedimientos, procesos y recursos utilizados para establecer una política de salud y seguridad ocupacional en una organización, con el fin de alcanzar objetivos, evaluarlos y mejorarlos de manera continua en función del modelo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.

De la muestra de la población evaluada que estuvo constituida por 107 gerentes que administran las sucursales de la empresa objeto de estudio, de estos respondió el 87% (93), se realizó una entrevista con preguntas relacionadas a la aplicación y cumplimiento de programas que garanticen la salud y seguridad ocupacional para los empleados de la empresa objeto de estudio.

Sobre la aplicación de programas que se ejecutan en la empresa el 92% del grupo de gerentes a quienes se les entrevistó respondieron que en la empresa sí cuentan con programas dirigidos a la salud y seguridad de los empleados, a diferencia de los que consideran que no existen los programas, no es tan significativa.

Estos datos indican que dentro de la organización sí se está trabajando el tema, por lo que se puede inferir que la organización cuenta con un programa, el cual debe de ser transmitido en su totalidad al personal que aún no tiene conocimiento de su existencia y por lo tanto, no es gestionado como parte de las atribuciones gerenciales del grupo de entrevistados.

Benavides (2016), menciona que “la implementación de las medidas correctivas, propuestas en el programa, involucra cambios en la estructura, organización y metodología de trabajo, que tendrán influencia positiva en el compromiso y desempeño del trabajo, ya que se crea un ambiente de trabajo de seguridad confiable en el que los trabajadores puede apoyarse”.

Como se pudo observar en las entrevistas realizadas, los gerentes respondieron que dentro de la organización sí se aplican y velan por el cumplimiento de los programas que garantizan la salud y seguridad ocupacional de los trabajadores, para lo cual, el 76% del grupo entrevistado respondió que sí se cuenta con programación para ejecutar con enfoque a la salud y seguridad ocupacional.

Una cuarta parte del grupo no conoce sobre su responsabilidad de tener que ejecutar la programación de las actividades enfocadas a la salud y seguridad del personal. De acuerdo a la Benavides, la implementación de medidas, tendrán influencia positiva en el compromiso y desempeño del trabajo, esto fundamenta la idea de que todo programa que esté dirigido al bienestar del personal, permitirá

que estos se puedan desempeñar productivamente en sus puestos de trabajo, en este sentido la empresa considera importante velar por la seguridad de sus empleados.

Benavides (2016), habla sobre “la importancia que se da a la percepción que tiene un colectivo de trabajadores, acerca de ciertas condiciones de trabajo es tomada como base adecuada de valoración de esas condiciones, no tanto por la realidad existente en cuanto a la salud y seguridad ocupacional sino a cómo son percibidas y reconocidas por los trabajadores”.

Se obtuvieron datos por medio de checklist de verificación que permitió confirmar a través de observación enfocada a verificar el estatus de las condiciones físicas de los lugares de trabajo, con lo cual se determinó que el 85% de los gerentes calificó las áreas importantes de cada sucursal en un estatus que indica que se cumple adecuadamente.

De igual forma, un promedio de 15% considera que las mismas áreas de las sucursales necesitan mejorar sus condiciones.

En este sentido y con base en Benavides, se considera que la percepción que tiene el personal de las condiciones físicas de las áreas importantes de las sucursales, son vistas como en buenas condiciones, esto, de alguna manera posiciona a la empresa una organización que se preocupa porque sus instalaciones estén en óptimas condiciones, esto brinda al personal cierta percepción positiva acerca de la empresa misma.

Con relación a las condiciones del medio ambiente del lugar de trabajo, Caisacahana X. & Cadena H. (2014), en su artículo científico indican que “La creación de un ambiente seguro en el trabajo implica cumplir con las normas y procedimientos, sin pasar por alto ninguno de los factores que intervienen en la confirmación de la seguridad como son, el factor humano, condiciones de la empresa, condiciones ambientales”.

Considerando esta importancia de crear ambientes seguros de trabajo, se procedió a realizar, por medio de una lista de comprobación, una observación que permitiera conocer qué calificación le daban a las condiciones del medio ambiente de sus lugares de trabajo, para ello se verificó la temperatura, ventilación, iluminación, nivel de ruido al que están expuestos, contaminación del ambiente y el orden y limpieza dentro de las instalaciones.

Se pudo determinar que, en promedio, el personal le da una ponderación del 83% a la calificación como que cumple adecuadamente. Esto es importante considerarlo como un valor agregado para la empresa, puesto que es parte de las mejoras que se busca brindar día con día para que sus operaciones se desarrollen en un ambiente de productividad.

Todas las instalaciones en las que se desarrollen actividades productivas por parte de empleados y en las que las empresas cuenten con programas que estén enfocados a la provisión y el resguardo de la salud y seguridad ocupacional para su personal, deberá de instalar los diferentes tipos de señalización que estipula la legislación.

Como lo indica el artículo 107 del reglamento de salud y seguridad ocupacional “las señales de seguridad deben implementarse en todo centro de trabajo, de manera tal que: atraigan la atención del trabajador o trabajadores a los que está destinado el mensaje, den a conocer el riesgo con anticipación, Informen sobre la acción específica en cada caso, ofrezcan la posibilidad real de cumplirla”.

Con esta base que estipula la ley, se procedió a realizar una lista de cotejo que permitió determinar si se cuenta con la señalización debida e instalada en las sucursales de la empresa, para lo cual se obtuvieron los siguientes resultados para una calificación de que la empresa cumple adecuadamente en un 65%

En señalización de áreas de riesgo, 70% señalización de insumos de Covid-19, 78% de rutas de evacuación, 82% señalización de áreas de tránsito, 85% señalización de salidas de emergencia, 87% señalización de distanciamiento social, 89% señalización de identificación de extintores, sobre los mismos tipos de

señalización se obtuvo en promedio, 19% de calificación que indica que se necesita mejora, esto significa que pueden existir solo algunos rótulos de algunas señalizaciones, sin embargo, se considera que hace falta complementar o bien mejorar los que se tienen, esto es, considerar un cambio de los mismos.

También se verificaron las condiciones físicas de las áreas donde se administran los inventarios de cada sucursal, tomando en cuenta que las condiciones óptimas las perciben los propios colaboradores

Se procedió de igual forma a revisar las condiciones de estas ubicaciones físicas, considerando los siguientes aspectos, ventilación, equipo de protección personal, paredes y techo, herramientas de manipulación de mercadería, luces de emergencia, piso e iluminación, para todo lo cual se obtuvo una ponderación promedio de 78% calificada como que cumple adecuadamente, y un calificación para los mismos aspectos de 22% que indica que necesita mejora.

Con esto se puede notar que la empresa dedica esfuerzos y recursos para el mantenimiento y la mejora de sus instalaciones, incluyendo las áreas de bodega de cada sucursal.

Asimismo, se conoció sobre el estado actual de seguridad y salud ocupacional de ciertos aspectos de importancia que permitieron dilucidar un panorama más amplio sobre cómo se encuentra la empresa en los demás aspectos, para ello se utilizó una encuesta dirigida al personal.

Algunas preguntas de mayor relevancia se presentan a continuación. En cuanto al conocimiento de las instituciones encargadas, se conoció que el 81% sí conoce cuáles son las instituciones encargadas de regular la salud y seguridad ocupacional, sobre la existencia de comités de salud y seguridad ocupacional el 81% confirmó que sí cuenta con dicho comité en sus sucursales.

Sobre recibir capacitación relacionada a la buena gestión de la salud y seguridad ocupacional, el 90% respondió que sí han recibido capacitación, asimismo el 88% de los encuestados indica que también ha recibido información que le ayuda a

conocer más sobre los temas de salud y seguridad ocupacional, el 44% ha participado de un simulacro de emergencias, solo el 32% ha recibido capacitación de primeros auxilios.

Ante tales resultados, es menester que la empresa adopte la implementación de un modelo de programa que contribuya a la resolución de la problemática existente, de manera tal que se proporcione al personal las, guías, políticas y normas establecidas para lograr ambientes y lugares seguros de trabajo.

Se considera que la organización cuenta actividades relacionadas a la administración de la salud y seguridad ocupacional, sin embargo, no existe como tal una implementación formal de algún programa que exista de forma estructurada.

Para ello se hace una propuesta de mejora sobre la actual gestión por parte de la empresa con la finalidad de mejorar e implementar lo que, de acuerdo al análisis de la situación y tomando como base lo que establece la legislación y las organizaciones internacionales que tienen autoridad en lo relacionado a la salud y seguridad ocupacional, con lo cual se considera pertinente poder fortalecer áreas de oportunidad de los temas mencionados.

Para ello se hace la propuesta de mejora del programa de salud y seguridad ocupacional, que tiene como base la guía del Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo vigente en Perú.

Esta ley constituye una guía completa que regula todos los aspectos relacionados a la salud y seguridad de los empleados de las organizaciones. Se consideran aspectos tales como: la gestión del programa de SSO, políticas, comités, derechos y obligaciones de los empleados, regulación de accidentes de trabajo entre otros.



## CONCLUSIONES

1. Dentro de la situación actual del programa de salud y seguridad ocupacional que se tiene en las sucursales, se encontraron debilidades en la planificación, cumplimiento de políticas, falta de presupuesto, monitoreo y controles, personal que administre la salud y seguridad, más acciones preventivas. El análisis documental y técnicas de entrevista, permitió determinar que dichas debilidades constituyen factores de riesgo, tanto de tipo operacional como legal, los cuales repercuten en la seguridad y legalidad de los trabajadores y la empresa, respectivamente.
2. Se determinó, por medio de entrevista por método Delphi, realizada a encargados de administrar temas de salud y seguridad ocupacional en la empresa, que se tiene pendiente implementar formalmente un programa de SSO, sin embargo, se dedican esfuerzos dirigidos a dicha gestión, por lo que el 25% de los entrevistados señala que se requieren mejoras en la gestión de la salud y seguridad ocupacional de la empresa. Con esto se evidencia la aplicación adecuada de una ejecución metodológica que permita contrarrestar factores que podrán repercutir en sanciones monetarias y legales, así como sobre la salud y seguridad del personal.
3. La falta de capacitación representa una de las principales debilidades que deben ser atendidas, de manera que se brinde al personal que contribuye con la gestión de la salud y la seguridad ocupacional de la empresa, las capacidades y conocimientos necesarios para poder gestionar efectivamente las responsabilidades en la administración de la salud y seguridad dentro de los lugares de trabajo. Se evidenció que el 90% indicó que ha recibido capacitación. Sin embargo, el 60% corresponde a inducción sobre Covid-19, y solo un 29% es de SSO. Por lo que, se requiere implementar un plan de capacitación sobre temas específicos en materia de salud y seguridad ocupacional.

4. Las condiciones físicas, en buen estado, representan un factor de buen ambiente de trabajo para los empleados de las sucursales de la empresa objeto de estudio, ante ello, se procedió a recabar información para conocer como califican las condiciones físicas de las instalaciones de las sucursales. Se obtuvo información que evidencia que, en su mayoría, el 73% indicó que se cumple adecuadamente por parte de la empresa. Esto significa que, se deben mejorar las condiciones físicas de las sucursales.
  
5. La señalización que se tiene instalada evidencia los esfuerzos por parte de la organización de proveer información visual que garantice al personal las instrucciones necesarias ante cualquier eventualidad que signifique riesgo para la integridad de las personas. Para conocer más información, se utilizaron listas de verificación y fichas de cotejo para conocer los tipos de señalética con que cuenta la empresa, se obtuvo información de que el 80% de entrevistados indicaron que la empresa cumple adecuadamente.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar de forma estructurada y formal el programa de salud y seguridad ocupacional mejorado que se sugiere, de tal manera que no sea solo una percepción que tenga el personal, sino más bien que se cuente con las bases de una ejecución estructurada, planificada y documentada del plan de salud y seguridad ocupacional.
2. Se recomienda implementar el plan de capacitación sugerido con temas prácticos que permita fortalecer las capacidades de los monitores de salud de cada sucursal.
3. Se recomienda estructurar formalmente la plantilla del personal que tendrá a su cargo la administración de la salud y seguridad ocupacional de toda la empresa, esto permitirá que se cuente con toda la información actualizada, procesos establecidos y manuales de políticas que den soporte al actuar de los monitores de salud.
4. Se recomienda gestionar el control y el seguimiento de la administración mediante los indicadores que permitan llevar control estadístico de los avances de la implementación de manera que se puedan tomar decisiones correctas sobre aspectos que requieran de mayor enfoque de esfuerzos para fortalecer procesos de mejora.
5. Se recomienda realizar reuniones periódicas que permitan analizar la gestión y verificar avances de la implementación del programa de salud y seguridad ocupacional propuesto, con ello se podrían modelar las reuniones que deben realizar los comités bipartitos en las sucursales, asimismo se podrán ir de la mano con los monitores realizando la gestión adecuada sobre la ejecución del programa propuesto.

6. Se recomienda establecer políticas, comunicarlas y realizar plan de seguimiento para su correcta aplicación, tenerlas documentadas y a la vista para ser analizadas y aplicadas por parte de los monitores de salud de cada sucursal con la finalidad de no incurrir en malas prácticas y gestiones relacionadas a la legislación que regula la SSO.
  
7. Se recomienda documentar todas las actividades que se realicen para llevar un control administrativo que constituya un soporte de los avances de la implementación del programa, pero más importante será que se cumpla con lo establecido por la legislación de manera que se brinde al personal un lugar y acciones que se enfoquen al resguardo de su salud y seguridad en sus lugares de trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asfahl C. Ray y Rieske David W. (2010). *Seguridad industrial y administración de la salud*. Sexta edición, México. Editorial Pearson.
- Ahedo, (2018). *Diseño de un sistema de indicadores mediante balanced scorecard para la evaluación de un sistema de gestión de calidad de seguridad industrial y salud ocupacional*, tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Benavides, (2016). *Implementación de un programa de gestión técnica del riesgo mecánico para mejorar las condiciones de seguridad industrial y salud ocupacional, en la recolección de basura de la empresa pública metropolitana de aseo EMASEO EP*, tesis de maestría. Escuela Politécnica Nacional, Ecuador.
- Caisacahana X. & Cadena H. (2014). *Seguridad industrial y salud ocupacional basado en el sistema de gestión de riesgos del trabajador (S.G.R.T) del I.E.S.S*. Repositorio Dspace, 048303 (1), 1-7.
- Chamochumbi M., C.M. (2014) *Seguridad e Higiene industrial*. Lima, Fondo Editorial de la UIGV.
- Cañas Delgado, José J. (2011). *Ergonomía en los sistemas de trabajo*. Granada, España. Universidad de Granada.
- Catalán, (2017). *Análisis y prevención de riesgos e implementación de un sistema de seguridad industrial, en una planta de extrusión de tuberías pvc, basado en la norma OHSAS 18000*, tesis de maestría. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Constitución Política de la República de Guatemala [Const]. Art. 93. 31 de mayo de 1985 (Guatemala).

- Cortéz Días, J.M. (2007). *Seguridad e higiene del trabajo, técnicas de prevención de riesgos laborales*. Novena edición, Madrid: Editorial Tébar, S.L.
- Decreto 90-97 de 1997 [Congreso de la República de Guatemala] *Código de Salud*. 03 de noviembre de 1997.
- Henao Roblero, F. (2014). *Seguridad y salud en el trabajo, conceptos básicos*. Tercera edición, Colombia. ECOE Ediciones.
- Gálvez, (2016). *Gestión de la seguridad y salud ocupacional para la planta de facilidades Mecánicas ASME, perteneciente a la empresa de Servicios técnicos petroleros SERTECPET, S.A. con base en la norma NTC-OHSAS 18001-2007*, tesis de maestría. Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.
- Gallo O. & Castaño E. (2016). *Seguridad laboral en el siglo XX y el XXI, de la negación al derecho a la salud y la enfermedad*. Medellín: Escuela Nacional Sindical.
- Organización Internacional de Normalización, (2018), Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. ISO 45001. <https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>
- Organización Mundial de Salud. (2020). Lo que sabemos sobre los efectos a largo plazo de la COVID-19 2020.
- Ray Asfahl C. (2000). *Seguridad industrial y salud*. Cuarta edición, México: Prestice Hall.
- Reglamento de salud y seguridad ocupacional, Acuerdo gubernativo 229-2016 [Ministerio de trabajo y previsión social]. 23 de julio de 2014.

Reglamento general sobre higiene y seguridad en el trabajo, [Instituto Guatemalteca de Seguridad Social]. Considerando para proteger la vida y la salud de los trabajadores. 28 de diciembre 1957.

Sanchez, (2016). *Programa de seguridad e higiene ocupacional en la planta de producción de la empresa alimentos del Corral, s.a.*”, tesis de licenciatura. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Villanueva 2012, como se citó en Gil (2012). *Tratado de medicina del trabajo, Introducción a la salud laboral, aspectos jurídicos y técnicos*. Segunda edición, España. Elsevier.

Wolfgang Laurig & Joachim Vedder (1998). Ergonomía, herramientas y enfoques. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

## E-GRAFÍA

Accidente. En *Wikipedia*. Recuperado el 31 de julio de 2021 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Accidente>

FISO. (2000) Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional: Glosario de términos. FISO: <http://www.fiso-web.org/glosario>

Jessyca. (2020). *Terapeutas Ocupacionales*. España. *Terapeutas Ocupacionales: ¿Cuáles son las posturas ergonómicas correctas para trabajar?* <https://www.terapeutas-ocupacionales.es/posturas-ergonomicas-correctas/>

OIT. (2020). Organización Internacional del Trabajo: Preguntas y respuestas sobre la ventilación y el aire acondicionado y la COVID-19. *Terapeutas Ocupacionales:* <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-ventilation-and-air-conditioning>

Retail: Costos Vs. Rentabilidad.

[https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Retail\\_Costos\\_v\\_ersus\\_rentabilidad](https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Retail_Costos_v_ersus_rentabilidad)

Ruido. En *Wikipedia*. Recuperado el 27 de junio de 2021 de <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Ruido&oldid=134906400>

Saludlaboralydiscapacidad, (2019) *Saludlaboralydiscapacidad*. España. Saludlaboralydiscapacidad: recuperado de: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/que-es-una-enfermedad-profesional/>

Riesgos ligados a las condiciones de seguridad <https://www.saludcastillayleon.es/es/saludjoven/salud-laboral/1-riesgos-puedo-encontrar-trabajo/1-1-riesgos-ligados-condiciones-seguridad>

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (2012). Diagnóstico Nacional de Salud 2012. [https://www.mspas.gob.gt/images/files/cuentasnacionales/publicacion/es/11MSPAS\(2012\)Diagnostico-Salud-marzo.pdf](https://www.mspas.gob.gt/images/files/cuentasnacionales/publicacion/es/11MSPAS(2012)Diagnostico-Salud-marzo.pdf)



Redlife, (2019). ¿Qué es un Comité de Seguridad y Salud en una empresa?.

Recuperado de: <https://red.life/noticias/que-es-un-comite-de-seguridad-y-salud-en-una-empresa/>

## ANEXOS

Entrevista estructurada



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

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE SALUD Y SEGURIDAD  
OCUPACIONAL DE  
LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO

#### ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTES DE LAS SUCURSALES Y JEFES DE ÁREAS

##### OBJETIVO

Obtener información fundamental sobre la aplicación y cumplimiento de programas que garanticen la salud y seguridad de los empleados en sus puestos y ambientes de trabajo en todas las ubicaciones de la empresa objeto de estudio.

##### INSTRUCCIONES

Se solicita a todos los gerentes de sucursal y gerentes de áreas administrativas responder de manera objetiva las siguientes preguntas relacionadas a la situación actual de la salud y seguridad ocupacional de la empresa.

##### PREGUNTAS

1. ¿Se cuenta con programas que estén dirigidos a garantizar la salud y seguridad ocupacional para el personal de la empresa?
2. ¿Se cuenta con alguna planificación que se deba ejecutar de manera trimestral, semestral o anual que esté enfocado a la salud y seguridad ocupacional dentro de las instalaciones de las sucursales?
3. ¿Conoce cuáles son las políticas, objetivos, planes y personal que esté a cargo de asegurar el cumplimiento de la salud y seguridad ocupacional para el personal dentro de las instalaciones?
4. ¿Conoce acerca de algún presupuesto que la empresa disponga para el cubrimiento de los temas de emergencia de los temas de salud y seguridad ocupacional?
5. ¿Se cuenta con monitoreo y controles de temas relacionados a la salud y seguridad ocupacional?

6. ¿Se ha seleccionado a personal específico que se encarga de velar por los temas de salud y seguridad ocupacional?
7. ¿Considera que las acciones de la empresa en temas de salud y seguridad ocupacional son de tipo preventiva o correctiva?
8. ¿Se le solicita llevar registro documental de temas de salud y seguridad ocupacional?
9. ¿considera que existen áreas de mejora que la empresa deba de considerar seriamente para mejorar en los temas de salud y seguridad ocupacional?

Fuente: elaboración propia, septiembre 2021. Con base en Interiano (2012)



Guía de observación

## GUÍA DE OBSERVACIÓN

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

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS CONDICIONES FÍSICAS  
DE LAS INSTALACIONES DE LAS SUCURSALES DE LA EMPRESA OBJETO  
DE ESTUDIO

### GUÍA DE OBSERVACIÓN

#### **OBJETIVO**

- ✓ Recabar información relacionada a la situación actual de las condiciones físicas de las instalaciones de las sucursales de la empresa objeto de estudio.
- ✓ Determinar una medición de la situación actual de las condiciones físicas de las instalaciones de las sucursales de la empresa objeto de estudio.

#### **INSTRUCCIONES**

De acuerdo a la observación objetiva, se solicita seleccionar la calificación que considere adecuada respecto al cumplimiento de las condiciones de las instalaciones basado en la consideración del observador:

- 1) Cumple adecuadamente
- 2) Necesita mejora
- 3) Inadecuado
- 4) No cumple

<b>Aspectos de Observación</b>	<b>Cumple adecuadamente</b>	<b>Necesita mejora</b>	<b>Inadecuado</b>	<b>No cumple</b>
<b>Condiciones Generales del Lugar de Trabajo</b>				
Condición de pisos y paredes				
Puertas de ingreso				
Puertas de salida				
Pasillos				
Distribución del piso de venta				
Orden en general				
Limpieza de sanitarios				
Cafetería				

<b>Aspectos de Observación</b>	<b>Cumple adecuadamente</b>	<b>Necesita mejora</b>	<b>Inadecuado</b>	<b>No cumple</b>
<b>Condiciones del Medio ambiente del Lugar de Trabajo</b>				
Temperatura				
Ventilación				
Iluminación				
Nivel de ruido				
Contaminación del ambiente				
Orden y limpieza				

Fuente: elaboración propia, septiembre 2021. Con base en Interiano (2012)

## GUÍA DE OBSERVACIÓN

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



#### ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO

Aspectos de Observación	Cumple adecuadamente	Necesita mejora	Inadecuado	No cumple
<b>Señalización e insumos de emergencia</b>				
Luces de emergencia				
Extintores				
Identificación de extintores				
Salidas de emergencia				
Señalización de ruta de evacuación				
Señalización de áreas de tránsito				
Señalización de Covid-19				
Señalización de áreas de riesgo				
Señalización de áreas de carga y descarga				
Señalización de áreas de almacenaje de producto				
Señalización de distanciamiento social				
Señalización de ubicación de insumos Covid-19				

Aspectos de Observación	Cumple adecuadamente	Necesita mejora	Inadecuado	No cumple
<b>Condiciones del área de administración de inventarios</b>				
Paredes y techo				
Piso				
Iluminación				
Ventilación				
Luces de emergencia				
Herramientas de manipulación de mercadería				
Equipo de protección personal				

Fuente: elaboración propia, septiembre 2021. Con base en Interiano (2012)

## Cuestionario



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

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE SALUD Y SEGURIDAD  
 OCUPACIONAL DE  
 LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL

**OBJETIVO**

Obtener información relacionada al estado actual de seguridad y salud ocupacional de parte de los empleados de la empresa objeto de estudio.

**INSTRUCCIONES**

Responder las preguntas que se formulan al personal de las sucursales y áreas administrativas de la empresa objeto de estudio, marcar la respuesta que considere pertinente.

**Datos del Encuetado**

Fecha de elaboración: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Geografía \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 1) ¿Existen programas en la empresa que estén dirigidos a la salud y seguridad ocupacional?  
 Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 2) ¿Conoces quién es el personal encargado de la salud y seguridad ocupacional?  
 Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 3) ¿Has recibido alguna capacitación relacionada a la salud y seguridad ocupacional?  
 Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 4) Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿Podrías mencionar qué tipos de capacitación has recibido?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- 5) ¿Has recibido información relacionada a la salud y seguridad ocupacional?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 6) ¿Has participado de algún simulacro de emergencia en tu sucursal o lugar de trabajo?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 7) ¿Existe equipo de primeros auxilios en tu sucursal o área de trabajo?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 8) ¿Has recibido algún tipo de capacitación para brindar primeros auxilios?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 9) ¿Has sufrido algún accidente laboral?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- Menciona qué tipo de accidente
- \_\_\_\_\_
- 
- 10) ¿Consideras que tu lugar de trabajo tiene las condiciones adecuadas para realizar tus actividades laborales?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 11) ¿Sabes si se lleva registro de los temas de salud y seguridad ocupacional?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 12) Sobre los temas de Covid-19, ¿Has recibido información que te oriente hacia el cumplimiento de los protocolos requeridos?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 13) ¿La empresa te provee de insumos que ayuden a la protección contra Covid-19?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 14) ¿Consideras que la empresa ha gestionado efectivamente el tema de Covid-19?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 15) ¿Cuentan con botiquín de primeros auxilios?

Fuente: elaboración propia, septiembre 2021. Con base en Interiano (2012)



## 1. PROPUESTA DEL PROGRAMA DE SSO

Programa de Salud y  
Seguridad Ocupacional



**Guía de Implementación**



**Henry Antulio Velásquez Ruíz**

**Septiembre de 2021**

## Justificación

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”. Para ello, deberá adoptar las medidas necesarias que vayan dirigidas a:

- a) Prevenir accidentes de trabajo
- b) Prevenir enfermedades profesionales y eliminar las causas que las provocan;
- c) Prevenir incendios;
- d) Proveer un ambiente sano de trabajo;
- e) Suministrar cuando sea necesario, ropa y equipo de protección apropiados, destinados a evitar accidentes y riesgos de trabajo
- f) Advertir al trabajador de los peligros que para su salud e integridad se deriven del trabajo;
- g) Efectuar constantes actividades de capacitación de los trabajadores sobre higiene y seguridad en el trabajo
- h) Mantener un botiquín provisto de los elementos indispensables para proporcionar primeros auxilios.

Con base la información obtenida con los instrumentos que se utilizaron para diagnosticar la situación actual de la organización, se propone el presente programa de salud y seguridad ocupacional que tiene como finalidad realizar acciones de mejora en los aspectos que se conoce que tiene cierta debilidad o que requieren de ser mejorados, de manera que toda acción que se enfoque en resguardar la salud y la seguridad de los empleados de la empresa, sea dirigido de forma óptima y que garantice un lugar de trabajo seguro para el personal.

Con la implementación, gestión y mejora continua de los siguientes aspectos que se consideran con mayores oportunidades de mejora, se considera que la empresa

contará con un programa que contribuirá a la gestión óptima de la salud y seguridad, asimismo se podrá tener un mejor control y seguimientos de los temas relacionados a la provisión de salud, seguridad y lugares de trabajo seguro, los cuales los empleados puedan percibir positivamente.

Se podrá contar con un programa guía que el personal podrá consultar y a la vez deberá cumplir con lo que requerido para una mejor administración que garantice el cumplimiento correcto de los procesos de tipo legal, administrativo y preventivo respecto de la salud y la seguridad que la empresa debe de proveer a su personal.

Asimismo, se hace la acotación de que la presente propuesta de mejora al programa de salud y seguridad ocupacional responde a la prevención de riesgos laborales ligados a las condiciones de seguridad de los empleados.

Lo anterior obedece a que, en las actividades habituales que el personal desempeña dentro de las instalaciones o lugares de trabajo, son susceptibles de incurrir en distintos tipos de riesgos ante *almacenamiento, manipulación y transporte*.

De igual manera el presente manual considera los distintos tipos de *señalización* que deben de instalarse para prevención ante emergencias, *uso de herramientas, manipulación de máquinas* (elevadores de carga, montacargas), *orden y limpieza en los lugares y superficies de trabajo y trabajos de mantenimiento*.

## **Objetivos**

- Establecer los correctos procedimientos de cada uno de los procesos que deben ser gestionados por los encargados de vela por el cumplimiento del programa de salud y seguridad ocupacional.
- Proporcionar un procedimiento correcto que ayude a administrar las acciones enfocadas en garantizar lugares de trabajo seguro para los empleados.

- Clarificar las responsabilidades que corresponde a cada encargado de gestionar lo concerniente al programa de salud y seguridad ocupacional para los empleados de las sucursales de la empresa objeto de estudio.

## **Administración del Programa de salud y seguridad ocupacional**

### **Gestión y compromiso por parte de los monitores de salud**

Tomando como base la revisión documental de los procesos existentes en temas de salud y seguridad ocupacional, se sabe que en la empresa se cuenta con Monitores de salud, tal función corresponde a los gerentes de cada una de las sucursales de la empresa.

Por lo que a continuación se sugiere una lista de procedimientos que se establecen para optimizar la gestión del sistema de salud y seguridad ocupacional:

- Fomentar una cultura de prevención y responsabilidad en los empleados.
- Velar por el cumplimiento de los protocolos establecidos por la empresa para el cumplimiento del programa.
- Mantener una mejora continua en su función de monitor de salud en su sucursal.
- Realizar revisión periódica de las condiciones física de las instalaciones.
- Asegurar que todo el personal cumpla con las normativas enfocadas al cumplimiento de los protocolos de salud.
- Buscar constantemente la prevención de riesgos en los lugares de trabajo.
- Actualizar continuamente sobre los procesos administrativos a los cuales deba cumplir y darles seguimiento.
- Ser ejemplo de las buenas prácticas de salud y seguridad ocupacional

Es importante que los monitores de salud puedan recibir formación en temas relacionados a la SSO y en las que se les pueda actualizar sobre los procesos

administrativos que deban seguir, tales como: información, comunicación, formación, documentación y revisión de procesos.

### **Políticas de cumplimiento del programa de salud y seguridad ocupacional**

Con la finalidad de garantizar los correctos procedimientos relacionados con las acciones que deben realizar los monitores de salud asignados en las sucursales de la empresa y para asegurar que se cumpla con lo estipulado por la administración de la salud y seguridad ocupacional, se presentan las siguientes políticas de cumplimiento:

1. Cumplir con los protocolos de prevención establecidos para prevenir el Covid-19
  - a. Uso obligatorio de mascarilla dentro de las instalaciones.
  - b. Toma obligatoria de temperatura al entrar y salir de las instalaciones.
  - c. Cumplir con el distanciamiento sugerido dentro de las instalaciones.
  - d. Aplicación constante de gel antibacterial.
  - e. Aislar al personal que cause positividad por Covid-19
  - f. Enviar a cuarentena a los contactos primarios del contagiado.
2. Atender adecuadamente la visita de los inspectores del Ministerio de trabajo y del Instituto guatemalteco de seguridad social
  - a. Atender educadamente.
  - b. Brindar la información solicitada.
  - c. Trasladar inmediatamente y por correo electrónico el listado de verificación que extiendan para darle el pronto cumplimiento.
  - d. Colaborar con la información que solicite la administración central para el debido seguimiento.
  - e. Dar seguimiento a las solicitudes de mejora que se soliciten.
3. Registrar en libro de actas todos los eventos, incidencias, enfermedades que se susciten dentro de las instalaciones, asimismo los acuerdos de reunión de comité que se hayan realizado.

4. Asegurar la participación de todo el personal en las capacitaciones que la empresa brinde con relacionadas a la salud y seguridad ocupacional.
5. Trasladar la información de las campañas y actualización de protocolos oportunamente y por los medios de comunicación interna que la empresa utiliza.
6. El monitor de salud debe asegurar el cumplimiento de todo aquello que le repercute en cuanto a su función en materia de salud y seguridad ocupacional:
  - a. Asegurar que se encuentre registrado como monitor de salud ante el ministerio de trabajo.
  - b. Asegurar inscripción de su comité bipartito de salud y seguridad ocupacional.
  - c. Resguardar y utilizar debidamente el libro de actas.
  - d. Asegurar la existencia de botiquín de primeros auxilios y velar por el uso debido.
7. Se deben realizar las reuniones periódicas de los comités de salud y seguridad ocupacional con la finalidad asimismo constituir acta de reunión y acuerdos establecidos.

### **Comunicación del Programa**

El presente programa podría ser trasladado a través de los distintos canales de comunicación que la empresa utiliza para compartir información con su personal, de manera que esté a la mano de los monitores de salud y del personal que tiene participación en los comités de salud y seguridad ocupacional.

Así mismo se recomienda que cada monitor de salud tenga copia impresa el presente programa con la finalidad de mantenerlo a la vista en su carpeta de archivos administrativos, este podrá estar disponible para que el personal lo pueda consultar.

Este podría ser compartido en alguna de las reuniones a inicios de la jornada laboral, esto ayudará al personal a mantener una cultura de prevención y cooperación en temas relacionados al resguardo y cuidado y a mantener las buenas prácticas de salud y seguridad ocupacional.

Los comités deben de transmitirlo al resto del personal a manera de reforzar el cumplimiento de lo establecido, esto ayudará a que se comunique de forma más directa por el mismo personal de cada sucursal.

Se recomienda que la información relacionada al programa de salud y seguridad ocupacional pueda ser trasladada a todo el personal de la empresa, incluyendo a los gerentes y jefes de áreas, así como a personal de nuevo ingreso, de manera que todos puedan contribuir a mantener y promover una cultura de prevención dentro de las instalaciones de la empresa.

## **Planificación**

Se sugiere que a nivel general se establezcan reuniones cada cuatro meses para poder realizar un análisis de acciones ejecutadas dentro de las instalaciones sobre los temas de salud y seguridad ocupacional, en estas se podrá hacer una revisión de libros de actas para verificar qué registros se tienen de casos como Covid-19, accidentes laborales, percances e incidentes ocurridos dentro de las instalaciones.

Estas reuniones ayudarán a fortalecer el correcto procedimiento de cada uno de los procesos que no se estén siguiendo adecuadamente por parte de los monitores, también se podrá actualizar información que sea objeto de estudio por parte de los monitores de salud.

Se podrá realizar ejercicios de cómo realizar ciertos registros en los libros, como proceder ante alguna inspección por parte de alguna autoridad legal. se podrán actualizar las políticas de cumplimiento, los objetivos para la siguiente reunión y el involucramiento del personal que quiera colaborar con el monitor de salud.

Tabla 2

*La planificación sugerida para esta reunión podría ser la siguiente:*

Planificación de Reuniones de Salud y Seguridad Ocupacional				
Año 2022				
REUNIÓN	Primer sábado de marzo 2022	Primer sábado de junio 2022	Primer sábado de septiembre 2022	Primer sábado de diciembre 2022
Primera Reunión de SSO				
Segunda Reunión de SSO				
Tercera Reunión de SSO				
Cuarta Reunión de SSO				

Fuente: elaboración propia, octubre 2021

### **Asignación de Presupuesto para la implementación del programa de salud y seguridad ocupacional**

Para que el programa de salud y seguridad ocupacional pueda desarrollarse eficientemente y darle el cumplimiento requerido por las autoridades que realizan inspecciones de verificación para corroborar que la empresa esté cumpliendo con lo que establece el Reglamento de salud y seguridad ocupacional del ministerio de trabajo y del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es necesario que se asigne un presupuesto que esté destinado al cubrimiento de las necesidades existentes, como las que se enlistan a continuación:

- **Costos de Capacitación:**

Las capacitaciones necesarias para que el personal esté en las condiciones de darle cumplimiento a lo establecido por la legislación en materia de salud y seguridad ocupacional obedece a los siguientes costos:



Tabla 7

## Costo de capacitación

Tipo de capacitación	No. Grupos	Costo por grupo	Total en Q.
Funciones del Comité y Monitor de Salud	2	Q.650.00	Q.1300.00
Gestión de SSO	2	Q.600.00	Q.1200.00
		Total	Q.2500.00

Fuente: elaboración propia, octubre 2021

Las capacitaciones se harán en dos sesiones, una para cada grupo, el costo es por una hora para cada grupo y de forma virtual. No se estima valor de costo por participante por la modalidad virtual, lo cual implica que no se incurra en gastos extras como: refacción, material didáctico, gastos de alquiler de lugar y gastos por demás insumos.

El resto de las capacitaciones sugeridas de: uso de libros de actas, gestiones administrativas de SSO, protocolos de Covid-19, levantamiento manual de cargas y funciones del comité y monitor de salud, serán impartidas por personal interno que tiene la capacidad de capacitar al personal de las sucursales, se incluye al coordinador de salud y seguridad ocupacional, abogado de la empresa, gerente de capital humano, médico profesional de la empresa

- **Costos de señalización:**

A continuación, se detalla los tipos de señalización que se necesita comprar para complementar la señalética de todas las sucursales, las cuales son de Covid-19, evacuación y seguridad.

Tabla 8

## Costo de señalización

Fuente: elaboración propia, octubre 2021

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Total en Q.
<b>a) Covid-19</b>			
Aforo	93	Q.15.00	Q.1395.00
Distanciamiento	93	Q.15.00	Q.1395.00
Uso obligatorio de mascarilla	93	Q.15.00	Q.1395.00
Toma de temperatura	93	Q.15.00	Q.1395.00
Aplicación de gel	93	Q.15.00	Q.1395.00
		<b>Total</b>	<b>Q.6975.00</b>
<b>b) Evacuación y seguridad</b>			
Ruta de evacuación	93	Q.15.00	Q.1395.00
Salidas de emergencia	93	Q.15.00	Q.1395.00
Ubicación de botiquín	93	Q.15.00	Q.1395.00
		<b>Total</b>	<b>Q.4185.00</b>

- **Costos de botiquines de primeros auxilios:**

Tabla 9

## Costo de botiquines

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Total en Q.
Botiquín de primeros auxilios	48	Q.1500.00	Q.72,000.00
		<b>Total</b>	<b>Q.72,000.00</b>

Fuente: elaboración propia, octubre 2021

- **Costo Extintores:** no se incurre en costos, actualmente existen los requeridos en cada sucursal.

- **Costos de Libros de actas:**

Del total de 110 sucursales, se determinó que, 45 sí cuentan con libro de actas para registro de información de salud y seguridad ocupacional, por lo que se sugiere presupuestar la compra del resto que corresponde a 28 sucursales.

Tabla 10

Costo de Libro de actas

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Total en Q.
Libros de actas de 100 folios	28	Q.45.00	Q.1,260.00
		Total	Q.1,260.00

Fuente: elaboración propia, octubre 2021

- **Mantenimiento de las instalaciones:** no se determinan costos, pero se debe de considerar en el presupuesto, esto con la finalidad de garantizar instalaciones que brinden seguridad al lugar de trabajo del personal.
- **Termómetros:** no se incurre en costos por el motivo de que, actualmente la empresa provee constantemente por protocolos de Covid-19, todas las sucursales cuentan con este insumo de prevención. Sin embargo, se debe considerar como parte del presupuesto por ser parte de la gestión de la salud y seguridad ocupacional.
- **Gel desinfectante:** no se incurre en costos por el motivo de que, actualmente la empresa provee constantemente por protocolos de Covid-19, todas las sucursales cuentan con este insumo de prevención. Sin embargo, se debe considerar como parte del presupuesto por ser parte de la gestión de la salud y seguridad ocupacional.

- **Mascarillas:** no se incurre en costos por el motivo de que, actualmente la empresa provee constantemente por protocolos de Covid-19, todas las sucursales cuentan con este insumo de prevención. Sin embargo, se debe considerar como parte del presupuesto por ser parte de la gestión de la salud y seguridad ocupacional.

- **Equipo de protección personal:**

Se presenta el siguiente presupuesto para equipo de protección personal para 10 sucursales que están dentro de centros comerciales, en estas ubicaciones se les exige que cuenten con el siguiente EPP que se describe en los costos siguientes, se presupuesta 3 unidades de cada artículo para cada una de las 10 sucursales:

Tabla 11

## Costo de equipo de protección personal

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Total en Q.
Cinturón lumbar strong T/s	30	Q.65.00	Q.1950.00
Cinturón de cuero T-32 T/s	30	Q.75.00	Q.2,250.00
Cascos	30	Q.3700	Q.1,110.00
Chaleco de malla con cintas reflectivas	30	Q.55.00	Q.1,650.00
		Total	Q.6,950.00

Fuente: elaboración propia, octubre 2021

Tabla 12.

Resumen del presupuesto requerido.

**Presupuesto sugerido de implementación del Sistema de SSO.**

Descripción del Insumo		Total
<b>Señalética</b>	Q	11,160.00
<b>Capacitación</b>	Q	2,500.00
<b>Botiquines primeros auxilios</b>	Q	72,000.00
<b>Libros de actas</b>	Q	1,260.00
<b>Equipo de protección personal</b>	Q	6,950.00
<b>Impresión del folleto con el programa de SSO</b>	Q	770.00
	<b>Total Q</b>	<b>94,640.00</b>

Fuente: elaboración propia, octubre 2021

El costo total que se estima para la implementación del programa de salud y seguridad ocupacional para las sucursales de la empresa dedicada al retail en los departamentos de Guatemala, asciende a un monto de noventa y cuatro mil seiscientos cuarenta quetzales exactos (Q.94,640.00), se incluyen todos los gastos que se estima incurrir con proveedores externos.

Asimismo, es importante tener presente lo considerado por el numeral 04 de la norma ISO 45001 sobre el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar PHVA (ciclo de Deming), el cual consiste en un proceso iterativo utilizado por las organizaciones para lograr la mejora continua, lo cual a su vez es aplicable para la implementación del presente programa de salud y seguridad ocupacional.

Es necesario hacer énfasis en que los costos que implica la implementación de un programa es una inversión para el personal, de acuerdo con Sanchez (2010) “pues al brindar mejores condiciones laborales, se trabajará en la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, y por ende en la reducción o eliminación de los costos directos e indirectos que estos conllevan.”

Lo anterior, da sentido al costo beneficio para la empresa respecto de la implantación del presente programa, el cual permitiría a la empresa evitar incurrir

en multas por parte de las autoridades por incumplimiento de la legislación que regula la salud y seguridad ocupacional.

De igual manera, los beneficios para su personal serán significativos en materia de proveer todo lo necesario para el desempeño de sus actividades laborales, tales como ambientes seguros de trabajo, condiciones físicas de las instalaciones laborales, cuidado y protección a su integridad salubre, con ello se contará con personal cuya productividad será favorable para la organización.

## **Responsables de aplicación del programa de salud y seguridad ocupacional**

### **Responsabilidades del personal encargado y monitores de salud**

Es responsabilidad de todo el personal de la empresa que se cumpla con un rol que esté enfocado a contribuir ya sea como miembro del Comité de salud y seguridad o bien como promotor de la cultura de prevención.

Sin embargo, es importante que las altas autoridades se involucren en el cumplimiento del programa, esta colaboración de los directivos influirá positivamente a que los demás integrantes de los equipos de trabajo puedan sentirse respaldados y se más efectiva la transmisión de la cultura y fortalecer el cumplimiento de las buenas prácticas dentro de las instalaciones.

Para lograr el apoyo requerido de los directivos, debe de tomarse en cuenta la comunicación, la cual constituye la mejor forma de transmitir la información verídica al respecto.

En este sentido, presentar de forma sintetizada los datos reales, tanto de las incidencias, multas, riesgos legales, impactos económicos por pago de multas por incumplimiento de lo exigido por la ley, así como, beneficios en salud, seguridad, clima laboral, lugares de trabajo seguros, entre otros datos reales, podrán sensibilizar a las autoridades de la empresa para autorizar la implementación del presente programa de salud y seguridad ocupacional.

En relación con las consideraciones anteriores, se proponen algunas acciones que las altas gerencias pueden realizar son las sugeridas a continuación:

- Autorizar recursos que sean destinados al cumplimiento de lo que requieren las autoridades que inspeccionan las sucursales.
- Revisar los avances del cumplimiento de lo sugerido por el programa de salud y seguridad ocupacional por parte de los encargados.
- Solicitar que no se deje de darle seguimiento a los temas que deben ser gestionados por los responsables de la SSO.
- Solicitar reportes que reflejen avances del cumplimiento del programa de salud y seguridad ocupacional.

### **Comité de salud y seguridad ocupacional**

Podemos definir al Comité de Seguridad y Salud básicamente como el órgano de participación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales y salud laboral, juntamente con la empresa, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en estos temas.

Para Asfahl & Ray (2010): Los comités se nombran de entre las filas del personal operativo de la línea de producción de la organización. Los nombramientos son temporales, para que todos los trabajadores de la organización se roten dentro y fuera de los comités de manera periódica. Posteriormente los comités realizan inspecciones a las instalaciones, evalúan sugerencias sobre seguridad y salud, analizan las causas de los accidentes y realizan recomendaciones. (p.34)

Asimismo, el artículo 10 del reglamento de salud y seguridad ocupacional indica “Comités Bipartitos de Salud y Seguridad Ocupacional, deben ser integrados con igual número de representantes de los trabajadores y del patrono, los cuales no deben ser sustituidos por ninguna clase de comisión o brigada que tengan funciones similares”.

Sobre las atribuciones y actividades de estos, se establece que se deben de estar autorizadas con su libro de actas ante el Ministerio de trabajo. “Sus funciones deben ser desarrolladas en el reglamento interior de trabajo correspondiente y los lugares de trabajo que cuenten con menos de diez trabajadores, deben contar con un monitor de salud y seguridad ocupacional quien tendrá a su cargo la gestión de prevención de riesgos laborales”

### **Funciones del Comité de salud y seguridad ocupacional**

Se recomienda que exista personal encargado de realizar los trámites administrativos para la constitución de los comités bipartitos para cada una de las sucursales de la empresa, se sugiere que se tomen en cuenta al personal de mayor antigüedad de cada equipo de trabajo, así mismo se sugiere realizar monitoreo por el caso de que puedan existir rotación de personal que sea parte de los comités, para poder llevar a cabo la debida actualización de este.

Al contar con la conformación de los comités, estos deberán de cumplir con las siguientes funciones especiales:

- Aplicar y darle seguimiento y control al programa de salud y seguridad ocupacional.
- Contribuir al logro de los objetivos de salud y seguridad ocupacional.
- Realizar reuniones periódicas en las cuales se discutan temas de salud y seguridad ocupacional y toma de decisiones.
- Gestionar un adecuado control de incidentes que ocurran dentro de las instalaciones de la sucursal.
- Llevar control y monitoreo de todo lo relacionado a la salud y seguridad ocupacional.
- Asesorar a los empleados de la sucursal en materia de salud y seguridad ocupacional.



- Informar a sus autoridades y al personal responsable de la salud y seguridad ocupacional sobre sucesos y cualquier tipo de incidente que altere la salud y la seguridad del personal.

### **Control, monitoreo y registros**

El comité de salud y seguridad ocupacional es el ente constituido legalmente y el cual se encarga de llevar registros documentados de cada acto, suceso, reunión o toma de decisión que sea produzca en las instalaciones de las sucursales. Se recomienda que registren, en su libro de actas, los siguientes acontecimientos:

- Reuniones ordinarias (celebradas una vez al mes).
- Reuniones extraordinarias.
- Resoluciones de hallazgos realizados por parte de los inspectores del IGSS o del Mintrab.
- Incidentes de trabajo (para elaborar un análisis de la investigación del accidente y resolver acciones para evitar que se repita).
- Enfermedad común detectada dentro de las instalaciones de la sucursal
- Personal infectado por virus SARS-COV 2.
- Detección de condiciones inseguras en las áreas de trabajo.
- Detección de actos inseguros por parte del personal que sean recurrentes.
- Cambios de procedimientos operativos o administrativos que se realicen a causa de una mejora en la salud y seguridad ocupacional.

### **Realizar acciones preventivas y correctivas**

Realizar acciones preventivas significa que, para evitar la ocurrencia de un accidente, una enfermedad ocupacional o bien la causa de un factor de riesgo que ponga en peligro al personal en un lugar de trabajo, se buscan soluciones a peligros y los riesgos, las acciones correctivas son aquella que se toman luego de

la ocurrencia de una situación que pone en peligro la salud y la seguridad del personal.

Se sugiere considerar las siguientes medidas preventivas:

- Cumplir con los requerimientos legales que son de carácter obligatorio ante las autoridades competentes.
- Contar en la medida de lo posible, con toda la señalización requerida y de todos los tipos.
- Realizar identificación de áreas y acciones de riesgo.
- Brindar las capacitaciones necesarias que contribuyan a la prevención de accidentes, como levantamiento correcto de cargas manuales.
- Contar con kit de primeros auxilios para uso ante emergencias

### **Propuesta de mejora de las condiciones actuales de los aspectos generales de salud y seguridad ocupacional**

#### **Señalización**




Se recomienda que se continúe con la instalación de la señalética en la totalidad de las sucursales, actualmente la empresa tiene cubierto en promedio 80% de la señalización, sin embargo, es necesario que se cuente con el 100% de los diferentes tipos de señalización que es necesario y obligatorio que se encuentre instalada en lugares de mejor visibilidad de las instalaciones, de manera que personal y clientes tengan la facilidad de poder observarlas.

Se implementarán controles que ayuden a monitorear el avance de la instalación pendiente y las que vayan colocándose en cada sucursal, esto con la finalidad de poder asegurar la instalación en su totalidad.

También se recomienda que se pueda cumplir con señalización de Covid-19 en todas las sucursales debido a la pandemia del Coronavirus se hace necesario que la empresa instale señales de obligación y prohibición, por tal motivo se sugieren las siguientes:

Tabla 3

Señales de prevención contra el Covid-19 enfocadas al personal de las sucursales de la empresa:

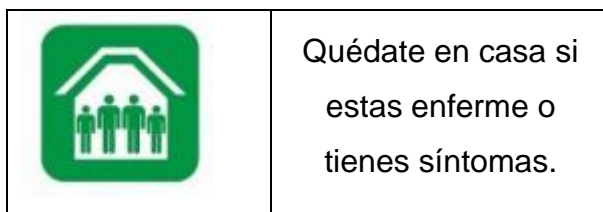
	<p>Lávate las manos regularmente</p>
	<p>Mantén una distancia segura de al menos 2 metros</p>
	<p>Tose o estornuda en el pliegue del codo o en un pañuelo</p>

Fuente: elaboración propia con imágenes descargadas de <https://www.brady.es/general/coronavirus>

Tabla 4.

Señales de prohibición contra el Covid-19 enfocadas al personal de las sucursales de la empresa.

	<p>Evita el contacto</p>
	<p>Evita tocarte las manos</p>



Fuente: elaboración propia con imágenes descargadas de <https://www.brady.es/general/coronavirus>

Se sugiere hacer cada panel por individual o bien instalarlo en conjunto como se sugiere a continuación:



Fuente: <https://www.brady.es/general/coronavirus> consultada el 20-07-2021

## Diseño de la propuesta de capacitación

### Plan de capacitación

Asegurar que todos los procesos que el personal realiza como parte de sus actividades laborales, se realice de forma correcta, para ello se le propone un plan

que abarca temas que les fortalecerán sus habilidades para gestionar de mejor forma sus procesos.

Esto también se refleja en las responsabilidades que el personal a cargo de gestionar la salud y seguridad ocupacional tiene a su cargo, por lo tanto se hace necesario que la empresa provea de capacitación en temas que le ayuden a tener los conocimientos necesarios para actuar correctamente ante las emergencias y procesos que requiera de su involucramiento para la correcta toma de decisiones.

A continuación, se presenta un plan de capacitación que incluye la formación que se considera pertinente impartir de acuerdo al diagnóstico que se realizó inicialmente para conocer las necesidades del personal responsable de apoyar y gestionar los temas de salud y seguridad ocupacional, para que cuente con la debida formación que le ayudará a ejecutar de forma óptima sus atribuciones, estos temas de capacitación se sugieren con base en el diagnóstico realizado:

Tabla 5.

### Plan de capacitación

Tema de capacitación	Objetivos	Modalidad	Responsable
Uso correcto del Libro de Actas	Usar correctamente	Virtual, Zoom	Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional
Primeros Auxilios	Mejorar la capacidad de atención ante emergencias	Virtual, Zoom	Medico Profesional, Bomberos
Funciones del Comité y Monitor de Salud	Administrar correctamente las funciones del comités	Virtual, Zoom	Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional

Gestión administrativa de procesos de SSO	Gestionar correctamente los procesos	Virtual, Zoom	Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional y Capital Humano
Protocolos de Covid-19	Administrar los protocolos adecuadamente	Virtual, Zoom	Capital Humano
Levantamiento manual de cargas	Evitar lesiones de tipo lumbar	Virtual, Zoom	Medico profesional de la empresa
Gestión de SSO	Proporcionar formación a los monitores de salud	Virtual, Zoom	Se sugiere Intecap o profesional invitado

Fuente: elaboración propia, julio 2021

Se sugiere considerar capacitaciones en los siguientes casos:

- Cuando ingrese nuevo personal
- Cuando el personal lo solicite (existirá una necesidad)
- Cuando existan accidentes de forma recurrente
- Cuando se tenga que presentar informes de personal capacitado
- Cuando las autoridades, tanto de la empresa como de las instituciones encargadas lo requieran

Tabla 6.

## Cronograma de capacitación propuesto

CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITACIONES								
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL		CALENDARIZACIÓN AÑO 2022						
NOMBRE DE CAPACITACIONES	RESPONSABLE	FEBRERO	ABRIL	JUNIO	AGOSTO	OCTUBRE	DICIEMBRE	FEBRER 2023
Uso correcto del Libro de Actas	Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional							
Gestión administrativa de procesos de SSO	Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional y Capital Humano							
Protocolos de Covid-19	Capital Humano							
Levantamiento manual de cargas	Medico profesional de la empresa							
Funciones del Comité y Monitor de Salud	Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional							
Gestión de SSO	Se sugiere Intecap o profesional invitado							
Primeros Auxilios	Medico Profesional, Bomberos							

Fuente: elaboración propia, julio 2021

### Levantamiento seguro de cargas

Las actividades que se realizan en la operación del piso de venta, requiere que se tengan que movilizar los diferentes tipos de mercadería que se ofrecen a los clientes, por lo que es importante que se le proporcione al personal una guía sobre cómo deben realizar esas tareas, de manera que no se ocasione ningún tipo de lesión por el mal movimiento del esfuerzo físico, esto podrá evitar la ocurrencia de lesiones en la espalda, músculos, articulaciones o cualquier otra parte del cuerpo.

Se sugiere que el personal tenga a la vista una copia de los pasos correctos para el levantamiento manual de carga, el cual corresponde al método cinético propuesto por el reglamento de salud y seguridad ocupacional del ministerio de trabajo:

- a) Colocarse cerca de la carga, con los pies separados a fin de mantener el equilibrio, y con el pie derecho hacia delante.
- b) Agacharse, doblando las piernas, manteniendo la espalda en línea recta, para sujetar la carga con la mano completa, no con la punta de los dedos.
- c) La posición de la barbilla debe ser hacia adentro.
- d) Se debe levantar la carga con los brazos, acercándola al cuerpo.
- e) Debe levantarse con la fuerza de las piernas, manteniendo el tronco recto, los brazos flexionados y los codos cerca del cuerpo.
- f) La carga se debe mantener cerca del tronco y se debe sostener con la fuerza de los brazos.

### **Proponer actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los empleados**

#### **Programa de Cultura preventiva**

Aunque en la empresa existen prácticas que están enfocadas en la gestión de salud y seguridad ocupacional, es importante que se dirijan esfuerzos que ayuden a inculcar cierta concientización en el personal

De manera que por iniciativa propia cada uno tenga a bien interactuar dentro de las instalaciones, en este sentido, se busca que se creen actividades desde la gestión de los recursos humanos que contribuyan a transmitir una cultura de prevención.

Actuar de manera conjunta entre empleados y empleadores, representará un esfuerzo colectivo que brindará a la empresa un fortalecimiento de su cultura de prevención en materia de salud y seguridad ocupacional.

A continuación, se presenta un listado de actividades sugeridas para lograr a inculcar una cultura de prevención en sus colaboradores:



- Informar, por medio de los canales de comunicación oficial, al personal de forma constante sobre su obligación de cumplir con las prácticas de salud y seguridad ocupacional.
- Diseñar afiches informativos sobre temas de salud y seguridad ocupacional que sean comunicados por medio de los medios oficiales de comunicación.
- Realizar pausas activas de forma semanal.
- Celebrar el día de la salud y seguridad ocupacional (28 de abril).
- Crear un símbolo o personaje que represente la cultura de salud y seguridad en el trabajo.
- Realizar publicaciones específicas en redes sociales de la empresa sobre información formativa para provecho de los gestores de salud y seguridad ocupacional.
- Elegir al empleado del mes por su contribución a la promoción de la cultura de salud y seguridad ocupacional con su personal.
- Diseñar algún objeto que se pueda enviar a cada sucursal para tenerlo como parte de la simbología y la cultura de salud y seguridad ocupacional.

Contratación de personal (para estructurar la plantilla de salud y seguridad ocupacional)

### **Analista de Salud y Seguridad Ocupacional**

De acuerdo con información obtenida, se sabe que, actualmente son dos personas las que se dedican al cubrimiento de todas las actividades relacionadas a la salud y seguridad ocupacional, el hecho de contar con poca gente para lograr el cubrimiento de toda la administración de la salud y seguridad ocupacional para todas las sucursales es un factor que repercute negativamente en el logro efectivo de la gestión del programa.

Ante ello, se propone la contratación de una persona con perfil de analista que integre la estructura del personal que se encargue de administrar el programa de salud y seguridad que se propone.

Se propone el siguiente perfil del Analista de Salud y Seguridad ocupacional:

Tabla 12

PERFIL DEL PUESTO

<b>Generalidades del Puesto</b>		
<b>Nombre del Puesto</b>	Analista de Salud y Seguridad Ocupacional	
<b>Departamento</b>	Capital Humano	
<b>Area</b>	Administración	
<b>A quién le reporta</b>	A Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional	
<b>Quién le reporta</b>	N/A	
<b>Horario</b>	Lunes a Viernes de 8:00am a 5:00pm	
<b>Jornada</b>	Diurna	
<b>Area de Trabajo</b>	Oficinas Centrales	
<b>Objetivo General del Puesto</b>		
Dar seguimiento al programa de salud y seguridad ocupacional que se propone para la empresa, monitorear y dar apoyo al cumplimiento a manera de mejorar continuamente la administración del programa.		
<b>Requisitos Generales del Puesto</b>		
<b>Genero</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>edad</b>
Masculino	Indiferente	25 años en adelante
<b>Nivel Académico</b>		
Estudios en Ingeniería industrial, Administración de Empresas.		
<b>Requiere licencia de conducir</b>	<b>Tipo de licencia</b>	
Sí	N/A	
<b>Requiere vehículo propio</b>	<b>Requiere pasaporte</b>	
Sí	N/A	
<b>Experiencia Laboral</b>	<b>Conocimientos</b>	
1 año de experiencia mínimo	Legislación aplicada, trámites ante las instituciones, planes de SSO,	
<b>Cursos preferentes</b>	<b>Competencias actitudinales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excel avanzado</li> <li>• Paquetes de computación</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenado</li> <li>• Colaborador</li> <li>• Actitud de Servicio</li> </ul>	
<b>Comentarios adicionales en relación al puesto</b>		
El valor de la posición se propone que sea de Q.4,000.00		

AUTORIZACIÓN DEL PERFIL DE PUESTO

Elaborado por

-

Revisado por

-

Autorizado por

# Programa de Salud y Seguridad Ocupacional



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Señalización e insumos de emergencia.

Tabla 2 Planificación de reuniones de Salud y seguridad ocupacional año 2022.

Tabla 3. Señales de prevención contra el Covid-19 enfocadas al personal de las sucursales de la empresa.

Tabla 4. Señales de prohibición contra el Covid-19 enfocadas al personal de las sucursales de la empresa.

Tabla 5. Plan de capacitación

Tabla 6. Cronograma de capacitación propuesto

Tabla 7. Costos de capacitación

Tabla 8. Costos de señalización

Tabla 9. Costos de botiquines de primeros auxilios

Tabla 10. Costos de libros de actas

Tabla 11. Costo de equipo de protección personal

Tabla 12. Perfil de puesto

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Figura 1. Sobre los programas que estén dirigidos a garantizar la salud y seguridad ocupacional para el personal de la empresa.

Figura 2. Sobre la planificación que se deba ejecutar de manera trimestral, semestral o anual que esté enfocado a la salud y seguridad ocupacional dentro de las instalaciones de las sucursales.

Figura 3. Sobre el conocimiento de las políticas, objetivos, planes y personal que esté a cargo de asegurar el cumplimiento de la salud y seguridad ocupacional para el personal dentro de las instalaciones.

Figura 4. Sobre el presupuesto que la empresa disponga para el cubrimiento de los temas de emergencia de los temas de salud y seguridad ocupacional.

Figura 5. En relación al monitoreo y controles de temas relacionados a la salud y seguridad ocupacional.

Figura 6. Sobre personal específico que se encargue de velar por los temas de salud y seguridad ocupacional.

Figura 7. En relación a las acciones de la empresa en temas de salud y seguridad ocupacional son de tipo preventiva o correctiva.

Figura 8. En relación a solicitar llevar registro documental de temas de salud y seguridad ocupacional.

Figura 9. En relación a la existencia de áreas de mejora que la empresa deba de considerar seriamente para mejorar en los temas de salud y seguridad ocupacional.

Figura 10. Sobre conocer cuáles son las instituciones encargadas de legislar la salud y seguridad ocupacional.

Figura 11. Sobre la existencia de programas en la empresa que estén dirigidos a la salud y seguridad ocupacional.

Figura 12. Sobre conocer quién es el personal encargado de la salud y seguridad ocupacional.

Figura 13. En relación a la existencia de Comités de salud y seguridad ocupacional para sus sucursales o área de trabajo.

Figura 14. Relacionado con haber recibido alguna capacitación relacionada a la salud y seguridad ocupacional.

Figura 15. Relacionado con haber recibido información relacionada a la salud y seguridad ocupacional.

Figura 16. En relación con haber participado de algún simulacro de emergencia en su sucursal o lugar de trabajo.

Figura 17. En relación a la existencia de equipo de primeros auxilios en tu sucursal o área de trabajo.

Figura 18. En relación con haber recibido algún tipo de capacitación para brindar primeros auxilios.

Figura 19. Con relación a haber sufrido algún accidente laboral.

Figura 20. Relación entre el lugar de trabajo y las condiciones adecuadas para realizar sus actividades laborales.

Figura 21. Relación con llevar registro de los temas de salud y seguridad ocupacional.

Figura 22. Relación entre los temas de Covid-19 con haber recibido información que le oriente hacia el cumplimiento de los protocolos requeridos.

Figura 23. Sobre la provisión de insumos que ayuden a la protección contra Covid-19.

Figura 24. Relación entre la gestión efectivamente de los temas de Covid-19.

Figura 25. Con relación a contar con botiquín de primeros auxilios.

Figura 26. Relacionado con la existencia de libro de Actas.