



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

Tesis

**Propuesta de implementación de herramientas de prevención
de accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020**

**Para optar el Título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión
Empresarial**

AUTORA

Br. Finquin Pejerrey, Claudia Milagros

ORCID: 0000-0002-6260-7604

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y
Ambiental

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Redes y Comunicaciones

LIMA - PERÚ

2020

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Jose Luis Herrera Salazar

ORCID: 0000-0002-8869-3854

Secretario

Dr. David Flores Zafra

ORCID: 0000-0001-5846-325X

Vocal

Mtro. Rafael Felix Ramos Caceres

ORCID: 0000-0002-9712-7686

Asesor metodólogo

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

ORCID: 0000-0001-8910-222X

Asesor temático

Mtro. Nicolás Fedeberto Ortiz Vargas

ORCID: 0000-0003-0088-7353

Dedicatoria

A mis padres, Alfredo Finquin y Betsy Pejerrey, quienes son mis grandes maestros de vida.

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía y haber puesto en mi camino a las personas correctas, que creen en mí y me impulsan siempre a ser mejor que ayer.

A mi casa de estudios por los años vividos, por los conocimientos adquiridos y el apoyo constante hasta el término de esta investigación.

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo, Finquin Pejerrey Claudia Milagros estudiante de la escuela académica profesional de Ingenierías de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Propuesta de implementación de herramientas de prevención de accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima, 2020" para la obtención del Título Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.


.....
Firma
Finquin Pejerrey Claudia Milagros
DNI: 46271875

Lima, 30 de junio de 2020.



Huella

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Índice	vi
Pág.	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	11
Abstract	12
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	22
2.1 Enfoque y diseño	22
2.2 Población, muestra y unidades informantes	23
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.5 Proceso de recolección de datos	24
2.6 Método de análisis de datos	24
III. RESULTADOS	25
3.1 Resultados cuantitativos	25
3.2 Análisis cualitativo	34
3.3 Diagnóstico	38
3.4 Propuesta	40
3.4.1 Priorización de los problemas	40
3.4.2 Consolidación del problema	41
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	42
3.4.4 Categoría solución	43
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	43
3.4.6 Actividades y cronograma	44
3.4.7 Desarrollo de la propuesta	45
3.5 Viabilidad Económica	50
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52

4.2 Conclusiones	55
4.3 Recomendaciones	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	62
Anexo 1: Matriz de consistencia	63
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	64
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	124
Anexo 4: Instrumento cualitativo	126
Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)	127
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas	128
Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti	138
Anexo 8: Matrices de trabajo	141

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorías y sub categorías apriorísticas	23
Tabla 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Medio Ambiente Laboral	25
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Absentismo Laboral	27
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Motivación Laboral	29
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Capacitación	30
Tabla 6. Pareto de la categoría Productividad	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Medio Ambiente Laboral	26
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Absentismo Laboral	28
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Motivación Laboral	30
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Capacitación	31
Figura 5. Pareto de la categoría Productividad	33
Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría Medio Ambiente Laboral	34
Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría Absentismo Laboral	35
Figura 8. Análisis cualitativo de la sub categoría Motivación	36
Figura 9. Análisis cualitativo de la sub categoría Capacitación	37
Figura 10. Diagnóstico Final	39
Figura 11. Matriz de tácticas y actividades	44
Figura 12 Cronograma de tácticas y actividades	44

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de tácticas, actividades y cronograma	43
Cuadro 2. Cronograma de actividades a realizar el objetivo 1	45
Cuadro 3. Presupuesto de la implementación Objetivo 1	46
Cuadro 4. Cronograma de actividades a realizar el objetivo 2	47
Cuadro 5. Presupuesto de la implementación Objetivo 2	48
Cuadro 9. Presupuesto de la implementación Objetivo 3	48
Cuadro 8. Cronograma de actividades a realizar el objetivo 3	49
Cuadro 10 Viabilidad Económica de la Propuesta - Ingresos	50
Cuadro 11. Viabilidad Económica de la Propuesta	51

Resumen

La presente investigación titulada “Propuesta de implementación de herramientas de prevención de accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima, 2020”, tuvo como objetivo proponer herramientas para la prevención de accidentes laborales en una empresa de servicios.

En esta investigación se aplicó un sintagma holístico, que permitió analizar los datos de manera cuantitativa y cualitativa teniendo un enfoque mixto de tipo proyectivo y aplicando un método inductivo–deductivo. La población y la muestra corresponden a un total de 15 colaboradores. Los instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario y la entrevista, los que se aplicaron a través de formularios de Google y videollamadas. Para el procesamiento de la información se utilizó Excel y el software Atlas Ti.

Con el análisis de los datos recolectados se detectó que la empresa carecía de medidas de prevención de accidentes laborales. Se propone tres herramientas que son la implementación de planes de seguridad, matrices de identificación de peligros y riesgos y la aplicación del método Rapid Office Strain Assessment para evaluar la ergonomía del colaborador. Se concluyó que la implementación de estas estrategias beneficia a la empresa por el ahorro en costos por accidentes laborales y multas por incumplimiento de medidas de seguridad.

Palabras clave: Accidentes laborales, prevención, plan de seguridad, matriz IPER, Rapid Office Strain Assessment

Abstract

The present investigation entitled "Proposal for the implementation of tools for the prevention of occupational accidents in a service company, Lima, 2020", aimed to propose tools for the prevention of occupational accidents in a service company.

In this research, a holistic phrase was applied, which allowed the data to be analyzed quantitatively and qualitatively, taking a mixed projective approach and applying an inductive-deductive method. The population and the sample correspond to a total of 15 collaborators. The data collection instruments were the questionnaire and the interview, which were applied through Google forms and video calls. Excel and Atlas Ii software were used to process the information.

With the analysis of the data collected, it was detected that the company lacked measures to prevent occupational accidents. Three tools are proposed, which are the implementation of safety plans, hazard and risk identification matrices, and the application of the Rapid Office Strain Assessment method to assess employee ergonomics. It was concluded that the implementation of these strategies benefits the company due to the cost savings due to work accidents and fines for non-compliance with safety measures.

Key words: Occupational accidents, prevention, safety plan, IPER matrix, Rapid Office Strain Assessment.

I. INTRODUCCIÓN

Diversos estudios se han enfocado en la salud y seguridad en el trabajo y como esta impacta en los resultados esperados por la empresa existiendo varios factores que influyen en la correcta ejecución de los procesos que se establecen para resguardar el bienestar de los trabajadores. Entre estos factores tenemos, por ejemplo, que se hayan establecido los procesos para el uso de agentes de riesgo, las capacitaciones que recibe el personal, el nivel del cumplimiento de estos protocolos establecidos, el compromiso del trabajador con la empresa, entre otros. Cuando un trabajador no cumple con los procedimientos y su salud y/o seguridad se ven afectados esto significa para la empresa que esa persona se va a tener que ausentar de su puesto de trabajo reduciendo así la fuerza laboral de la empresa y afectando a la productividad.

A nivel internacional, las estrategias ejecutadas para resguardar la integridad de los trabajadores no logran disminuir o evadir los incidentes laborales, lo que evidencia una deficiente composición del plan de seguridad y por ende un incorrecto desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) (Céspedes y Martínez, 2016). Para el recurso humano que conforma una organización, le es complicado entender que los procesos que se dan son para su propio bienestar y deben manejarlos con la misma importancia y en acción conjunta con las estrategias planteadas para la productividad maximizando el aprovechamiento de los recursos (Anaya, 2017).

Las medidas preventivas que se toman para resguardar la salud en el trabajo también son de interés de las áreas administrativas de la organización, debido a que los accidentes ocupacionales generan una repercusión importante sobre la productividad de la empresa (Riaño y Palencia, 2016). Los planes que se establecen como protocolos deben ser tratados, por los colaboradores de todas las áreas de la organización, con el mismo nivel de importancia con el que se ejecuta las estrategias propuestas para alcanzar la rentabilidad esperada anual debido a que sin el recurso humano operativo se puede ver afectado el alcance de los objetivos en los plazos establecidos.

A nivel nacional, las afecciones asociadas a la actividad laboral, son ocasionadas principalmente por peligros que están presentes en el ambiente de trabajo, sin embargo,

también se pueden precipitar e intensificar dependiendo del ecosistema que exista en la empresa (Allpas, Rodríguez, Lezama y Raraz, 2016). Existen empresas que por el rubro al que se dedican tienen factores de riesgo en común que son más visibles y se identifican más rápido, sin embargo, cada empresa es un ecosistema diferente que debe ser evaluado de forma independiente y sobre esos resultados se proponen estrategias para reducir o mitigar la exposición al peligro.

Las entidades privadas y del estado, han presentado considerables complicaciones en su sistema de inducción en seguridad laboral para promover e implantar medidas preventivas de incidentes y/o accidentes en sus colaboradores (Díaz, Carbajal y Echevarría, 2017). Esto debido a que existen empresas de todo tipo y tamaño y la fiscalización de las entidades fiscalizadoras de las normas que favorecen la salud y seguridad de los trabajadores no llegan hacia todas estas para verificar el real cumplimiento de la norma.

Con la promulgación de la ley de seguridad laboral se buscó reducir los riesgos a los que está propenso un trabajador durante la jornada laboral y prevenir los accidentes o enfermedades ocupacionales. Se encontró que dentro de las empresas formales hay un grupo que sí cumple con las disposiciones que da el gobierno, y otro que no ha logrado una correcta implementación de su plan de seguridad lo que podría estar relacionado al factor humano. El gobierno peruano ha sido más exigente con el cumplimiento de estas leyes que protegen la salud y la seguridad del trabajador durante el desempeño de sus labores. Existen entidades públicas que se encargan de verificar que estas medidas se cumplan a través de las inspecciones que realizan.

Es relevante el haber concebido ambientes que sean seguros y se haya involucrado a todos los trabajadores que conforman la empresa, ya que favorece a que las estrategias de trabajo se adapten a la realidad de la empresa resguardando la integridad de las personas y el rendimiento de la compañía (Gomero y Francia, 2018). El generar un real compromiso en todo el equipo impacta positivamente en el cumplimiento de los planes de acción que proponga la empresa para el logro de sus objetivos.

A nivel local, se tomó a una empresa que brinda servicios de consultorías a nivel organizacional y con veinte años de experiencia que ha podido mantenerse el mercado debido a su equipo de alto rendimiento y su adaptación al cambio. Aun así, presenta

internamente algunas debilidades como no tener implementado un sistema de seguridad y salud en el trabajo. Esto generado porque su personal hace un uso incorrecto de los EPP, no se comunican o reportan los incidentes laborales y hay un desconocimiento de la normal laboral vigente y de sus actualizaciones. También podemos mencionar que los equipos de escritorio que ha adquirido la empresa no tienen un soporte ergonómico adecuado, por otro lado, los equipos de cómputo con los que cuenta son antiguos y no reciben un correcto mantenimiento preventivo.

En el año 2013 la empresa gestionó la ISO 9001, para lograrlo se definieron procesos que para ese momento eran los indicados, sin embargo, estos no están alineados a las necesidades actuales. Estos procedimientos no han sido actualizados porque no ha habido una persona que se haga responsable específicamente de hacerlo. En consecuencia, el poder identificar cuáles son los factores de exposición a peligros en la empresa es esencial para poder brindar espacios seguros a los clientes internos y externos.

Se analizó la problemática y se pudo conceptualizar a las categorías y sub categorías que respaldan este trabajo de investigación teniendo como categoría principal a la productividad, pues se considera que si la empresa brinda un espacio laboral eficiente el trabajador responderá siendo más productivo. Además, el tener un espacio de trabajo saludable también se traduce en ahorro para la empresa al evitar que se generen multas por infringir normas laborales o costos por reemplazo de personal ausente. Como sub categorías mencionaremos a la motivación, al clima organizacional, al medio ambiente y la capacitación.

Vargas (2015) diseñó un plan de seguridad para prevenir la exposición a riesgos laborales, y tuvo como resultado que el desconocimiento de la mayoría de los trabajadores se da por la no existencia de un departamento encargado de la prevención, riesgos y seguridad de los trabajadores, ni la capacitación. Concluyó que el desconocimiento de planes de contingencia, charlas y seminarios de seguridad ocupacional y riesgos laborales, hace que los trabajadores que laboran dentro del Instituto Espacial Ecuatoriano estén expuestos a mayores peligros.

Roa (2017) estudió sobre la gestión en materia de seguridad y salud laboral enfocando su estudio al sector de la construcción en donde resultó que las pequeñas empresas

del sector construcción enfrentan un conjunto de restricciones como lo son sus recursos limitados para contar con personal cualificado en el diseño, planeación y administración de los recursos. En conclusión, se determinó que la vulnerabilidad era por lo escaso de sus recursos, lo cual no les permite invertir en un efectivo diseño y ejecución de su sistema de prevención.

Díaz (2017) investigó sobre el desempeño y la seguridad en el trabajo el cual tuvo como objetivo dar capacitaciones sobre seguridad, para prevenir lesiones o muertes ocasionadas por los accidentes concluyendo que las empresas deben otorgar el equipo de seguridad adecuado respecto al rol que desempeña cada trabajador, estableciendo así una relación cercana entre la seguridad del centro de trabajo y el desempeño del trabajador.

Aguirre (2015) desarrolló la investigación titulada Identificación del riesgo ergonómico en Call Center de una institución financiera y propuestas de medidas de control en donde los resultados obtenidos reflejaron que los colaboradores presentan molestias en diferentes partes del cuerpo relacionados a la postura sedentaria al pasar seis horas atendiendo llamadas de clientes. Concluye señalando que existen molestias en los colaboradores que pueden generar enfermedades ocupacionales generadas por posiciones adoptadas en el puesto de trabajo haciendo un mal uso del mobiliario y el sedentarismo que tienen por el tiempo que se mantienen en una misma postura en el trabajo.

Vargas (2015) investigó sobre el sistema de seguridad en empresas de call center a través de la aplicación de matrices IPER en donde los resultados sugirieron que el costo de un mejoramiento en el sistema de seguridad industrial que cumpla con las normativas vigentes es alto; sin embargo, asegura la inversión de los accionistas como la vida de las personas que son la fuerza de trabajo. Concluye que identificando los peligros y evaluando los riesgos de exposición se obtiene la situación real del ambiente de trabajo en donde deben priorizarse las acciones inmediatas que se deben tomar para brindar mejores condiciones de trabajo y controlar las fuentes de riesgo. Resaltó la importancia de que los trabajadores entiendan que la correcta ejecución de estos controles reduciría la ocurrencia de accidentes.

González (2017) realizó el estudio en una empresa de servicios y se propuso como objetivo implementar un sistema de seguridad y salud en el trabajo. El resultado resaltó la importancia en tomar medidas preventivas e identificar los riesgos laborales para evitar el

desarrollo de enfermedades relacionadas al trabajo. Resaltó la importancia de capacitar al personal para que conozcan cómo proceder ante una eventualidad y también para que se reduzca al mínimo el riesgo existente.

Castañeda (2017) buscaba implementar un sistema basado en la ley de seguridad y salud ocupacional en la empresa antes mencionada. Resultó que la implementación de un sistema no solo mejoraría las condiciones actuales de salud y seguridad para los trabajadores, sino que también mejoraría la productividad de la empresa. En conclusión, durante la implementación un sistema de gestión de salud y seguridad se debe considerar que la inducción y la capacitación se debe realizar para todas las personas que trabajan en la empresa.

Neyra (2015) planteó la implementación de un sistema para reducir riesgos laborales en una empresa contratista de transporte de personal. Esta investigación dio como resultado que es fundamental almacenar los datos históricos por incidentes de trabajo, ya que, de la experiencia pasada, se determinan los planes de prevención a futuro y se mide la efectividad y el resultado de las normas planteadas. Concluyó que la mejora continua no sería posible sin implementar las medidas adecuadamente y documentarlas, pues ayuda a identificar las deficiencias y carencias de la gestión para luego corregirlas y plantear nuevas estrategias.

Pinto y Valencia (2019) investigaron el nivel de riesgo ergonómico de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Arequipa Sur de acuerdo al método Rapid Office Strain Assessment (ROSA), los resultados dejaron como evidencia que los trabajadores administrativos pasan varias horas del día sentados de manera ininterrumpida afectando negativamente a la postura del trabajador. Después de aplicado el método ROSA se obtiene un número que corresponde al nivel de urgencia con el cual se debe actuar para corregir el potencial riesgo ergonómico. Concluye señalando que se observa un tiempo prologando de exposición la computadora / laptops y sus elementos periféricos que pueden afectar la salud de los trabajadores de manera negativa.

Baca y Miranda (2017) presentaron una propuesta de implementación de la matriz IPER en el área de almacenes del Gobierno Regional de la Libertad, los resultados obtenidos mostraron las ventajas de la implementación de una matriz IPER al evitar la presencia de riesgos o siniestros que afecten la salud de los trabajadores los que significaba un ahorro de

tiempo y costos por juicios laborales y/o multas. Concluyen señalando que el detectar y calificar un riesgo evita que se concrete y que genere accidentes que son pérdidas para la empresa en tiempo y dinero.

La teoría del comportamiento avalada por Simon y Barnard menciona la importancia de que las empresas funcionen como una estructura organizada en donde cada colaborador realiza sus funciones de manera sensata y responsable sabiendo que si no cumple con los procesos establecidos su acción puede impactar desfavorablemente en el sistema organizacional. Además, es importante poder identificar las necesidades de los colaboradores y llegar a acuerdos entre este y la empresa para que ambos se vean beneficiados y no entrar en un estado de insatisfacción que puede influir en el comportamiento de las personas. Por consiguiente, la teoría de comportamiento permitirá evaluar el impacto de la conducta de las personas en la ejecución responsable de los procesos que se establecen para resguardar la salud y seguridad de los trabajadores que son el principal recurso de la organización. (Fernández y Sánchez, 1997; Jiménez, 2000).

La teoría de motivación tiene como representantes a Maslow y a Herzberg aportando desde la teoría de los dos factores. Herzberg sostiene que la motivación depende de factores extrínsecos como la remuneración que percibe el trabajador y el entorno del trabajo, y de factores intrínsecos como puede ser el reconocimiento por un buen desempeño laboral. Por su lado Maslow propone una pirámide en donde prioriza las necesidades básicas ubicándolas en la base, e indica que una persona debe satisfacer lo más esencial antes de subir de al siguiente nivel. En consecuencia, la teoría de la motivación posibilitará relacionar el nivel de motivación generado en los trabajadores buscando compromiso e identificación con los valores y cultura de la empresa y teniendo la confianza de que el equipo humano con el que se cuenta cumplirá a cabalidad los procesos que se impongan para resguardar la salud y seguridad en el trabajo. (González, 2005; León y Díaz, 2013).

La teoría de la contingencia respaldada por Fieldler, Burns y Stalker refiere que se debe de identificar hasta que medida un líder tiene poder para tomar decisiones dentro de la organización para que este pueda manejar las situaciones que se presentan de tal manera de tener resultados favorables teniendo en cuenta de que no existe un proceso que funcione igual en todas las empresas porque estos dependen de las variables que se presentan y que deben ser evaluadas para ir ajustando el proceso inicial a la realidad de cada organización.

Es así que, la teoría de contingencia permitirá en la investigación reconocer que si bien el Ministerio de trabajo da los lineamientos para los procesos que tienen que tener las empresas para la Seguridad y Salud en el Trabajo estos se deben acondicionar a la realidad de cada una de las empresas y también deben empoderar a sus líderes para que estos sepan cómo actuar frente a las situaciones que se presenten. (De Val, 1997; Cox, 2008).

Los accidentes laborales se definen como acontecimientos fortuitos que afectan la integridad física y mental de los trabajadores. Estos pueden tener efectos temporales y otros más graves pueden desencadenar el fallecimiento del trabajador. También se considera como accidente laboral a las enfermedades que se desarrollan en el ejercicio de las funciones del puesto de trabajo. (Carballo, Villasmil, 2005; Menéndez, Miró, 2008). Estos accidentes pueden afectar la cadena productiva de las empresas generando costos e impactando de manera negativa en los resultados de la organización, por ello se deben tomar las medidas preventivas necesarias para evitar que estos ocurran. (Menéndez, Fernández, Llana, Vásquez, Rodríguez y Espeso, 2009; Sánchez, Enríquez, Pizarro y González, 2007; Montes, 1992).

El medio ambiente laboral se refiere a el lugar en donde un colaborador invierte su tiempo y dedicación para efectuar las actividades relacionadas a su puesto de trabajo teniendo en cuenta que no sólo se puede limitar a considerar agentes físicos o químicos, sino que se tiene que evaluar todos los agentes que signifiquen un riesgo para la seguridad de las personas como lo son los materiales con los que cuenta la persona para el desarrollo de sus tareas, las relaciones sociales y el soporte psicológico. (Montoya, Pizá y Alzaga, 2009; Diaz, 2007; Menéndez, Fernández, Llana, Vásquez, Rodríguez y Espeso, 2009). El medio ambiente debe brindar seguridad para que los trabajadores se puedan desarrollar a plenitud, se sientan satisfechos y pueda mejorar su rendimiento laboral. (Gil, 2018; Kielhofner, 2004).

La motivación hace referencia a una fuerza intrínseca no definida que sobre estimula el cerebro pudiendo influir sobre la conducta humana y poniendo a la persona en un estado de excitación que lo impulsa a tomar decisiones que buscan alcanzar objetivos definidos. (González, 1993; Vélaz, 1996; Hernández, 2002; Soler, 2007). Se espera que sea la organización quién genere un estado de motivación en sus colaboradores pudiendo obtener un desempeño esperado. (Whitehill, 1994).

Se entiende por absentismo laboral cuando un trabajador no se presenta de forma física en su centro de labores y no ha notificado previamente a su empleador sobre su inasistencia. Esta situación afecta a la organización debido a que se desatienden las obligaciones para las cuales fue contratada esa persona en el horario pactado al momento de firmar el contrato y eso puede impactar en la productividad de la empresa. (Llaneza, 2006; Sastre, 2009; Galindo, 2008)

El absentismo laboral puede darse por factores externo como la coyuntura social y económica del país en donde se encuentre localizada la empresa. Sheridan (citado en Rodríguez, 2014). También se puede deber a factores internos de la empresa, como una mala relación con el jefe y/o compañeros de trabajo. (Veras y Cuello, 2006). Las malas relaciones laborales afectan la productividad de los trabajadores y en consecuencia impacta negativamente en los resultados de la empresa.

Se entiende por capacitación a adquirir nuevos conocimientos sobre un tema específico que aporte para un mejor rendimiento de los trabajadores, fortaleciendo sus aptitudes para el logro positivo de los objetivos y para el desarrollo correcto en el puesto de trabajo y este debe dar durante un periodo de tiempo definido. (Chiavenato, 1993; Lechuga, 2004; Saracho, 2005). Capacitar es transferir información al personal para mejorar la productividad de la empresa y contribuir con un mejor clima laboral. (Padilla y Juárez, 2006; Homburger, 1992).

La productividad se refiere a optimizar los procesos que están relacionados directamente con reducir el nivel de esfuerzo, utilizando a la vez los recursos necesarios y garantizando la seguridad e integridad de los trabajadores. Así mismo, para que una empresa sea productiva debe brindar las condiciones laborales necesarias y desarrollar las competencias de sus colaboradores. (Alfaro y Alfaro, 1999; Tejada 2007).

La productividad es también obtener un producto final de calidad teniendo en cuenta el comportamiento de los trabajadores el cual puede verse influenciado si siente que no hay un reconocimiento salarial justo, no hay preparación y actualización, un ambiente cordial y un liderazgo positivo que comprometan al colaborador con el logro de los objetivos de la empresa. (Fernández y Sánchez, 1997; Rodríguez, 1999; Solana, 2002).

Las teorías de comportamiento, motivacional y de contingencia muestran como el nivel de respuesta de una persona puede variar cuando la empresa puede satisfacer sus necesidades con una oferta laboral justa y con las condiciones de trabajo adecuadas, pudiendo lograr un alto nivel de compromiso con el cumplimiento estricto de los procesos que se establecen para proteger su salud y seguridad en el trabajo y siendo más productivos.

La investigación busca identificar de manera eficiente los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores de una pequeña empresa que brinda servicios de Desarrollo Organizacional para tomar las medidas necesarias que logren reducirlos o mitigarlos conforme a los lineamientos dispuestos por el ministerio de trabajo y evitando posibles multas por incumplimiento de la norma.

Esta investigación aplica el método holístico, lo que favorece al tener un enfoque cualitativo y cuantitativo de la información obtenida permitiendo mirar de una forma más amplia la situación real de la empresa y así poder determinar el nivel de relación que tiene con las variables generando resultados que aporten a la empresa estudiada y sirvan como base para otros estudios.

De esta manera se plantea como formulación del problema general ¿Cómo reducir los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020?; los problemas específicos fueron: a) ¿Cuál es la situación de los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020?; b) ¿Qué factores tienen mayor incidencia en los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020?

Se propone como objetivo general proponer herramientas para la prevención de los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020; y como objetivos específicos: a) Analizar los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020; b) Determinar los factores que tienen mayor incidencia en los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y diseño

El enfoque mixto es la fusión de parámetros cuantitativos (numéricos) y cualitativos (no numéricos) que brinda información más completa que finalmente permitirá poder dar una respuesta más acertada al problema central de la investigación. Arias, Johnson, Onwuegbuzie y Turner (citados en Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019). El aplicar un enfoque mixto en la investigación permitirá determinar qué factores afectan la correcta implementación de un Plan de Seguridad y Salud en el trabajo y encontrar la relación entre la conducta humana y los niveles de productividad.

La investigación que se desarrolla bajo un enfoque holístico busca englobar diferentes estudios que refieren que los procesos deben ser cambiantes e inclusivos poniendo mayor énfasis en aquellos que tengan mirada hacia el futuro y sean innovadores. (Hurtado, 2000). El consolidar estudios que tienen perspectivas diferentes permite llegar a acuerdos sobre ellos y poder aportar nuevas ideas o aportes importantes para el desarrollo de estas.

El nivel comprensivo está orientado a dar una explicación que esté más a fondo de evidente pudiendo ser más preciso al momento de establecer relaciones. Las explicaciones consienten que el investigador pueda predecir ciertos sucesos y pueda planear acciones sobre ellos. (Hurtado, 2004). Este nivel faculta al investigador para que pueda explicar los hechos menos explícitos de un evento y pueda proponer nuevas teorías que aporten al tema de investigación.

El método deductivo se refiere a empezar desde el resultado más amplio para llevarlos hacia la elucidación más específica. Para esto, se debe considerar todos los estudios realizados para aplicar ese conocimiento en dar respuestas a situaciones extraordinarias. (Bernal, 2010). Este método nos lleva a ahondar sobre diferentes investigaciones o estudios que se hayan realizado en torno al tema de investigación para poder usar esos conocimientos como fuente base.

El método inductivo utiliza el cuestionamiento para obtener resultados que inician en sucesos específicos y los proyecta hacia un plano general. Para ellos debe analizar

preliminarmente los hechos y hacer deducciones que puedan traducirse en normas o mandatos. (Bernal, 2010). Este método alienta al investigador a revisar con mayor detenimiento cómo sucedieron los hechos desde las fuentes principales para poder formular una conclusión.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

La población es el total de elementos a los que se hace referencia en un trabajo de investigación. Es el universo de datos los cuáles deben compartir ciertos atributos en común para poder ser seleccionados. Fracica (citado en Bernal, 2010). De esta manera se establece que para el presente trabajo de investigación corresponde considerar al total de la población de la empresa de servicios lo que se traduce en 15 colaboradores.

Del mismo modo, la muestra significa una pequeña parte del total de la población que se toma para que sobre estos elementos se realice el estudio a través de las técnicas establecidos por el investigador. (Bernal, 2010). Para el tamaño de empresa de estudio se tomará como muestra el total de la población lo que significa 15 colaboradores.

En cuanto a las unidades informantes son los elementos que presentan atributos parecidos o similares entre sí para que se puedan tomar como parte del estudio. Para este estudio las unidades informantes corresponderían a los dos tipos de personal con los que cuenta la empresa lo que permite elaborar un plan de seguridad y salud en el trabajo individual acorde a las funciones que realice. Se cuenta con el personal administrativo (áreas administrativas, comercial, marketing, recursos humanos y gerencia) y operativo (logística y mantenimiento).

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

Matriz de categorías y sub categorías apriorísticas

Categoría	Accidentes laborales
Sub Categorías	Medio Ambiente Laboral
	Motivación Laboral
	Absentismo Laboral
	Capacitación

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es una de las técnicas más usadas para recolectar datos en los trabajos de investigación, aunque con el tiempo ha perdido confiabilidad pues las respuestas pueden estar influenciadas por factores externos a la persona. (Bernal, 2010). Para la siguiente investigación se elaboró una encuesta enfocada en las sub categorías. El cuestionario es un instrumento que se usa para realizar preguntas previamente establecidas para poder obtener datos relevantes y específicos sobre el tema de investigación. Debido a eso, se limitan las opciones de respuesta para que la tabulación de los datos será más precisa, completa y confiable. Bernal (2010).

La entrevista como técnica consiste en una conversación entre dos personas (entrevistado y entrevistador) en donde se realizan una serie de preguntas previamente establecidos que permiten recabar información relevante sobre la materia de estudios. Buendía, Colás y Hernández (citados en Bernal, 2010) La guía de entrevista es un instrumento que sirve de orientar al entrevistador sobre la secuencia de preguntas, pudiendo realizarlas de manera clara y siguiendo un orden establecido que permita la fluidez en la conversación y de esta manera poder nos brinda datos efectivos que aporten a la investigación. Hurtado (citado en Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).

2.5 Proceso de recolección de datos

El proceso de obtención de datos se realizó utilizando dos técnicas diferentes debido a que la investigación tiene un enfoque mixto. Se utilizó la encuesta, la cual se realiza a través de un cuestionario en donde las preguntas son seleccionadas previamente para poder dirigir las respuestas hacia el objeto de estudio. También se obtuvieron datos por medio de la entrevista usando una guía de entrevista en donde se recaba la información a través de una conversación en donde el entrevistador realiza preguntas que aporten a la investigación.

2.6 Método de análisis de datos

Los datos recogidos fueron procesados en Microsoft Excel para el caso de datos cuantitativos obtenido a través del cuestionario. Para los datos cualitativos generados por las entrevistas se usó el software Atlas TI. Estos programas permitieron procesar de manera eficiente los la información recabada.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados cuantitativos

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Medio

Ambiente Laboral

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Considera usted que la empresa le brinda las herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	13	86.67%	2	13.33%
2. ¿El mobiliario de la empresa cumple con la norma básica de la ergonomía?	0	0.00%	0	0.00%	1	6.67%	11	73.33%	3	20.00%
3. ¿Se cuenta con una buena señalización de las zonas seguras y vías de escape?	0	0.00%	0	0.00%	2	13.33%	13	86.67%	0	0.00%
4. ¿Considera usted que los equipos tecnológicos asignados le permiten ser más eficiente en el desempeño de sus funciones?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	40.00%	9	60.00%
5. ¿La empresa le brinda espacios durante la jornada laboral para que realice técnicas de estiramiento que le ayuden a reducir la fatiga muscular?	4	26.67%	3	20.00%	2	13.33%	6	40.00%	0	0.00%

Interpretación:

Con respecto a la tabla 2 y a la figura 1 se puede interpretar en esta sub categoría lo que se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 1: ¿Considera usted que la empresa le brinda las herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones?, un contundente 100% indica que siempre y casi siempre se les brinda los implementos adecuados, es decir que la empresa cumple en gran medida con entregarles los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones. La pregunta 2: ¿El mobiliario de la empresa cumple con la norma básica de la ergonomía?, un importante 93.33% manifiesta que siempre y casi siempre el mobiliario proporcionado por la empresa cumple con las especificaciones básicas de la ergonomía. Con respecto a la pregunta 3: ¿Se cuenta con una buena señalización de las zonas seguras y vías de escape?, un significativo 86.67% indica que casi siempre se cuenta con una buena señalización de las zonas seguras y vías de escape. La pregunta 4: ¿Considera usted que los equipos tecnológicos asignados le permiten ser más eficiente en el desempeño de sus

funciones?, un importante 60% señala que si los equipos tecnológicos que reciben son de buena capacidad esto les permitirá ser más eficientes en sus funciones. Finalmente, la pregunta 5: ¿La empresa le brinda espacios durante la jornada laboral para que realice técnicas de estiramiento que le ayuden a reducir la fatiga muscular?, encontramos que solo un preocupante 46.67% señala que nunca se le ha brindado espacios para realizar estiramientos que reduzcan su fatiga muscular. Un medio ambiente laboral seguro posibilita explotar toda la capacidad del trabajador sin el riesgo de exponerlo a agentes de riesgo y brindándole la seguridad para que pueda desarrollarse a plenitud. (Gil, 2018).

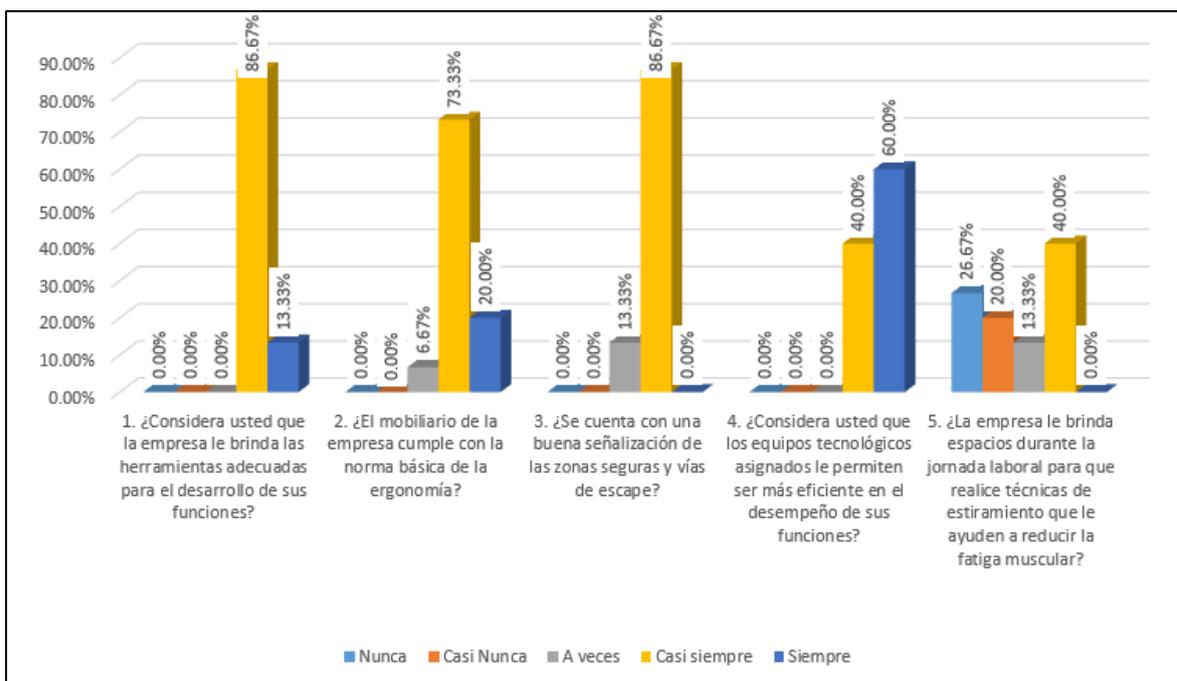


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Medio Ambiente Laboral

Interpretación:

Con respecto a la tabla 3 y a la figura 2 se puede interpretar en esta sub categoría lo que se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 6: ¿Considera usted que el absentismo laboral impacta en el desarrollo de sus funciones?, un importante 33.33% manifiesta que siempre y un 40% que casi siempre el absentismo laboral impacta en el desarrollo de sus funciones. La pregunta 7: ¿Considera usted que hay un adecuado control sobre el absentismo laboral?, un considerable 60% señala que casi siempre la empresa lleva un adecuado control sobre el absentismo laboral. Con respecto a la pregunta 8: ¿Considera usted que el

absentismo laboral reiterado del personal restringe los beneficios de otros?, un significativo 53.33% indica que casi siempre se ven restringidos los beneficios de otros cuando el absentismo laboral es recurrente. La pregunta 9: ¿Considera usted que la correcta ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo reduce el absentismo laboral?, un importante 26.67% señala que casi nunca y nunca el cumplir con el Plan de Seguridad ayuda a reducir el absentismo laboral. Finalmente, la pregunta 10: ¿Considera usted que los criterios para otorgar permisos son evaluados de la misma manera para todos?, un cuantioso 66.67% refiere que casi siempre y un 20% que siempre son usados los mismos criterios para otorgar permisos a todo el equipo de trabajo. El absentismo laboral es cuando una persona toma la decisión de no presentarse en su centro de labores desatendiendo su rol dentro de la empresa y quebrantando el horario pactado a través de un contrato (Galindo, 2008).

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Absentismo Laboral

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ¿Considera usted que el absentismo laboral impacta en el desarrollo de sus funciones?	0	0.00%	2	13.33%	2	13.33%	6	40.00%	5	33.33%
7. ¿Considera usted que hay un adecuado control sobre el absentismo laboral?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	60.00%	6	40.00%
8. ¿Considera usted que el absentismo laboral reiterado del personal restringe los beneficios de otros?	1	6.67%	1	6.67%	4	26.67%	8	53.33%	1	6.67%
9. ¿Considera usted que la correcta ejecución del plan de Seguridad y Salud en el trabajo reduce el absentismo laboral?	1	6.67%	3	20.00%	3	20.00%	6	40.00%	2	13.33%
10. ¿Considera usted que los criterios para otorgar permisos son evaluados de la misma manera para todos?	1	6.67%	0	0.00%	1	6.67%	10	66.67%	3	20.00%

Interpretación:

Con respecto a la tabla 4 y a la figura 3 se puede interpretar en esta sub categoría lo que se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 11: ¿Considera usted que el rol que cumple dentro de la empresa aporta al logro de sus objetivos?, un contundente 93.33% manifiesta que casi siempre el rol que cumple dentro de la empresa aporta al logro de los objetivos de la empresa. La pregunta 12: ¿Siente usted que sus iniciativas son escuchadas y/o atendidas por su jefe directo?, encontramos que un 33.33% señala que siempre y un

33.3% que a veces siente que sus iniciativas o aportes son escuchados por sus jefes directos. Con respecto a la pregunta 13: ¿La remuneración que percibe está acorde a la ofrecida en el mercado actual?, un 13.33% indica que casi nunca la remuneración que percibe está acorde a lo ofrecido en el mercado actual; y un preocupante 13.33% indica que casi nunca sus haberes están dentro del promedio de la oferta que existe en el mercado laboral. La pregunta 14: ¿Siente usted que la empresa ha generado en su persona un sentido de pertenencia y trabajo en equipo?, un contundente 80% manifiesta que casi siempre se ha sentido parte del equipo y que la empresa ha promovido el trabajo en equipo. Finalmente, la pregunta 15: ¿Considera usted que los beneficios que otorga la empresa son equitativos con todo el personal?, un significativo 60% considera que los beneficios corporativos son equitativos e igualitarios para todo el personal de la empresa. Se define como motivación a la fuerza intrínseca que sobre estimula el cerebro poniendo a la persona en un estado adrenalínico que lo empuja hacia un propósito. (Gonzáles, 1993).

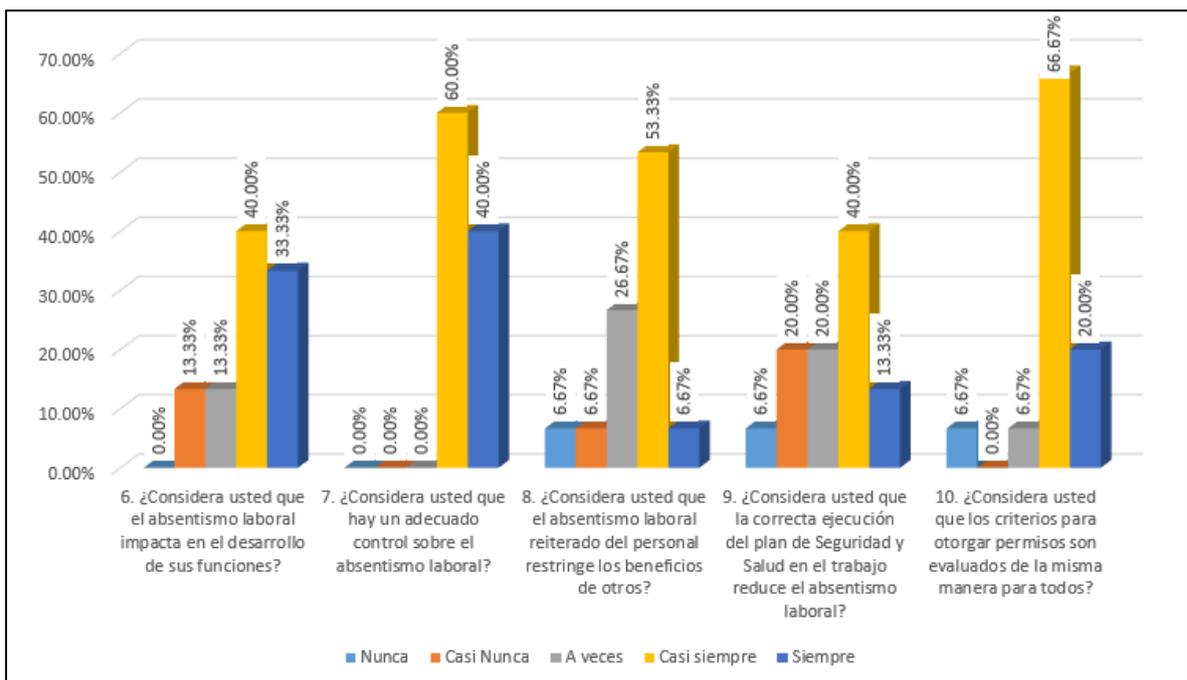


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Absentismo Laboral

Interpretación:

Con respecto a la tabla 5 y a la figura 4 se puede interpretar en esta sub categoría lo que se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 16: ¿Considera usted que la empresa

comunica oportunamente los cambios generados en los planes de acción, objetivos y/o metas planteados en el planeamiento estratégico anual?, un significativo 53.33% menciona que casi siempre la empresa comunica de manera oportuna los objetivos y planes de acción según el plan anual. La pregunta 17: ¿La empresa realiza capacitaciones anuales sobre el manejo y uso de los EPP?, un preocupante 20% señala que casi nunca y nunca reciben capacitaciones y charlas sobre manejo de equipos de protección personal. Sobre la pregunta 18: ¿La empresa le brinda capacitaciones sobre primeros auxilios y el manejo de extintores de manera anual?, un contundente 86.67% indica que casi siempre reciben capacitaciones de primeros auxilios y manejo de extintores. La pregunta 19: ¿La empresa promueve las capacitaciones externas para el personal en funciones específicas para el puesto de trabajo?, un 46.66% menciona que casi nunca y nunca ha recibido alguna capacitación externa dirigida a sus funciones del puesto de trabajo. Finalmente, la pregunta 20: ¿Considera usted que las capacitaciones le generan un mejor desempeño en su puesto de sus funciones?, un preocupante 26.67% indica que nunca las capacitaciones han mejorado su desempeño laboral. Capacitación es obtener nuevos estudios sobre un tema específico que aporte a un mejor rendimiento de los trabajadores en el puesto actual y a lo largo de su vida laboral. (Chiavenato, 1993).

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Motivación Laboral

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿Considera usted que el rol que cumple dentro de la empresa aporta al logro de los objetivos?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	14	93.33%	1	6.67%
12. ¿Siente usted que sus iniciativas son escuchadas y/o atendidas por su jefe directo?	0	0.00%	0	0.00%	5	33.33%	5	33.33%	5	33.33%
13. ¿La remuneración que percibe está acorde a la ofrecida en el mercado actual?	0	0.00%	2	13.33%	5	33.33%	6	40.00%	2	13.33%
14. ¿Siente usted que la empresa ha generado en su persona un sentido de pertenencia y trabajo en equipo?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	80.00%	3	20.00%
15. ¿Considera usted que los beneficios que otorga la empresa son equitativos con todo el personal?	0	0.00%	0	0.00%	2	13.33%	9	60.00%	4	26.67%

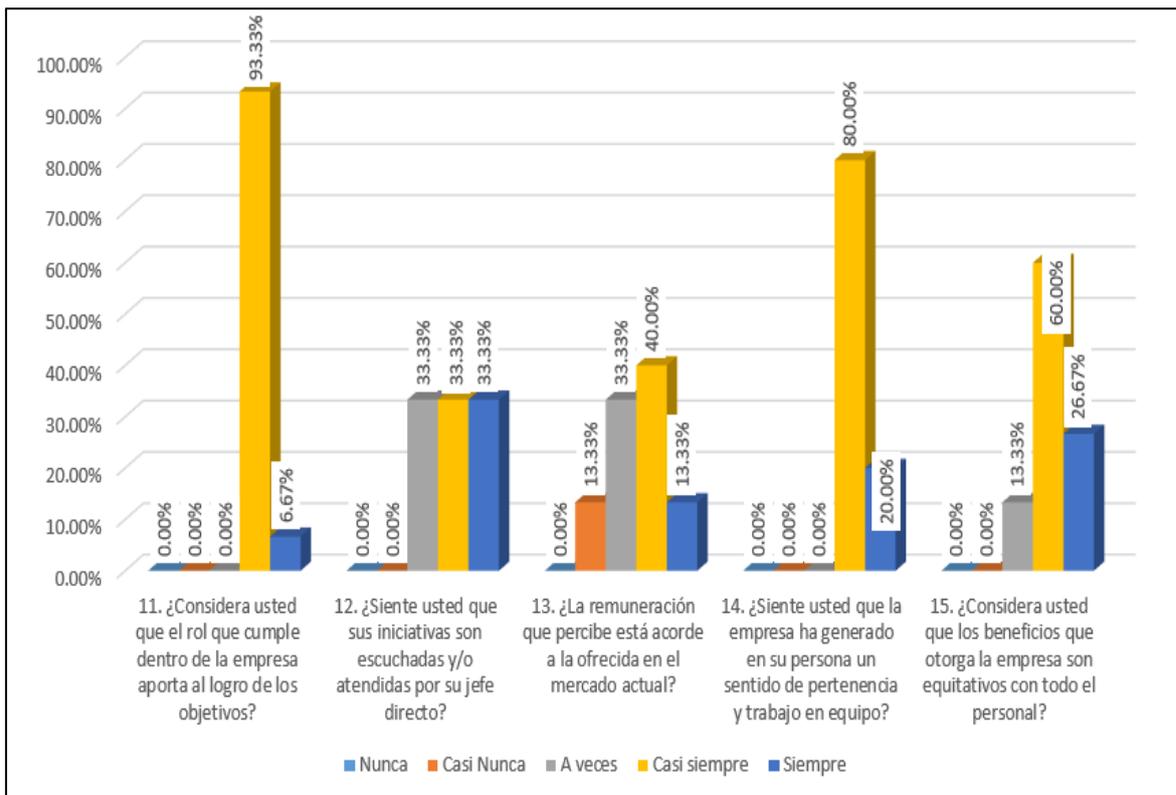


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Motivación Laboral

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Capacitación

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. ¿Considera usted que la empresa comunica oportunamente los cambios generados en los planes de acción, objetivos y/o metas planteados en el planeamiento estratégico anual?	0	0.00%	0	0.00%	4	26.67%	8	53.33%	3	20.00%
17. ¿La empresa realiza capacitaciones anuales sobre el manejo y uso de los EPP?	1	6.67%	2	13.33%	2	13.33%	5	33.33%	5	33.33%
18. ¿La empresa le brinda capacitaciones sobre primeros auxilios y el manejo de extintores de manera anual?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	13	86.67%	2	13.33%
19. ¿La empresa promueve las capacitaciones externas para el personal en funciones específicas al puesto de trabajo?	5	33.33%	2	13.33%	2	13.33%	4	26.67%	2	13.33%
20. ¿Considera usted que las capacitaciones le generan un mejor desempeño de sus funciones?	4	26.67%	0	0.00%	1	6.67%	7	46.67%	3	20.00%

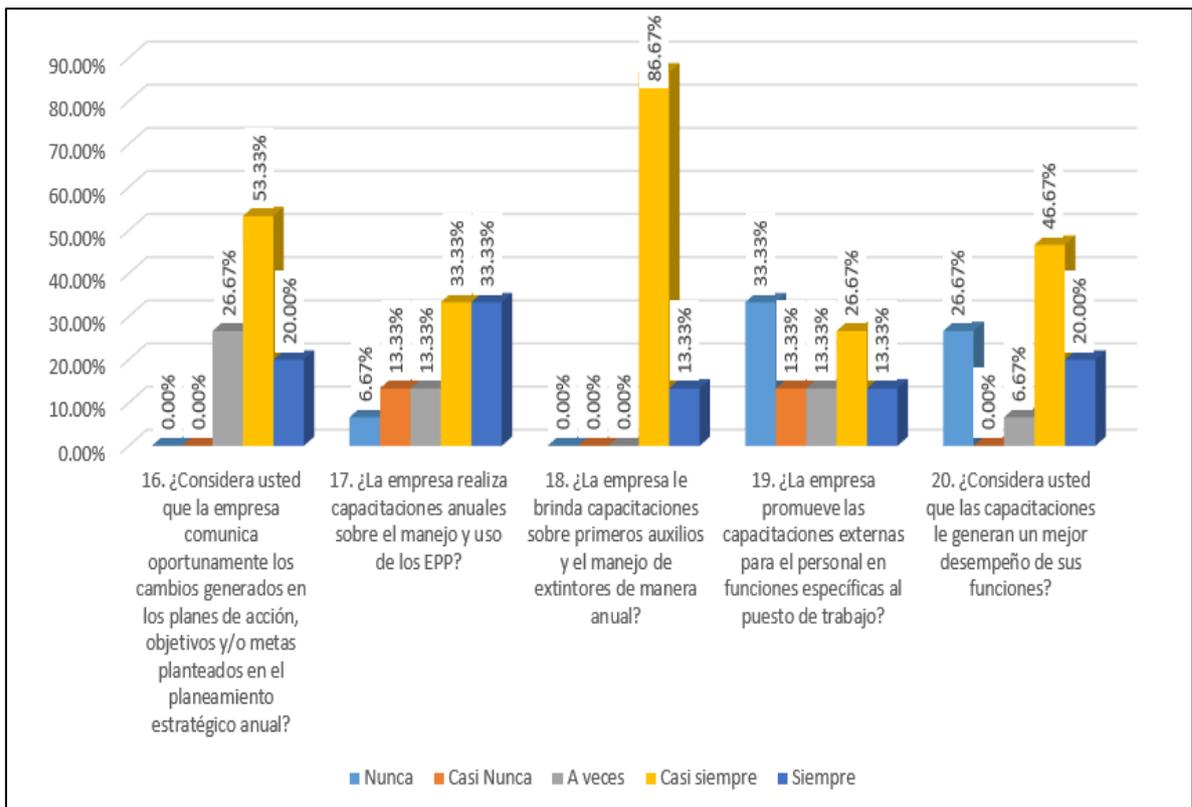


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Capacitación

Interpretación:

Con respecto a la tabla 6, las preguntas críticas de la encuesta, se considera la pregunta 5: ¿La empresa le brinda espacios durante la jornada laboral para que realice técnicas de estiramiento que le ayuden a reducir la fatiga muscular? Determinándose según el análisis de Pareto un 21.88% de punto crítico en base al 20%; estableciéndose que la empresa no cuenta con espacios de tiempo dentro de su jornada laboral en donde pueda aplicar técnicas de estiramiento que le permite reducir el nivel de fatiga muscular. La otra pregunta crítica con 43.75% es la pregunta 19. ¿La empresa promueve las capacitaciones externas para el personal en funciones específicas al puesto de trabajo?; precisándose que no todos los colaboradores se han visto beneficiados con recibir capacitaciones externas que le ayuden a mejorar su desempeño en las funciones específicas de su puesto de trabajo.

Tabla 6

Pareto de la categoría Productividad

Ítems	Puntaje	%	Acumulado	20.00%
5. ¿La empresa le brinda espacios durante la jornada laboral para que realice técnicas de estiramiento que le ayuden a reducir la fatiga muscular?	7	21.88%	21.88%	20%
19. ¿La empresa promueve las capacitaciones externas para el personal en funciones específicas al puesto de trabajo?	7	21.88%	43.75%	20%
9. ¿Considera usted que la correcta ejecución del plan de Seguridad y Salud en el trabajo reduce el absentismo laboral?	4	12.50%	56.25%	20%
20. ¿Considera usted que las capacitaciones le generan un mejor desempeño de sus funciones?	4	12.50%	68.75%	20%
17. ¿La empresa realiza capacitaciones anuales sobre el manejo y uso de los EPP?	3	9.38%	78.13%	20%
6. ¿Considera usted que el absentismo laboral impacta en el desarrollo de sus funciones?	2	6.25%	84.38%	20%
8. ¿Considera usted que el absentismo laboral reiterado del personal restringe los beneficios de otros?	2	6.25%	90.63%	20%
13. ¿La remuneración que percibe está acorde a la ofrecida en el mercado actual?	2	6.25%	96.88%	20%
10. ¿Considera usted que los criterios para otorgar permisos son evaluados de la misma manera para todos?	1	3.13%	100.00%	20%
1. ¿Considera usted que la empresa le brinda las herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones?	0	0.00%	100.00%	20%
2. ¿El mobiliario de la empresa cumple con la norma básica de la ergonomía?	0	0.00%	100.00%	20%
3. ¿Se cuenta con una buena señalización de las zonas seguras y vías de escape?	0	0.00%	100.00%	20%
4. ¿Considera usted que los equipos tecnológicos asignados le permiten ser más eficiente en el desempeño de sus funciones?	0	0.00%	100.00%	20%
7. ¿Considera usted que hay un adecuado control sobre el absentismo laboral?	0	0.00%	100.00%	20%
11. ¿Considera usted que el rol que cumple dentro de la empresa aporta al logro de los objetivos?	0	0.00%	100.00%	20%
12. ¿Siente usted que sus iniciativas son escuchadas y/o atendidas por su jefe directo?	0	0.00%	100.00%	20%
14. ¿Siente usted que la empresa ha generado en su persona un sentido de pertenencia y trabajo en equipo?	0	0.00%	100.00%	20%
15. ¿Considera usted que los beneficios que otorga la empresa son equitativos con todo el personal?	0	0.00%	100.00%	20%
16. ¿Considera usted que la empresa comunica oportunamente los cambios generados en los planes de acción, objetivos y/o metas planteados en el planeamiento estratégico anual?	0	0.00%	100.00%	20%
18. ¿La empresa le brinda capacitaciones sobre primeros auxilios y el manejo de extintores de manera anual?	0	0.00%	100.00%	20%

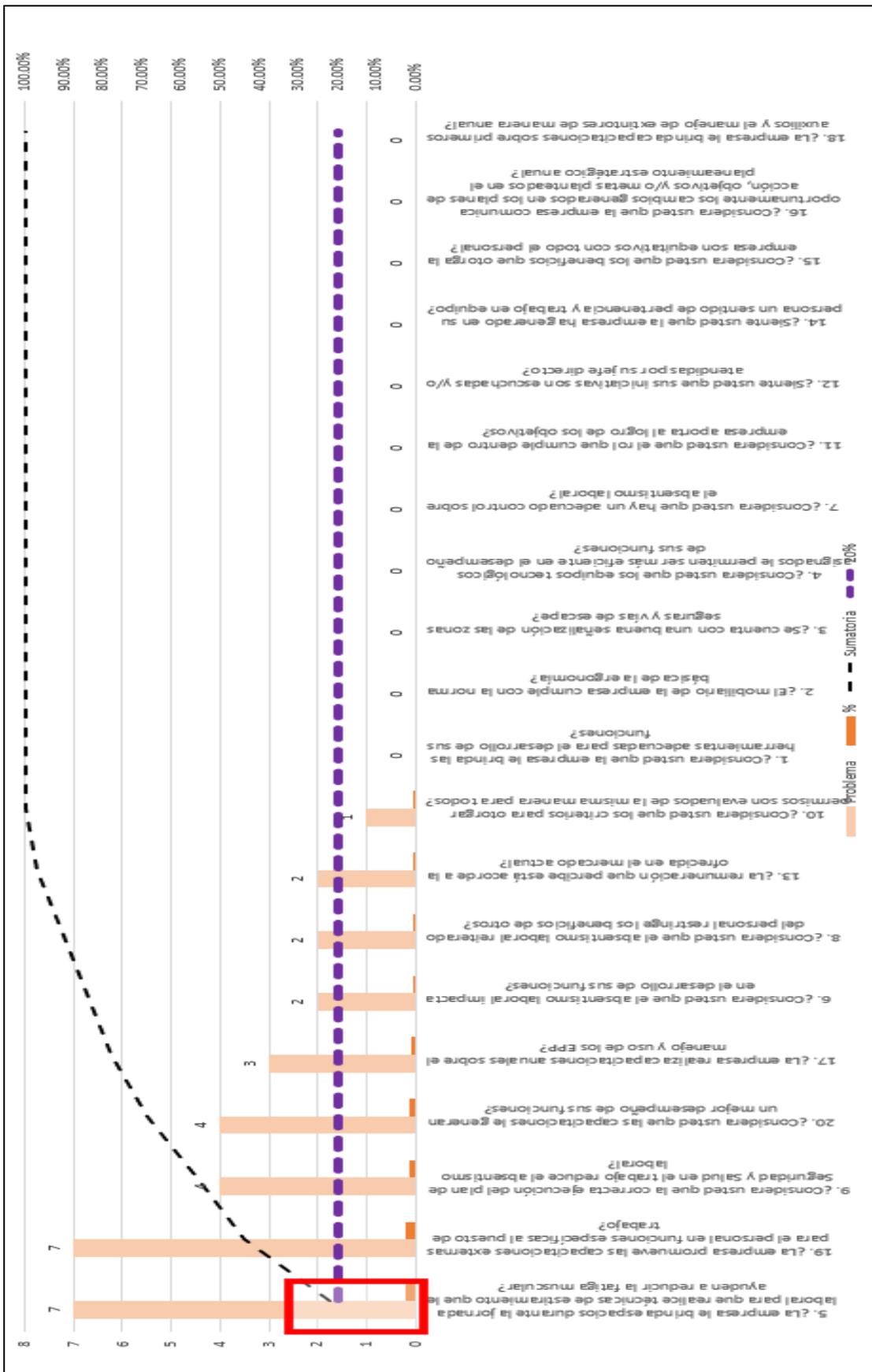


Figura 5. Pareto de la categoría Productividad

3.2 Análisis cualitativo

En la figura 6, el medio ambiente laboral se apoya en indicadores como son los ambientes seguros, trabajo en equipo y estructura organizacional. Con respecto a los ambientes seguros, la empresa fomenta un ambiente grato para sus colaboradores; sin embargo, esto se ve afectado cuando se está todo el día frente al ordenador y no se tiene un espacio para estirar el cuerpo y relajar los músculos. Además, resalta que el segundo piso está construido en base a drywall material que no es muy seguro frente a un eventual sismo. De Desde la perspectiva del trabajo en equipo, se pretende que todos los colaboradores entiendan las funciones y responsabilidades de todo el equipo para así fomentar un enfoque sistémico entendiendo cómo el nivel de desempeño de la tarea de una persona impacta positiva o negativamente en la función de otro. Así mismo, en cuanto a la estructura organizacional, resalta mucho que la empresa tiene dos corrientes de liderazgo las cuales en conjunto proyectan un ambiente agradable para los trabajadores y la vez el equipo está orientado al logro de los objetivos de la empresa, existe un ambiente de camaradería y compañerismo.

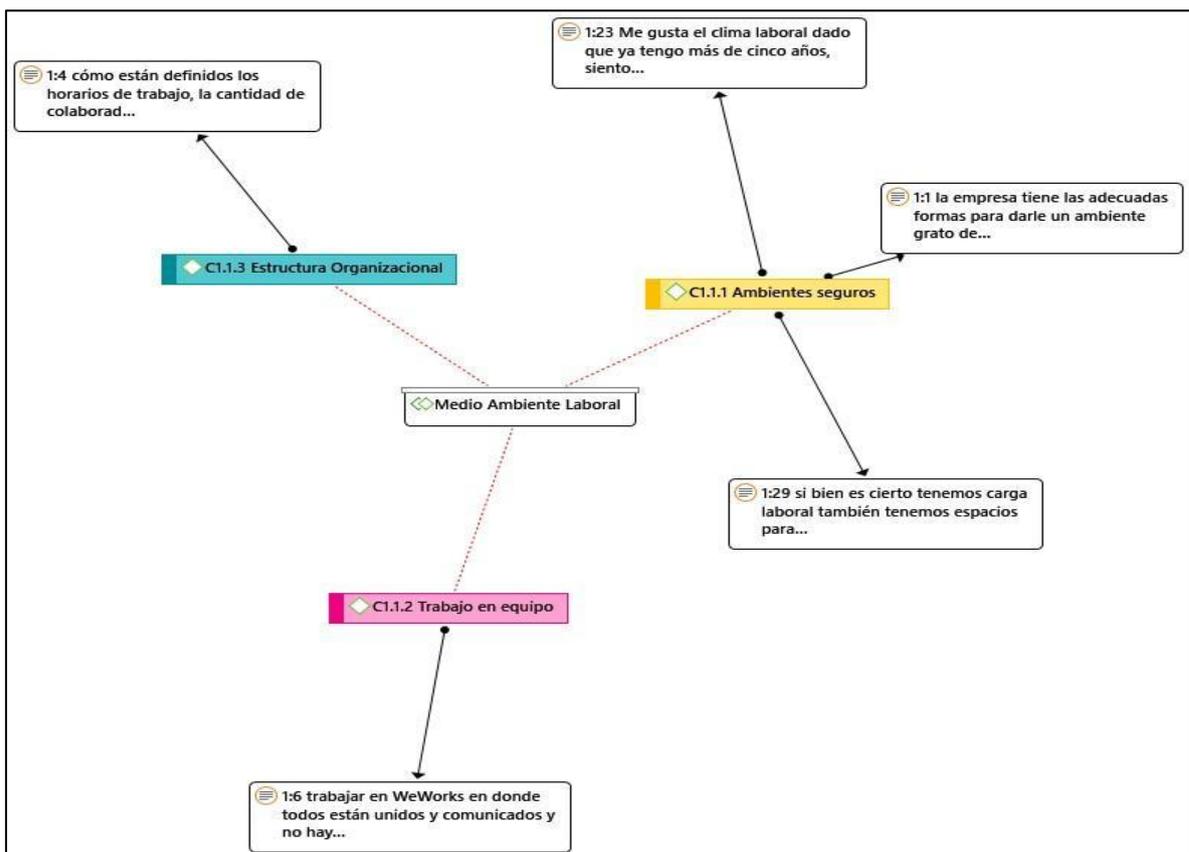


Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría Medio Ambiente Laboral

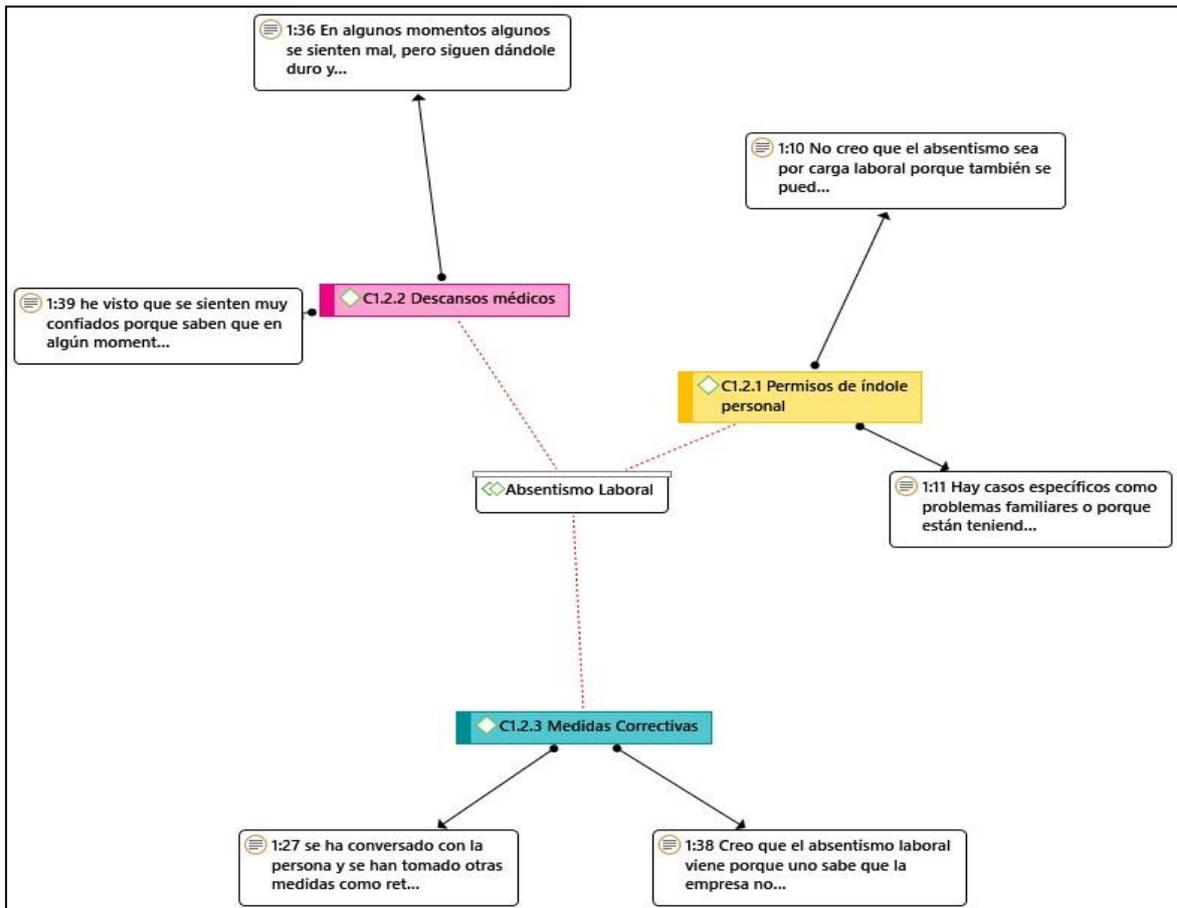


Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría Absentismo Laboral

En la figura 7, el absentismo laboral se encuentra respaldada por indicadores como permisos de índole personal, descansos médicos y las medidas correctivas. Con respecto a los permisos de índole personal, no es un problema recurrente en la empresa, pero si ha habido casos puntuales en donde se ha sobrepasado la confianza que existe entre el colaborador y gerencia. Estos permisos no han estado relacionados a la carga laboral que pueda tener el colaborador. Desde la perspectiva de los descansos médicos, el histórico de razones por las cuales los colaboradores con puestos administrativos obtienen el descanso médico son más que todo relacionados a cefaleas y contracturas musculares, sin embargo, el área de mantenimiento (limpieza) y logística se han presentado casos de hernias lumbares lo que lleva a pensar que no se está respetando con el manual de Seguridad y Salud en el Trabajo o desconocen de la norma por falta de capacitación. Finalmente, sobre las medidas correctivas, a pesar de que no han sido muy recurrentes los casos de absentismo laboral, la empresa tiene como política primero conversar con el colaborador y ahondar en sus razones para presentar ese tipo de conducta y si no se llegase a un acuerdo y su comportamiento y sentido de responsabilidad no mejora se procede a desvincular al trabajador.

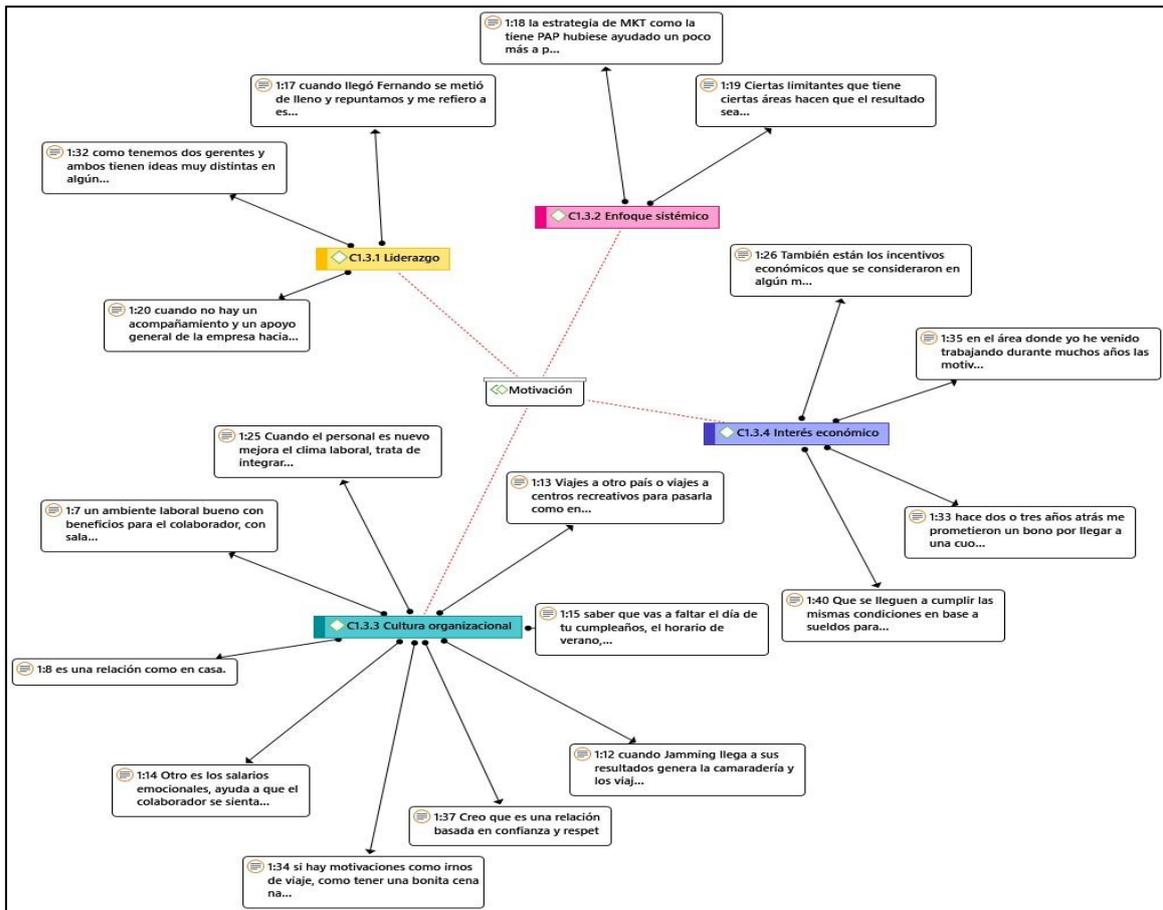


Figura 8. Análisis cualitativo de la sub categoría Motivación

En la figura 8, la motivación se apoya en indicadores como liderazgo, enfoque sistémico, cultura organizacional e interés económico. Sobre el liderazgo, la empresa está liderada por padre e hijo los cuales tienen perspectivas diferentes. Aunque ambos buscan que sea una empresa rentable el nivel de intervención en los procesos comerciales es más del hijo que del padre, favoreciendo así a los resultados en la venta. Desde el enfoque sistémico, se debe comprender que no hay solo áreas en la empresa que cumplen con sus funciones individuales; por el contrario, el trabajo sincronizado de todo el equipo son los que lograrán que se llegue a los objetivos planteados. Además, el soporte entre las áreas de la organización debe tener el mismo sentido de responsabilidad para todas. Con respecto a la cultura organizacional, cuando una persona se incorpora a la empresa se busca que se sienta en familia y confianza con todo el equipo sin importar el cargo o antigüedad en la empresa. La empresa busca reconocer los logros de su equipo con cenas y/o viajes los cuáles promueven aún más la integración y la camaradería. Finalmente, sobre los incentivos económicos, los reconocimientos más se han presentado a través de experiencias que benefician a todos los trabajadores que pagos individuales.

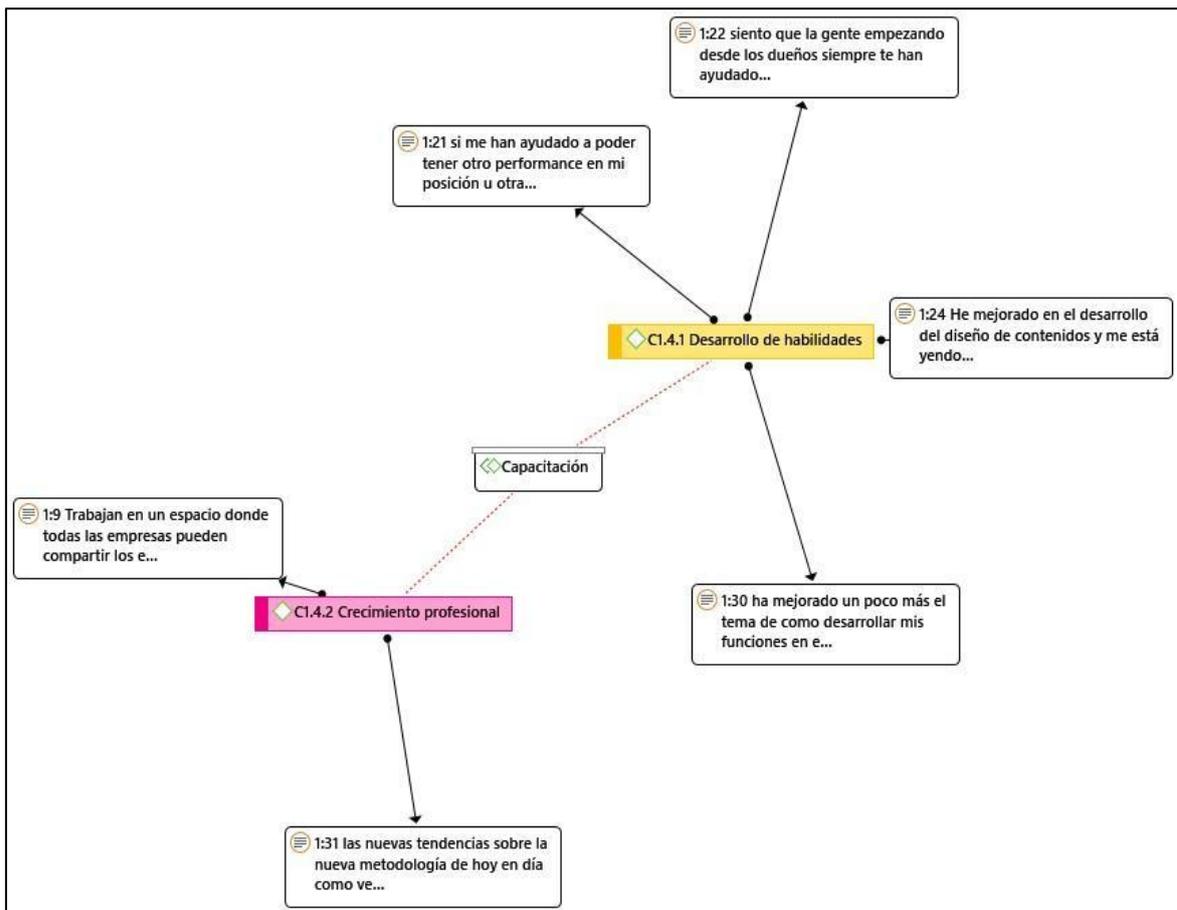


Figura 9. Análisis cualitativo de la sub categoría Capacitación

En la figura 9, la capacitación se respalda en indicadores como el desarrollo de habilidades y el crecimiento profesional. Con respecto al desarrollo de habilidades, la empresa invierte en que su recurso humano pueda recibir capacitaciones externas y especializarse en tareas que puedan potenciar el desempeño de sus funciones pudiendo aportar más a la empresa y al logro de sus objetivos. Sin embargo, quienes se hacen meritorios a estas capacitaciones no es todo el personal ya que el colaborador debe demostrar compromiso con la empresa, interés por seguir desarrollándose y la proyección de aun permanecer en la empresa para que esta se vea beneficiada con los nuevos conocimientos y habilidades que adquiera el colaborador, esto se complica cuando se cuenta con personal joven que no se proyecta a permanecer mucho tiempo en un solo trabajo. A nivel interno, la empresa cumple con brindar capacitaciones anuales de primeros auxilios y manejo de extintores que son los solicitados para renovar licencias de funcionamiento, no se capacita al personal en temas adicionales como seguridad y salud en el trabajo o ergonomía laboral. Y sobre el crecimiento profesional, se pretende dar las herramientas a los trabajadores para que puedan ser mejores

profesionales y mejores personas para que cuando vayan a otro lugar de trabajo conozcan a través de este colaborador la cultura de la empresa como se aprecia en la figura 10.

3.3 Diagnóstico

En la triangulación cuantitativo y cualitativo de los datos, es importante diagnosticar como la productividad de la empresa se puede ver impactada por la ausencia de espacios en donde los colaboradores dentro de su jornada laboral puedan tener rutinas de estiramiento que favorezcan a la reducción de la fatiga muscular. Según la Organización Mundial de la Salud (2018), las pausas activan benefician a disminuir el estrés y reforzar el nivel de atención en el desempeño de las funciones favoreciendo la eficiencia del trabajador.

Así mismo, es otro punto crítico la cantidad de trabajadores beneficiados con capacitaciones externas que potencien sus habilidades en el puesto de trabajo. Esto se traduce en la inversión que realiza la empresa en el personal antiguo, quienes son para gerencia, su recurso más importante. Esto debido al tiempo de vínculo laboral en dónde se ha podido medir las habilidades y destrezas del colaborador, así como sus falencias. La gerencia busca poder darle herramientas de trabajo que den soporte a sus puntos débiles y así lograr un impacto positivo en los resultados de la organización.

Con respecto al medio ambiente, según Kielhofner (2004) es encontrar un equilibrio entre un espacio seguro y mantener satisfecho y realizado al trabajador para mejorar su rendimiento laboral. En decir, que el medio ambiente está comprendido entre un espacio físico seguro que cumpla con lo mínimo indispensable como una buena señalización de las zonas seguras y vías de escape; pero, también que sea un entorno positivo para el trabajador en donde pueda sentir que va a poder desarrollarse profesionalmente sin discriminación ni acoso por parte de sus superiores. La empresa, es un espacio de crecimiento en donde cada persona que ingresa a esta familia tiene claro su rol y su aporte para la empresa. El uso de las tecnologías también es importante en este punto, debido a que sin un buen soporte digital los procesos no serían los suficientemente eficientes generando estrés en los colaboradores, de estos el 60% menciona que siempre los equipos tecnológicos que se les ha asignado les ha permitido ser más eficiente en el desempeño de sus funciones.

Sobre el absentismo laboral, según Sastre (2009) es la no presencia de los colaboradores en su centro de labores sin haber notificado con anticipación a su empleador. Esta ausencia impacta en la productividad de la empresa. La empresa es pequeña, en donde una silla vacía resalta entre las demás. El absentismo no ha sido recurrente dentro de la historia de la empresa, sin embargo, cuando se han presentado casos puntuales sí se han tomado las medidas correctivas necesarias por el impacto que tiene sobre el desarrollo de las funciones de otros, esto debido a que las responsabilidades de la persona que falta son asumidas por otro colaborador generándole mayor carga laboral y niveles altos de estrés.

Con respecto a la motivación, según Hernández (2002) estimula a la persona a conducirse hacia un objetivo definido pudiendo influir sobre la conducta humana. Dentro de la cultura organizacional de la empresa está el poder generar que el colaborador se identifique con la empresa. En este sentido, la empresa ha sabido reconocer muy bien los esfuerzos realizados por su equipo y habiendo llegado e incluso superado los resultados esperados organizando viajes nacionales e internacionales en donde se ha podido fortalecer los lazos entre todo el equipo. Sin embargo, las personas tienen diferentes necesidades y si bien un viaje puede ser suficiente recompensa para una persona, para otra puede motivarla más un incentivo económico.

Finalmente, sobre la capacitación, según Lechuga (2004) es preparar a un colaborador para hacerlo más competente en su puesto de trabajo, fortaleciendo sus aptitudes para el logro positivo de objetivos. En ese sentido la empresa invierte y apuesta por su recurso humano pudiendo capacitarlo y desarrollarlo en las funciones habituales o incluso potenciar con nuevos conocimientos que aporten a los objetivos de la empresa. Adicionalmente, la misma empresa es quien brinda certificaciones que desarrollan las habilidades de las personas y los colaboradores en general pueden participar de ellas potenciando su desarrollo personal.

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

Problema 1. Incumplimiento de capacitaciones exigidas por el ministerio de trabajo, no se está cumpliendo con todas las capacitaciones que por ley laboral deben recibir los colaboradores. No se brindan capacitaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo

como obligatorias por parte del empleador. Esto último no se ha estado dando dentro de la empresa pues existe la idea de que al ser una empresa pequeña la exime de ciertas responsabilidades que podrían tomar mayor importancia para las grandes empresas o industrias. Solo se cuenta con capacitaciones de manejo de extintores y primeros auxilios que son las requeridas para la renovación de licencias de funcionamiento.

Problema 2.- Absentismo del personal por problemas de salud ocupacional, se han reportado colaboradores con hernias lumbares, cefaleas tensionales y ansiedad. Los descansos médicos por problemas de salud relacionados al trabajo cobran mayor importancia cuando el periodo de descanso genera una sobre carga laboral a otro colaborador, es decir, con la ausencia de un colaborador que tiene un rol dentro de la empresa y funciones asignadas sus responsabilidades deben ser asumidas por otro colaborador. La empresa no debe ver afectado su flujo productivo.

Problema 3. Fatiga muscular, no se está dando la suficiente importancia a generar pequeños recesos dentro de la jornada para que los colaboradores puedan realizar pausas activas y ejercicios de estiramiento que reduzcan la fatiga muscular y evite las contracturas. No se generan espacios en donde los colaboradores puedan estirar el cuello y los miembros inferiores y superiores del cuerpo, habiéndose encontrado en una posición (sentados) por varias horas del día realizando actividades repetitivas como lo son usar un mouse o un teclado.

3.4.2 Consolidación del problema

Habiendo analizado la información cuantitativa y cualitativa e identificando como problemas principales el incumplimiento de las capacitaciones exigidas por el ministerio de trabajo, el absentismo laboral y la fatiga muscular se puede concluir que el problema central es la Falta de un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional en los trabajadores.

La falta de este Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y los anexos que lo comprenden pueden ser considerados como faltas entre leves y muy graves por parte de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en caso lleguen a auditar a la empresa lo que originaría el pago de multas exorbitantes e incluso el cierre temporal o definitivo del centro de trabajo.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

La empresa pionera en el rubro del coaching y con veinte años en el mercado ha logrado posicionarse y ampliar su cartera de clientes pudiendo trabajar con el sector público, empresas agro industriales, mineras, bancos, aseguradoras, entre otros. Este crecimiento dentro del mercado no ha ido de la mano la implementación de nuevos procesos y normas con forme lo promulgado por el gobierno.

En el año 2011 fue aprobada la Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y recién el año 2013 aprueban el registro simplificado para la micro y pequeña empresa. Sin embargo, estas leyes y sus modificaciones no se implementaron en la empresa debido a que no se había designado a una persona responsable para esta actividad.

Esta poca previsión de estar actualizándose con las normas que decreta el gobierno puede ser perjudicial para la empresa en caso sea candidata para una inspección por parte de la entidad encargada y no se tenga con la documentación ni los registros mínimos necesarios para poder evitar una sanción y/o multa. Es por ello que la propuesta de implementación de un Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo va a salvaguardar tanto a los colaboradores como a la misma empresa.

A la vez se propone la implementación de Matrices de Identificación de Peligros y Riesgos (Matriz IPER), debido a que la empresa no cuenta con esta documentación importante al momento de determinar cuál es el nivel de exposición que tienen los trabajadores en su puesto de trabajo y tampoco se toman las medidas preventivas necesarias para evitar que el trabajador vea afectada su salud e integridad física y emocional.

Por último, es relevante poder aplicar un método ergonómico que permita diseñar el puesto de trabajo considerando todas las condiciones en las que se desarrolla y asociándolas con las características propias de los trabajadores que intervienen en dicho puesto y/o actividad. Dado que la empresa estudiada se enfoca en brindar servicios de capacitación y/o coaching se propone utilizar el método Rapid Office Strain Assessment que es usado para la evaluación de los puestos de oficina.

3.4.4 Categoría solución

La implementación de herramientas preventivas de la salud y la seguridad en el trabajo buscan evaluar todos los riesgos presentes en el centro de trabajo y elaborar políticas de prevención las cuales deben ser difundidas a todo el personal y se debe supervisar el cumplimiento de las mismas. Se debe realizar un primer levantamiento de información, el cual es la base para la constante mejora de estas medidas considerando que las tareas pueden variar a lo largo del tiempo por distintos factores como ambientales, físicos, de comportamiento, entre otros. Según Argibay (2004), la finalidad de la prevención es resguardar la salud del trabajador lo máximo posible considerando los factores físicos, psicológicos y sociales que puedan existir dentro del ecosistema laboral. Para ello se implementan medidas médicas y no médicas que en conjunto deben lograr una prevención integral de los trabajadores.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Implementar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Estrategia 1. Investigar sobre el alcance las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo para las PYMES.	Táctica 1. Construir el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	KPI 1. % de Ahorro en Multas
		Táctica 2. Supervisión del cumplimiento del Plan de Seguridad	KPI 2. % de cumplimiento real / % de cumplimiento esperado
Objetivo 2. Reducir la probabilidad de ocurrencia de accidentes de trabajo.	Estrategia 2. Identificar los riesgos presentes en el centro de trabajo.	Táctica 3. Elaborar la matriz IPER para personal administrativo	KPI 3. % reducción accidentes laborales en personal administrativo
		Táctica 4. Elaborar la matriz IPER para personal operativo	KPI 4. % reducción accidentes laborales en personal operativo
Objetivo 3. Reducir el riesgo de desarrollar enfermedades ocupacionales.	Estrategia 3. Mejorar las condiciones de postura.	Táctica 5. Generar políticas de trabajo basadas en la norma básica de ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico	KPI 5. % reducción enfermedades ocupacionales
		Táctica 6. Aplicar el método de estudio ergonómico Rapid Office Strain Assessment	KPI 6. Nivel de actuación y corrección de los resultados obtenidos.

Cuadro 1. Matriz de tácticas, actividades y cronograma

3.4.6 Actividades y cronograma

Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsables	Presupuesto de la implementación	Evidencia	
Táctica 1. Construir el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	KPI 1. % de avance real / % de avance proyectado	A1. Elaborar el Manual de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente	1/05/2020	20	21/05/2020	a. Claudia Finquin	\$/2,000.00	Evidencia 1. - Manual de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente - Plan de SST - Registro de Accidentes en el trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros. - Registro de enfermedades ocupacionales - Registro de Seguimiento - Registro de Evaluación del Sistema de SST - Registro de estadísticas de Seguridad y Salud - Protocolo de Exámenes Ocupacionales	
		A2. Elaborar el Plan de Seguridad	21/05/2020	10	31/05/2020	a. Claudia Finquin	\$/1,000.00		
		A3. Elaborar los formatos de registro sugeridos por el ministerio.	31/05/2020	5	5/06/2020	a. Claudia Finquin	\$/500.00		
Táctica 2. Supervisión del cumplimiento del Plan de Seguridad	KPI 2. % de avance real / % de avance proyectado	A4. Elaborar el programa anual de capacitaciones	5/06/2020	10	15/06/2020	a. Claudia Finquin	\$/1,000.00		
		A5. Difundir el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	15/06/2020	3	18/06/2020	a. Claudia Finquin	\$/300.00		
		A6. Realizar auditorías internas que verifiquen el cumplimiento del mismo	18/06/2020	1	19/06/2020	a. Claudia Finquin	\$/100.00		
Táctica 3. Elaborar la matriz IPER para personal administrativo	KPI 3. % de avance real / % de avance proyectado	A7. Identificar los peligros existentes en el puesto de trabajo	19/06/2020	5	24/06/2020	a. Claudia Finquin	\$/500.00		
		A8. Completar la Matriz IPER	24/06/2020	1	25/06/2020	a. Claudia Finquin	\$/100.00		
		A9. Evaluar el riesgo existente y plantear medidas preventivas	25/06/2020	1	26/06/2020	a. Claudia Finquin	\$/100.00		
Táctica 4. Elaborar la matriz IPER para personal operativo	KPI 4. % de avance real / % de avance proyectado	A10. Identificar los peligros existentes en el puesto de trabajo	26/06/2020	5	1/07/2020	a. Claudia Finquin	\$/500.00		
		A11. Completar la Matriz IPER	1/07/2020	1	2/07/2020	a. Claudia Finquin	\$/100.00		
		A12. Evaluar el riesgo existente y plantear medidas preventivas	2/07/2020	1	3/07/2020	a. Claudia Finquin	\$/100.00		
Táctica 5. Generar políticas de trabajo basadas en la norma básica de ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico	KPI 5. % de avance real / % de avance proyectado	A13. Revisar la resolución ministerial N° 375-2008-TR	3/07/2020	5	8/07/2020	a. Claudia Finquin	\$/500.00	Evidencia 2. - Matriz IPER - Personal Administrativo - Matriz IPER - Personal Operativo	
		A14. Elaborar políticas alineadas al anexo 1 de la norma de ergonomía.	8/07/2020	10	18/07/2020	a. Claudia Finquin	\$/1,000.00		
		A15. Difundirlas a todo el personal.	18/07/2020	5	23/07/2020	a. Claudia Finquin	\$/500.00		
Táctica 6. Aplicar el método de estudio ergonómico Rapid Office Strain Assessment	KPI 6. % de avance real / % de avance proyectado	A16. Realizar la puntuación del puesto de trabajo.	23/07/2020	15	7/08/2020	a. Claudia Finquin b. Henry Acosta	\$/3,000.00		Evidencia 3. - Formato para evaluar el nivel de actuación utilizando el método ergonómico Rapid Office Strain Assessment
		A17. Elaborar un inventario de los activos que no cumplan con las especificaciones.	7/08/2020	5	12/08/2020	a. Henry Acosta	\$/500.00		
		A18. Proponer el cambio de los elementos identificados a Gerencia.	12/08/2020	3	15/08/2020	a. Claudia Finquin	\$/300.00		

Figura 11. Matriz de tácticas y actividades

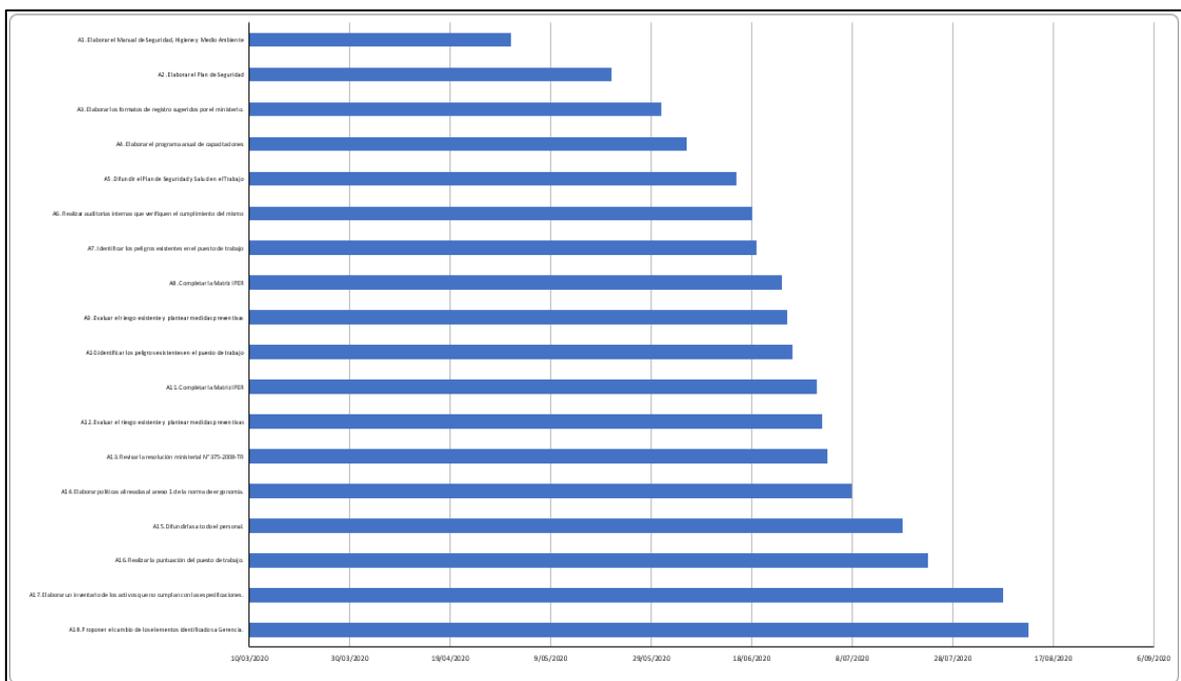


Figura 12 Cronograma de tácticas y actividades

3.4.7 Desarrollo de la propuesta

Objetivo N° 01

Implementar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Plan de actividades

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI	Actividades
Objetivo 1. Implementar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Estrategia 1. Investigar sobre el alcance las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo para las PYMES.	Táctica 1. Construir el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	KPI 1. % de Ahorro en Multas	A1. Elaborar el Manual de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente
				A2. Elaborar el Plan de Seguridad
				A3. Elaborar los formatos de registro sugeridos por el ministerio.
		Táctica 2. Supervisión del cumplimiento del Plan de Seguridad	KPI 2. % de cumplimiento real / % de cumplimiento esperado	A4. Elaborar el programa anual de capacitaciones
				A5. Difundir el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo
				A6. Realizar auditorías internas que verifiquen el cumplimiento del mismo

Cuadro 2. Cronograma de actividades a realizar el objetivo 1

Fuente: Adaptado de la matriz para el diseño de la propuesta UPNW.

Evidencias

La elaboración del plan de seguridad y salud en el trabajo se basa en la ley Nro. 29783 en donde a detalle se especifica cuáles son los documentos con los que debe contar una empresa tanto para la prevención y promoción de la salud en el trabajo como los cuadros que se usan para el registro de los incidentes y/o accidentes suscitados dentro de las instalaciones de las oficinas. Implementar todo lo señalado en esta ley no resultó sencillo para las MYPES es

por ello que en el año 2013 se promulga el sistema simplificado de registro en donde se busca que las pequeñas empresas también puedan implementar un adecuado sistema de prevención de accidentes y con ello salvaguardar la integridad de sus trabajadores enfocando más a la realidad de estas pequeñas organizaciones.

Al realizar un diagnóstico inicial se encontró que la empresa estudiada no contaba con toda la documentación requerida, solo contaba con el plan de seguridad y salud en el trabajo el cual fue actualizado y mejorado, posteriormente se elaboró el Manual de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente (Ver Anexo 2.1) y los registros según lo indica el sistema simplificado para MYPES.

Presupuesto

Actividades	Responsable/s	Presupuesto de la implementación
A1. Elaborar el Manual de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente	a. Claudia Finquin	S/2,000.00
A2. Elaborar el Plan de Seguridad	a. Claudia Finquin	S/1,000.00
A3. Elaborar los formatos de registro sugeridos por el ministerio.	a. Claudia Finquin	S/500.00
A4. Elaborar el programa anual de capacitaciones	a. Claudia Finquin	S/1,000.00
A5. Difundir el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	a. Claudia Finquin	S/300.00
A6. Realizar auditorías internas que verifiquen el cumplimiento del mismo	a. Claudia Finquin	S/100.00
TOTAL		S/ 4,900.00

Cuadro 3. Presupuesto de la implementación Objetivo 1

Fuente: Adaptado de la matriz para el diseño de la propuesta UPNW.

Objetivo N° 02

Reducir la probabilidad de ocurrencia de accidentes de trabajo.

Plan de actividades

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI	Actividades
Objetivo 2. Reducir la probabilidad de ocurrencia de accidentes de trabajo.	Estrategia 2. Identificar los riesgos presentes en el centro de trabajo.	Táctica 3. Elaborar la matriz IPER para personal administrativo	KPI 3. % reducción accidentes laborales en personal administrativo	A7. Identificar los peligros existentes en el puesto de trabajo
				A8. Completar la Matriz IPER
				A9. Evaluar el riesgo existente y plantear medidas preventivas
		Táctica 4. Elaborar la matriz IPER para personal operativo	KPI 4. % reducción accidentes laborales en personal operativo	A10. Identificar los peligros existentes en el puesto de trabajo
				A11. Completar la Matriz IPER
				A12. Evaluar el riesgo existente y plantear medidas preventivas

Cuadro 4. Cronograma de actividades a realizar el objetivo 2

Fuente: Adaptado de la matriz para el diseño de la propuesta UPNW.

Evidencias

Se elaboró esta matriz enfocada en los puestos administrativos que corresponden al 87% del total de la empresa, en donde se consideraron peligros ergonómicos, eléctricos, biológicos, mecánicos, físicos y psicosociales o comportamiento humano, y en puestos operativos añadiendo peligros químicos identificando luego el nivel de riesgo que presenta cada uno, así como las causas y los posibles efectos que podría causar en los trabajadores de la empresa. Estos peligros fueron categorizados según el nivel de riesgo y se propusieron medidas preventivas y/o correctivas las cuales deben implementarse con un nivel de urgencia alineado al nivel de riesgo que presenta cada situación. (Ver Anexo 2.2)

Presupuesto

Actividades	Responsable/s	Presupuesto de la implementación
A7. Identificar los peligros existentes en el puesto de trabajo	a. Claudia Finquin	S/500.00
A8. Completar la Matriz IPER	a. Claudia Finquin	S/100.00
A9. Evaluar el riesgo existente y plantear medidas preventivas	a. Claudia Finquin	S/100.00
A10. Identificar los peligros existentes en el puesto de trabajo	a. Claudia Finquin	S/500.00
A11. Completar la Matriz IPER	a. Claudia Finquin	S/100.00
A12. Evaluar el riesgo existente y plantear medidas preventivas	a. Claudia Finquin	S/100.00
TOTAL		S/ 1,400.00

Cuadro 5. Presupuesto de la implementación Objetivo 2

Fuente: Adaptado de la matriz para el diseño de la propuesta UPNW.

Objetivo N° 03

Reducir el riesgo de desarrollar enfermedades ocupacionales.

Presupuesto

Actividades	Responsable/s	Presupuesto de la implementación
A13. Revisar la resolución ministerial N° 375-2008-TR	a. Claudia Finquin	S/500.00
A14. Elaborar políticas alineadas al anexo 1 de la norma de ergonomía.	a. Claudia Finquin	S/1,000.00
A15. Difundirlas a todo el personal.	a. Claudia Finquin	S/500.00
A16. Realizar la puntuación del puesto de trabajo.	a. Claudia Finquin b. Henry Acosta	S/3,000.00
A17. Elaborar un inventario de los activos que no cumplan con las especificaciones.	a. Henry Acosta	S/500.00
A18. Proponer el cambio de los elementos identificados a Gerencia.	a. Claudia Finquin	S/300.00
TOTAL		S/ 5,800.00

Cuadro 6. Presupuesto de la implementación Objetivo 3

Fuente: Adaptado de la matriz para el diseño de la propuesta UPNW.

Plan de actividades

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI	Actividades
Objetivo 3. Reducir el riesgo de desarrollar enfermedades ocupacionales.	Estrategia 3. Mejorar las condiciones de postura.	Táctica 5. Generar políticas de trabajo basadas en la norma básica de ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico	KPI 5. % reducción enfermedades ocupacionales	A13. Revisar la resolución ministerial N° 375-2008-TR
				A14. Elaborar políticas alineadas al anexo 1 de la norma de ergonomía.
				A15. Difundirlas a todo el personal.
		Táctica 6. Aplicar el método de estudio ergonómico Rapid Office Strain Assessment	KPI 6. Nivel de actuación y corrección de los resultados obtenidos.	A16. Realizar la puntuación del puesto de trabajo.
				A17. Elaborar un inventario de los activos que no cumplan con las especificaciones.
				A18. Proponer el cambio de los elementos identificados a Gerencia.

Cuadro 7. Cronograma de actividades a realizar el objetivo 3

Fuente: Adaptado de la matriz para el diseño de la propuesta UPNW.

Evidencia

- Se realizó la evaluación del puesto Coordinador Administrativo y Contable

Frente a este resultado, la **solución de mejora** sería la siguiente:

- Cambiar la silla del colaborador por una que tenga soporte lumbar y que se pueda regular la profundidad del asiento para que los pies toquen el suelo.
- Se identificó que el colaborador trabaja con el touchpad de la laptop por lo que se recomienda pueda tener un mouse inalámbrico o con conexión USB.

3.5 Viabilidad Económica

Viabilidad económica:

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN
PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO**

AL AÑO 2020

Concepto	Fecha	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Inicial inversión		500												
Elaborar el Manual de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente	1/05/2020		2,000											
Elaborar el Plan de Seguridad	21/05/2020		1,000											
Elaborar los formatos de registro sugeridos por el ministerio.	31/05/2020		500											
Elaborar el programa anual de capacitaciones	5/06/2020			1,000										
Difundir el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	15/06/2020			300										
Realizar auditorías internas que verifiquen el cumplimiento del mismo	18/06/2020			100			100			100			100	
Identificar los peligros existentes en el puesto de trabajo	19/06/2020			500										
Completar la Matriz IPER	24/06/2020			100										
Evaluar el riesgo existente y plantear medidas preventivas	25/06/2020			100										
Identificar los peligros existentes en el puesto de trabajo	26/06/2020			500										
Completar la Matriz IPER	1/07/2020				100.									
Evaluar el riesgo existente y plantear medidas preventivas	2/07/2020				100									
Revisar la resolución ministerial N° 375-2008-TR	3/07/2020				500									

Cuadro 8 Viabilidad Económica de la Propuesta - Ingresos

Viabilidad económica:

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

AL AÑO 2020

EGRESOS	Concepto	Fecha	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
	Elaborar políticas alineadas al anexo 1 de la norma de ergonomía.	8/07/2020				1,000									
	Difundirlas a todo el personal.	18/07/2020				500									
	Realizar la puntuación del puesto de trabajo.	23/07/2020				3,000									
	Elaborar un inventario de los activos que no cumplan con las especificaciones.	7/08/2020					500								
TOTAL EGRESOS				3,500	2,600	5,200	500	100	-	-	100	-	-	100	
INGRESOS - (AHORRO POR PERDIDAS)	Inasistencia de personal - Área Comercial			418	418	418	418	418	418	418	418	418	418	418	418
	Inasistencia de personal - Marketing			461	461	461	461	461	461	461	461	461	461	461	461
	Inasistencia de personal - Administración / RRHH			427	427	427	427	427	427	427	427	427	427	427	427
	Inasistencia de personal - Calidad / Académica			396	396	396	396	396	396	396	396	396	396	396	396
	Multas impuestas por MINTRA					1,140		2,090		2,090		1,140			
TOTAL DE AHORRO				1,702	1,702	2842	1702	3792	1702	3792	1702	2842	1702	1702	1702
FLUJO			-500	-1798	-898	-2358	1202	3692	1702	3792	1602	2842	1702	1602	1702

Cuadro 9. Viabilidad Económica de la Propuesta

TASA % COK:	10%
VAN =	S/. 5,084.39
TIR	27%

SI ES POSITIVO EL PROYECTO ES VIABLE ES RENTABLE TASA RETORNO ES MAYOR COK

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

Tras haber realizado una triangulación del análisis cualitativo y cuantitativo y al haber analizado la situación actual de la empresa se pudo identificar tres problemas potenciales como lo son el incumplimiento de capacitaciones exigidas por el ministerio de trabajo, el absentismo del personal por problemas de salud ocupacional y la fatiga muscular. Se identificaron estos problemas por medio de los instrumentos de recolección de datos encuestas y entrevistas los cuales fueron procesados a través de Microsoft Excel y el software Atlas Ti respectivamente. Frente a estas deficiencias encontradas se plantea como propuesta la implementación de un plan de seguridad y salud en el trabajo. Para ello se han establecido tres objetivos importantes como lo es la implementación del plan de seguridad y salud en el trabajo, reducir la probabilidad de ocurrencia de accidentes y reducir el riesgo de desarrollar enfermedades ocupacionales.

Se espera tener una notable mejora luego de la implementación de estas propuestas, debido a que cambiarían para mejor las condiciones laborales lo cual generaría un mejor espacio de trabajo y esto se reflejaría una mayor productividad que beneficiaría a la empresa. Además, el tener a los colaboradores cómodos y felices, fortalece el clima laboral y las relaciones internas por lo que el equipo se vuelva más colaborativo e inclusivo. Al implementar un plan de seguridad la empresa estaría protegiendo a sus colaboradores reconociendo que ellos son parte importante de la empresa por el know how y la experiencia en el desarrollo de sus funciones. Añadir también que el no contar con un plan de seguridad es una falta grave que puede generar multas económicas y que también dejaría un mal antecedente frente a posibles licitaciones con entidades del estado limitando nuestro mercado actual.

Para el primer objetivo, implementación del plan de seguridad y salud en el trabajo se pudo identificar que la empresa no contaba con un plan de seguridad y salud en el trabajo. Solo se habían elaborado políticas de seguridad las cuales eran anexadas en los contratos de trabajo, sin embargo, no existía una correcta difusión de las normas básicas de seguridad.

Con el desarrollo de este objetivo se busca que la empresa pueda contar con toda la documentación exigida por el ministerio de trabajo desde el año 2011, año en el que se promulga la Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Si la empresa es seleccionada como candidata para auditoría por parte de las entidades correspondientes y no cuenta con la documentación en regla esto puede generar cuantiosas multas y hasta el cierre temporal o definitivo de la empresa. Los manuales y el contenido del plan de seguridad deben ser difundidos de manera correcta a todo el personal a través de capacitaciones internas y/o boletinas informativos. En cuanto a los formatos, estos deben contener los registros de los sucesos relacionados a accidentes laborales que puedan darse dentro de las instalaciones de la empresa. Se coincide con Neyra (2015) que indicó que para la mejora continua de las medidas preventivas los sucesos deben ser documentados y esta data histórica nos dará estadísticas sobre los accidentes recurrentes y se podrá tomar mejores medidas preventivas para beneficios de los colaboradores y de la empresa.

Esta propuesta coincide con Gonzáles (2017) quien propuso la implementación de un plan de seguridad y resalta la importancia de capacitar a todo el personal y generar compromiso en ellos para el correcto cumplimiento de la norma. Además, coincide con Vargas (2015) y Castañeda (2017) quienes señalaron que el desconocimiento de los planes de contingencia por los trabajadores genera que estén más expuestos a los peligros latentes en el entorno laboral por lo que debe haber capacitación constante de los planes preventivos.

Los KPI propuestos para medir esta primera propuesta son el porcentaje de ahorro en multas para la empresa frente a una posible inspección y presentando toda la documentación requerida por el ministerio de trabajo. Además, se debe medir el porcentaje cumplimiento real versus el % de cumplimiento esperado a través de auditorías internas con una periodicidad de 3 a 4 meses.

Sobre el segundo objetivo, reducir la probabilidad de ocurrencia de accidentes a través de las matrices de identificación de peligros y riesgos. Se espera que al poder reconocer a qué riesgos se exponen los colaboradores las medidas preventivas que se tomen sean más eficientes. Para ello se han identificado dos tipos de puestos: administrativos; que abarca a las áreas de gerencia, recursos humanos, administración, marketing y comercial, y operativos como logística y limpieza teniendo en consideración el nivel de esfuerzo y exposición a diferentes agentes como físicos, químicos, biológicos, disergonómicos y

psicosociales para que la acción preventiva sea más precisa y se pueda salvaguardar la integridad física y psicológica de los trabajadores que conforman la empresa.

Se proponen los siguientes KPI para la segunda propuesta, habiendo identificado los riesgos presentes en el trabajo y proponiendo medidas preventivas se debe medir el porcentaje de reducción de los accidentes laborales que se pueden presentar en el personal administrativo y operativo quienes conforman las unidades informantes de la presente investigación. Esta propuesta coincide con Baca y Miranda (2017) y Vargas (2015) quienes concluyeron que al identificar los peligros y tomar medidas correctivas sobre ellos reduce la ocurrencia de los accidentes laborales. También coincide con el aporte de Roa (2017) pues consideró que se debe invertir en construir un diseño efectivo de prevención en materia de salud y seguridad en el trabajo y con Díaz (2017) sobre la responsabilidad de la empresa en brindar espacios seguros a sus trabajadores para el correcto desarrollo de las funciones en relación al puesto de trabajo.

Finalmente, el tercer objetivo, reducir el riesgo de desarrollar enfermedades ocupacionales pretende brindar mejores condiciones de trabajo a los colaboradores los cuales se ven expuestos a varias horas de trabajo continuo en el cual su cuerpo puede verse sometido a malas posturas corporales e inadecuada mecánica de trabajo. Aplicando la metodología Rapid Office Strain Assessment se podrá hacer una valoración de los bienes muebles con los que cuenta la empresa, así como al uso que les dan los colaboradores a ellos, pues también es importante en este punto la difusión de las posturas correctas que uno debe adoptar al estar varias horas frente a un ordenador sin generar lesiones al cuerpo. Posteriormente se deberá cambiar los muebles que no califiquen como ergonómicos estableciendo un plan de compra según el nivel de urgencia y sin afectar el nivel de caja de la empresa. Esta propuesta coincide con Pinto y Valencia (2019) quienes aplicaron este método y pudieron observar como una jornada ininterrumpida de ocho horas a un trabajador con cargo administrativo afecta la postura del trabajador e identifica cuales son las medidas correctivas que deben asumirse. Además, Aguirre (2015) señaló que el mal uso del mobiliario y el sedentarismo encontrado en las empresas dedicadas a la prestación de servicios puede generar enfermedades ocupacionales por la inadecuada posición que adopta el cuerpo humano

Se plantean los siguientes KPI para la tercera propuesta que busca mejorar las condiciones de la postura de los trabajadores que pasan de más de 4 horas ininterrumpidas

sentados que son medir el porcentaje de reducción de la presencia de enfermedades ocupacionales y medir el nivel de actuación y corrección de los resultados obtenidos luego de haber sido aplica el método Rapid Office Strain Assessment.

Para estos efectos se ha evaluado la viabilidad económica de la propuesta considerando una tasa de costo de oportunidad de capital (COK) del 10% que nos da como resultado un Valor Actual Neto (VAN) de S/ 5,084.39 lo que significa que es un proyecto viable. Adicionalmente la tasa interna de retorno (TIR) es del 27% siendo mayor que el COK se concluye que es un proyecto rentable.

4.2 Conclusiones

Primera: Se propone completar la documentación requerida por el Ministerio de Trabajo y las leyes laborales peruanas, que no tenerlos significa una falta administrativa que puede generar multas a la empresa en el caso de inspección o auditoría. Se elaboró la matriz IPER enfocada en dos perfiles laborales que son con los que cuenta la empresa, siendo estos perfil administrativo y operativo, identificando cuáles son los potenciales riesgos a los que están expuestos los trabajadores y las medidas preventivas que deben ponerse en práctica. Y finalmente la implementación del método Rapid Office Strain Assessment que mide el riesgo ergonómico al que se enfrentan las personas que desempeñan en oficina con puestos administrativos.

Segunda: La empresa no cuenta con antecedentes de incidentes laborales que hayan afectado o puesto en riesgo la integridad de los trabajadores, se procedió con la elaboración de las herramientas que permitirán llevar un adecuado control de las ocurrencias y permitiendo generar mejoras a las medidas propuestas inicialmente.

Tercera: Se determinó mediante el uso de las matrices IPER los factores de mayor incidencia que podrían desencadenar un incidente y/o accidente laboral para lo cual se está proponiendo medidas preventivas las cuáles deben ser implementadas según el nivel de riesgo e impacto negativo hacia la salud de los colaboradores.

4.3 Recomendaciones

- Primera:** La empresa debe tener un cronograma de capacitaciones y auditorías internas, y el responsable de la seguridad en coordinación con los líderes de área haga respetar el cronograma propuesto pues ante una inspección laboral no revisan el solo tener los formatos elaborados, sino la data recabada por las inspecciones internas que se realicen.
- Segunda:** La empresa debe adoptar las medidas preventivas propuestas luego de la primera evaluación de la empresa no sean permanentes o definitivas, estas deben estar en constante evaluación del nivel de efectividad y de las nuevas necesidades de la empresa.
- Tercera:** La empresa debe asignar a un responsable de generar los espacios para realizar las pausas activas en conjunto pudiendo guiar a todo el equipo, así como la constante capacitación y difusión de las posturas correctas para realizar su trabajo de manera más eficiente.

REFERENCIAS

- Aguirre, S. *Identificación del riesgo ergonómico en Call Center de una institución financiera y propuestas de medidas de control*. Universidad Internacional SEK, Quito.
- Alfaro, F., y M. Alfaro. *Diagnósticos de productividad por multimomentos*. España: S.A. Marcombo, 1999.
- Allpas, H., O. Rodríguez, J. Lezama, y O. Raraz. «Enfermedades del trabajador en una empresa peruana en aplicación a la ley de seguridad y salud en el trabajo.» *Horizonte Médico*, 2016: 49.
- Anaya, A. «Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral para la Sustentabilidad de las organizaciones (SSeTGIS).» *Ciencia & Trabajo*, 2017: 96.
- Argibay, M. *Seguridad y Salud Laboral en la Oficina*. España: IdeasPropias, 2004.
- Baca, C., y R. Miranda. *Propuesta de implementación de una matriz IPER, basa en la ley de seguridad y salud en el trabajo (N° 29783), en el área de almacenes del Gobierno Regional de La Libertad, 2017*. Universidad Privada del Norte, La Libertad.
- Bernal, C. *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación, 2010.
- Carballo, C., y H. Villasmil. *Ley orgánica del trabajo y su reglamento*. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, 2005.
- Carhuancho, I., F. Nolzco, L. Sicheri, M. Guerrero, y K. Casana. *Metodología para la Investigación Holística*. Ecuador: Universidad Internacional de Ecuador, 2019.
- Carhuancho, I., F. Nolzco, L. Sicheri, M. Guerrero, y K. y Casana. *Metodología para la Investigación Holística*. Primera Edición. Ecuador: Universidad Internacional de Ecuador, 2019.
- Castañeda, M. «Implementación de un sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de acuerdo a La Ley N° 29783, en la empresa Inversiones SINCONMAQ S.C.R.L. Huánuco – 2017.» Universidad de Huánuco. (*Tesis de título profesional*). Huánuco, 2017.
- Céspedes, G., y J. Martínez. «Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano.» *Revista latinoamericana de derecho social*, 2016: 2.

- Chiavenato, I. *Iniciación a la Administración del personal*. México: McGraw Hill, 1993.
- Cox, R. 2008. España: Editorial Médica Panamericana, *Psicología del deporte. Concepto y sus aplicaciones*.
- De Val, I. *Organizar. Acción y Efecto*. España: ESIC Editorial, 1997.
- Díaz, M. *Guía práctica para la prevención de riesgos laborales*. España: Lex Nova, 2007.
- Díaz, M. «Seguridad en el Trabajo y Desempeño Laboral. Estudio realizado con colaboradores Corporación La Rotonda S.A. Quetzaltenango.» Universidad Rafael Landívar. (*Tesis de grado*). Guatemala, 2017.
- Díaz, M., K. Carbajal, y J. Echevarría. «Seguridad y Salud Ocupacional en el rendimiento laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2016.» *Revista de Investigación y Cultura*, 2017: 1.
- Faustino, Gloria. «Propuesta de un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional para el mejoramiento del ambiente laboral en la empresa Conalvias S.A. Sucursal Perú - Huánuco.» Cerro de Pasco, 2016.
- Fernández, M., y J. Sánchez. *Eficacia Organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación*. España: Díaz de Santos, 1997.
- . *Eficacia Organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación*. España: Díaz de Santos, 1997.
- Galindo, M. *Diccionario de Economía Aplicada. Política económica, economía mundial y estructura económica*. España: Ecobook - Editorial del Economista, 2008.
- Gil, F. *Tratado de Medicina del Trabajo*. España: Elsevier, 2018.
- Gomero, R., y J. Francia. «La promoción de la salud en el lugar de trabajo, una alternativa para los peruanos.» *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 2018: 139.
- González, A. «Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en una empresa de Servicios, La Molina, 2017.» Universidad Privada Norbert Wiener. (*Tesis de grado*). Lima, 2017.
- González, F. *Teoría y Práctica del Mantenimiento Industrial Avanzado*. España: FC Editorial, 2005.

- González, J. *Comportamiento Humano. El recurso básico de las organizaciones empresariales*. España: Deusto Digital, 1993.
- Hernández, M. *Motivación Animal y Humana*. México: Manual Moderno, 2002.
- Hurtado, J. *Cómo formular objetivos de investigación*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio, 2004.
- . *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Fundación Sypal, 2000.
- Jacobs, D., y A. Homburger. *Cómo hacer que si empresa sea competitiva*. España: Díaz de Santos, 1992.
- Jiménez, W. *Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense*. Costa Rica: Universidad Estatal a distancia, 2000.
- Kielhofner, G. *Terapia Ocupacional. Modelo de Ocupación Humana*. Estados Unidos: Editorial Médica Panamericana, 2004.
- Lechuga, E. *Estrategias para la Optimización de los Recursos Humanos*. México: Ediciones Fiscales ISEF, 2004.
- León, M., y E. Díaz. *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. España: Ediciones Paraninfo, 2013.
- Llaneza, F. *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. España: Lex Nova, 2006.
- Más, J. *Evaluación de puestos de oficina mediante el método ROSA*. *Ergonautas, Universidad Politécnica de Valencia*. 2019.
<https://www.ergonautas.upv.es/metodos/rosa/rosa-ayuda.php>.
- Menéndez, F., F. Fernández, F. Llaneza, I. Vázquez, J. Rodríguez, y M Espeso. *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. España: Lex Nova, 2009.
- Menéndez, F., F. Fernández, F. Llaneza, I. Vázquez, J. Rodríguez, y M. Espeso. *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. España: Lex Nova, 2009.
- Menéndez, J., y A. Miró. *Medicina de trabajo pericial y forense*. España: Liber Factory, 2008.
- Montes, E. *Tratado de seguridad e higiene*. España: Igráficas S.A., 1992.

- Montoya, A., J. Pizá, y I. Alzaga. *Curso de Seguridad y Salud en el trabajo*. España: Editorial universitaria Ramón Areces, 2009.
- Neyra, J. «Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para una empresa Contratista de Transporte de Personal en una Empresa Minera. Caso E.E. H&C Transportes S.R.L.» Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. (*Tesis de título profesional*). Arequipa, 2015.
- Padilla, R., y M. Juárez. *Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera*. México: CEPAL, 2006.
- Pinto, R., y M. Valencia. *Nivel de riesgo ergonómico de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Arequipa Sur de acuerdo al método Rappid Office Strain Assessment (ROSA), 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Riaño, M., y F. Palencia. «Dimensión económica de la seguridad y la salud en el trabajo: una revisión de la literatura.» *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 2016: 26.
- Roa, D. «Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Diagnóstico y análisis para el sector de la construcción.» Universidad Nacional de Colombia. (*Tesis de Maestría*). Colombia, 2017.
- Rodríguez. *Psicología de las organizaciones*. España: Editorial UOC, 2014.
- Rodríguez, C. *El nuevo escenario. La cultura de calidad y productividad en las empresas*. México: ITESO, 1999.
- Sánchez, J., A. Enríquez, N. Pizarro, y J. González. *Seguridad en el trabajo*. España: Fundación Confemetal, 2007.
- Saracho, J. *Un modelo general de Gestión por Competencias*. Chile: Ediciones RIL, 2005.
- Sastre, M. *Diccionario de Dirección de empresas y Marketing*. España: Ecobook - Editorial del Economista, 2009.
- Solana, F. *Educación, productividad y empleo*. Estados Unidos: Limusa, 2002.
- Soler, X. *Pura motivación. 16 leyes universales del éxito y la felicidad*. España: Alienta editorial, 2007.

- Tejada, B. *Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios.* . Colombia: Universidad de Antioquía, 2007.
- Vargas, J. «Análisis y Mejoramiento del Sistema de Seguridad Industrial en una empresa de Call Center mediante la aplicación IPER.» 2015. Ecuador, Universidad de Guayaquil.
- Vargas, J. «Propuesta de un diseño de plan de seguridad y salud ocupacional para la prevención de Riesgos laborales en el Instituto Espacial Ecuatoriano.» Universidad Tecnológica Equinoccial. (*Tesis de grado profesional*). Ecuador, 2015.
- Vélaz, J. *Motivos y Motivación en la empresa.* España: Díaz de Santos, 1996.
- Veras, M., y C. Cuello. *Prácticas de Gestión Humana en la República Dominicana 2005.* Santo Domingo: INTEC, 2006.
- Whitehill, A. *La gestión empresarial japonesa. Tradición y Transición.* Chile: Editorial Andrés Bello, 1994.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Categoría 1 problema: Accidentes Laborales	
		Sub categorías Indicadores	
¿Cómo reducir los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020?	Proponer herramientas para la prevención de los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020	Medio Ambiente Laboral	
		Motivación Laboral	
		Absentismo Laboral	
		Capacitación	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2 solución: Herramientas de prevención de accidentes	
¿Cuál es la situación de los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020??	Analizar los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020	Categoría emergente	
		1. Productividad	
¿Qué factores tienen mayor incidencia en los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020?	Determinar los factores que tienen mayor incidencia en los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020.		
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Nivel: Comprensivo Método: Inductivo y Deduct	Población: 15 colaboradores Muestra: 15 colaboradores Unidad informante: 2	Técnicas: Encuesta y Entrevista Instrumentos: Cuestionario y Guía de Entrevista	Procedimiento: Análisis de datos:

Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)

2.1 Manual de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 01 de 48	

POLITICAS Y LINEAMIENTOS SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

A. FINALIDAD

El Manual de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, tiene como finalidad presentar la política de seguridad y definir las obligaciones, requerimientos y estándares mínimos de seguridad aplicables a la empresa.

Este manual deberá ser usado como base para el desarrollo e implementación de los planes de seguridad y salud, el cual proveerá un ambiente de trabajo seguro y saludable, minimizando los daños a las personas, la propiedad y el medio ambiente.

B. POLÍTICAS, COMPROMISO Y OBJETIVOS DE SEGURIDAD

En la empresa, nuestros colaboradores son el recurso más importante y es nuestro objetivo el tomar todas las medidas posibles y razonables para asegurar la seguridad, salud y bienestar de nuestros empleados en el trabajo. Consecuentemente la empresa, creyendo en la filosofía de cero accidentes proveerá un moderno y efectivo Programa de Seguridad que aplica conocimientos administrativos profesionales para evitar las pérdidas por lesiones personales, el daño a la propiedad, incendios, interrupción de operaciones, y otras consecuencias que puedan ir en detrimento de nuestro personal, la eficiencia y el prestigio de nuestra empresa.

C. POLÍTICA AMBIENTAL

Nuestra Empresa, proveerá a sus trabajadores, un ambiente de trabajo seguro, teniendo en cuenta el cuidado del medio ambiente, esto lo lograremos por medio de un programa total de cuidado del Medio Ambiente.

Es nuestra Política:

- Dar prioridad a la protección del Medio Ambiente.
- Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normas aplicables, relativas a la salud ocupacional, Seguridad y medio ambiente.
- Se promueva y asista a contratistas, distribuidores y clientes a desarrollar un enfoque de protección al Medio Ambiente igual al de la empresa.

D. COMPROMISO

Cada responsable de una área o actividad; aplicará esta política y programas efectivos, se espera la colaboración y contribución de todos los colaboradores de la empresa para el éxito total del programa, por medio de la realización de su trabajo en forma más segura

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 02 de 48	

recomendada y conduciéndose en forma tal que mejore su seguridad personal y la de los demás.

E. OBJETIVOS DE SEGURIDAD

Para el cumplimiento de la política de seguridad, en la empresa se han definido los siguientes objetivos de seguridad:

- Planear y liderar la eliminación de todo tipo de accidentes y enfermedades profesionales.
- Promocionar e introducir seguridad como primera prioridad en el diseño, planificación, entrenamiento y ejecución del trabajo.
- Distribuir y capacitar en el conocimiento efectivo del programa de seguridad y salud.
- Potenciar el conocimiento y la participación de nuestros trabajadores en la implementación de los programas de seguridad y salud.
- Motivar a los trabajadores hacia el empleo permanente de las prácticas seguras en sus actividades normales.
- Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normas aplicables, relativas a salud ocupacional, seguridad y medio ambiente.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 03 de 48	

INDICE

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE:

Alcance y campo de aplicación
 Políticas, compromiso y objetivos de seguridad
 Orden y limpieza
 Política sobre uso de casco
 Políticas uso de mascarilla
 Políticas de salud personal
 Políticas sobre uso de alcohol y drogas
 Políticas sobre uso de armas

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS

Definiciones de control de pérdidas
 Pirámides de los accidentes
 Modelo inductivo de generación de accidentes
 Inspecciones planificadas
 Investigación de accidentes
 Reuniones grupales
 Procedimiento en caso de ocurrencia de accidentes

PROGRAMA DE SALUD E HIGIENE

Programa de protección respiratoria
 Programa de conservación auditiva
 Plan para controlar la exposición a patógenos en la sangre
 Programa de Información sobre productos químicos peligrosos

ESTANDARES PARA TRABAJO SEGURO

Escaleras portátiles
 Conducción segura de vehículos
 Ventilación
 Iluminación
 Almacenamiento y apilamiento
 Inducción y Capacitación en seguridad del trabajador
 Equipos eléctricos
 Trabajo en las oficinas

TAREAS CRITICAS: PROCEDIMIENTOS

Lejía: Manejo y Primeros Auxilios
 Saca sarro: Manipuleo y Primeros Auxilios
 Ácido Muriático: Manejo y Primeros Auxilios

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 04 de 48	

MANUAL DE

SEGURIDAD Y SALUD

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 05 de 48	

ORDEN Y LIMPIEZA

PROPOSITO. -

La primera ley de la prevención de accidentes se llama orden y limpieza y debería ser una preocupación de todos y cada uno en el trabajo. Es política de la compañía mantener todas las áreas de trabajo limpias y ordenadas.

RESPONSABILIDADES. -

Se establecerán las siguientes:

a) Todo el personal

Se les exige que mantengan sus áreas de trabajo limpias y ordenadas. Si mientras caminamos encontramos desperdicios o material innecesario, debemos retirarlo del área de manera inmediata.

b) Jefe Directo

Asegurarse que todas las áreas de trabajo se mantengan limpias y ordenadas.

ESTÁNDARES APLICABLES. -

Se han previsto los siguientes:

a) Áreas de trabajo y Circulación

- Los desechos y material residual en desuso constituyen un peligro de incendio y un riesgo permanente de tropezones y caídas. Por tales razones, no debe permitirse su acumulación en el área de trabajo.
- Mantener siempre las escaleras, rampas y pasajes limpios y libres de materiales sueltos, retazos y desperdicios en general.
- Mantener las escaleras, rampas y pasajes libres de alambres, mangueras, sogas y otros que pudieran enredarnos los pies al caminar.
- Durante el trabajo, mantenga áreas delimitadas o contenedores dedicados al almacenamiento de desperdicios, para su diaria disposición.
- Evite almacenar materiales de forma tal que representen peligro de resbalones, caídas, choques o enredamientos.

b) Herramientas y Equipos

- Las herramientas y equipos deben ser almacenados en áreas apropiadas.

c) Pisos y Pasadizos

- Libres de peligros de deslizamiento y sin obstrucciones que dificulten una rápida evacuación en casos de emergencia.
- Los pasadizos deben estar bien iluminados y con iluminación auxiliar para emergencias

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 06 de 48	

- Los pasadizos deben estar señalizados para casos de emergencia y deben contar con extintores.

POLITICAS SOBRE USO DEL CASCO

Es obligatorio el uso del casco dentro de los almacenes no siendo necesario dentro de oficinas, baños, comedores y en general dentro de habitaciones cerradas.

El trabajador siempre tendrá un casco a disposición en cada almacén.

Cada trabajador es responsable de utilizar apropiadamente su casco, así como mantenerlo en buenas condiciones de funcionalidad y limpieza para evitar su deterioro prematuro.

Si un casco está dañado debe ser cambiado inmediatamente.

Deberán seguirse las siguientes recomendaciones en lo concerniente al uso del casco:

- Inspeccione la cáscara y la suspensión al final de cada día.
- Reemplace las partes que muestren desgaste o daño; y que en general, afecten la funcionalidad del casco.
- Reemplace su casco si ha recibido un impacto sustancial, si presenta ralladuras, huellas de penetración, alguna deformación o imperfecciones que afecten su funcionalidad.
- Ajuste su casco de manera que quede fijo dentro de un nivel de comodidad adecuado.
- Entre la cáscara y la suspensión nunca guarde objetos. Ese espacio es requerido para absorber la fuerza de los impactos.
- No modifique ni altere ninguno de los componentes de su casco.
- No perforo la cáscara del casco por ninguna razón.
- Para la limpieza de su casco utilice únicamente agua y jabón de ropa.

POLITICAS SOBRE USO MASCARILLA

Es obligatorio el uso de mascarillas para protección de las vías aéreas dentro de los baños cuando se va a trabajar en ellos.

El personal de limpieza siempre tendrá una mascarilla consigo.

Cada trabajador es responsable de utilizar apropiadamente su mascarilla, así como de mantenerla en buenas condiciones de funcionalidad y limpieza para evitar su deterioro prematuro.

Si una mascarilla presenta daño debe ser cambiada inmediatamente.

Las mascarillas deben estar guardadas lejos del polvo, luz, calor, frío extremo, exceso de humedad y químicos dañados.

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 07 de 48	

Deberán seguirse las siguientes recomendaciones en lo concerniente al uso de la mascarilla:

- Preforme el clip nasal interno.
- Sostenga el respirador de manera que la parte externa esté apoyada en la palma y los elásticos permanezcan por debajo de la mano.
- Colocar el respirador por debajo del mentón con el clip nasal hacia arriba y colocar el elástico inferior en la nuca.
- Coloque el elástico superior en la parte superior de la cabeza.
- Acomode el respirador sobre el rostro y ajuste el clip nasal.

POLITICAS DE SALUD PERSONAL

ESTÁNDARES APLICABLES. -

- Los restos de alimentos y similares se colocarán en basureros con tapa.
- Los refrigeradores se limpiarán totalmente cada fin de semana.
- El agua de los servicios higiénicos se pasará después de cada uso.
- El papel higiénico no se botará dentro de los servicios.
- Los trabajadores se lavarán las manos después de utilizar los servicios higiénicos.
- Se proveerán de duchas en determinadas áreas de trabajo.
- La compañía alentará a los trabajadores a practicar una buena higiene personal consistente en tomar baños diarios y cepillarse los dientes después de cada comida.
- Los trabajadores deben practicar en todo momento buenos hábitos de higiene personal.

POLITICAS SOBRE USO DE ALCOHOL Y DROGAS

RESPONSABILIDADES. -

Se han establecido las siguientes:

a) Todo el personal

- Reportar al área de Recursos Humanos de la compañía si está consumiendo drogas por prescripción médica a fin de verificar su capacidad para realizar sus tareas.
- Informar al departamento de Recursos Humanos de la compañía que está buscando ayuda o que está participando en un programa para eliminar su problema de alcohol o drogas.
- Someterse a la prueba del alcotest o dosaje etílico si se ve involucrado en un accidente.
- Someterse a las pruebas anteriores si se detecta que su comportamiento indica signos de estar bajo la influencia del alcohol o de alguna droga.

b) Jefe Directo

- Monitorear el comportamiento de sus trabajadores en busca de signos de consumo de alcohol o drogas.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 08 de 48	

- Si se halla razonablemente convencido de que el trabajador ha consumido alcohol o drogas, hará los arreglos para los análisis respectivos.

PROCEDIMIENTOS. -

Aísle al trabajador, pídale que tome asiento, hable con él y trate de determinar si sus ojos están dilatados, o si su manera de hablar u otras acciones indican descoordinación o afectación. Si usted se halla razonablemente convencido de que el trabajador presenta indicios de haber consumido alcohol o drogas, haga los arreglos necesarios para los análisis respectivos.

1° Un trabajador será solicitado para pasar por análisis cuando:

- Esté involucrado en un accidente
- Su conducta sea inusual o se le detecten indicios de deterioro físico.
- Tenga olor a alcohol.
- De alguna manera se determine la posibilidad de que pudiera estar afectado por alguna droga.

2° Notifique al trabajador que se le va a someter a una investigación:

- De resultar positiva la mencionada prueba, prepare el traslado del trabajador a la sanidad de las fuerzas policiales en el área para el examen legal respectivo. En caso de resultar negativa la prueba del alcotest, el trabajador retornará a sus labores habituales.
- El jefe directo permanecerá con el trabajador hasta que la empresa inicie el transporte a las fuerzas policiales en el área.
 - La empresa se hará responsable de que se efectúe el examen legal correspondiente y remitirá de inmediato el informe de la sanidad de las fuerzas policiales al departamento de Recursos Humanos para su correspondiente procesamiento.
 - Si la prueba legal en la estación policial resulta negativa, el trabajador se incorporará inmediatamente a sus labores.

3° Sanciones:

Despido Inmediato:

- Cuando el trabajador fue detenido después de su ingreso o durante el trabajo y al practicársele el dosaje etílico resultara positivo.
- Cuando el trabajador sea encontrado en posesión de bebidas alcohólicas o drogas o que las utilice en el trabajo. La posesión o uso de alcohol o drogas en un vehículo de la compañía será también causal de despido.
- Si un trabajador se ve involucrado directamente en un accidente y la prueba de dosaje etílico o de uso de drogas prohibidas resulta positiva.
- Resistirse a sentarse y hablar con el jefe directo.
- Negarse a la prueba del alcotest o a la del dosaje etílico.
- Evitar la prueba del alcotest o a la de dosaje etílico en caso de accidente.
- Cuando luego de una suspensión reincide.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 09 de 48	

Suspensión:

- Cuando es detenido en la entrada principal.

RECOMENDACIONES GENERALES. -

- Si un trabajador está consumiendo drogas legales prescritas por un médico, que afecten sus capacidades físicas o mentales para hacer su trabajo segura y eficientemente, no deberá presentarse a trabajar.
- Si un trabajador busca voluntariamente ayuda, no será discriminado por la compañía. Será respetado el derecho a la privacidad del empleado.

POLITICAS SOBRE USO DE ARMAS

ESTANDARES APLICABLES. -

- Ningún trabajador de la empresa puede portar armas dentro de la empresa. Violar esta disposición será causal de despido inmediato.
- Las cuchillas de bolsillo están permitidas si se utilizan apropiadamente y no como arma.
- Cualquier trabajador que utilice herramientas, cuchillas de bolsillo u otros objetos como armas o amenace con hacerlo será despedido inmediatamente.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 10 de 48	

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
	Página 11 de 48		

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS

A. DEFINICIONES

PERDIDA: Desperdicio evitable de un recurso

RIESGO: Probabilidad de Perdida

PELIGRO: Condición o práctica con potencial para una pérdida accidental

PREVENCIÓN DE PERDIDAS: Cualquier cosa que se haga para reducir las pérdidas, partiendo del riesgo inherente del negocio o tarea. Incluye:

- Prevención
- Reducción si ocurre algún evento
- Evitar el riesgo o anularlo

ADMINISTRACIÓN DE LA PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS: Aplicación de procedimientos administrativos para controlar las pérdidas partiendo del riesgo inherente del negocio.

ACCIDENTE: Evento no deseado, que trae como resultado:

- Lesiones a las personas
- Daños a la propiedad
- Pérdidas en la producción

ORIGEN DE LOS ACCIDENTES: Contacto con una sustancia o fuente de energía por encima del límite de resistencia del cuerpo o estructura.

LESION: Daño o enfermedad, las lesiones resultan de los accidentes, pero no todos los accidentes resultan en lesiones.

FRECUENCIA: Cantidad de accidentes en un periodo de tiempo

SEVERIDAD: Días perdidos por causa de los accidentes, la ocurrencia de un accidente es controlable, pero la severidad de la lesión es una cuestión de suerte (depende de: reflejos, destreza, condición física, etc.)

INCIDENTE: Evento no deseado que bajo circunstancias ligeramente distintas, podría haber resultado en:

- Lesiones a las personas
- Daños a la propiedad
- Pérdida en la producción

SEGURIDAD: Control de las pérdidas por accidentes

B. PIRÁMIDE DE LA CONDUCTA RIESGOSA



	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 12 de 48	

La Prevención de Accidentes está directamente relacionada con las aptitudes y conductas riesgosas durante el trabajo. Por eso debemos observar a los trabajadores durante la realización de sus tareas para corregir los intentos de incumplimiento de las normas y formar hábitos seguros de trabajo que permitan evitar la ocurrencia de accidentes.

C. MODELO INDUCTIVO DE GENERACIÓN DE ACCIDENTES

FALTA DE CONTROL

1) Programas Inadecuados:

Pocas actividades (entrenamiento, inspecciones, reuniones grupales, investigación, emergencias, etc.)

2) Estándares inadecuados en los programas:

- No específicos
- No claros
- No suficientemente altos

Deben referirse a:

- Reglas de trabajo
- Prácticas seguras y condiciones seguras
- Procedimientos de trabajo - Adoctrinamiento en Seguridad y eficiencia
- Reuniones periódicas de Seguridad
- Orden y Limpieza
- Investigación de accidentes y retroalimentación
- Frecuente reforzamiento de la buena conducta
- Predicar con el propio ejemplo

CAUSAS BÁSICAS

1) Factores Personales

- Capacidad física / fisiológica inadecuada
- Capacidad mental / psicológica inadecuada
- Stress físico y mental - Falta de conocimiento
- Falta de práctica
- Falta de motivación o motivación inapropiada

2) Factores de Trabajo

- Supervisión inadecuada
- Compras incorrectas
- Mantenimiento incorrecto
- Equipos y herramientas inadecuados
- Estándar de trabajo inapropiado
- Uso y reemplazo incorrecto
- Abuso al condonar (jefe directo), intencional o no
- Abuso al no condonar (jefe directo), intencional o no

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 13 de 48	

CAUSAS INMEDIATAS

1) Practicas Sub estándar

- Operar equipos sin conocerlos
- Fallas de prevención / precaución
- Fallas al asegurar
- Quitar los mecanismos de seguridad
- Usar equipos defectuosos
- Usar equipos inapropiadamente
- Levantar incorrectamente
- Posiciones inapropiadas
- Jugar, molestar
- Alcohol y otras drogas

2) Condiciones Sub estándar

- Barreras inadecuadas
- Equipos de protección inadecuados
- Herramientas, equipos o materiales defectuosos
- Congestionamiento, restricción de movimientos
- Sistemas de precaución inadecuados
- Desorden en el área de trabajo
- Iluminación inadecuada
- Ventilación inadecuada

D. INSPECCIONES PLANIFICADAS

Las inspecciones deben ser vistas y utilizadas como una herramienta que nos permitirá analizar problemas existentes y evaluar riesgos potenciales antes que ocurra algún accidente o incidente.

Un buen programa de Inspecciones nos permitirá:

- Identificar problemas potenciales
- Identificar defectos o fallas en los equipos
- Identificar prácticas de trabajo inadecuadas
- Identificar efectos en caso de cambios
- Verificar la eficacia de las acciones correctivas
- Analizar el efecto de las modificaciones en las prácticas de trabajo
- Proveer material informativo para una mejor administración
- Promover la administración general.

METODOLOGÍA PARA EFECTUAR UNA INSPECCION

1) Preparación

- Prepare su ruta para dar suficiente cobertura a toda su área de influencia.
- Haga una lista de las herramientas, materiales, equipos y procesos dentro de su área.
- Revise reportes anteriores en busca de aspectos críticos o para seguimiento.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 14 de 48	

- Busque durante su inspección posibles condiciones de riesgo y prácticas inseguras - Lo bueno merece ser destacado, inicie su inspección con una actitud positiva.

2) Inspección

- Siga su ruta predeterminada y siga su check list
- Si ve algún riesgo serio o un peligro latente, tome acciones correctivas inmediatas.
- Describa concisamente el problema
- Reporte los excesos de materiales, equipos, las cosas innecesarias y las que ocasionen congestión o interferencia al desarrollo de los trabajos.
- Determine las causas básicas de las acciones y condiciones sub estándar

3) Acciones Correctivas

Prescriba lo necesario para prevenir la pérdida, siempre dentro de lo que el menor costo y la mayor eficiencia aconsejen.

4) Acciones de Seguimiento

Consiste en verificar si se han completado las acciones correctivas y que éstas funcionan como se planeó.

5) Registro de Inspecciones Planificadas

Se llenará de acuerdo al formato descrito en el anexo (A).

E. INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

PROPÓSITO GENERAL DE UNA INVESTIGACIÓN

- Describir que pasó
- Determinar las causas reales
- Decidir los riesgos
 - . De recurrencia
 - . De mayores pérdidas
- Desarrollar Controles
- Definir Tendencias
- Demostrar preocupación

DESPROPÓSITO

- Acusar
- Señalar
- Culpar a alguien

METODOLOGÍA PARA LA INVESTIGACION

- 1) Responder a la emergencia rápida y positivamente
 - Dar instrucciones precisas
 - Decidir si existe la necesidad de evacuar
 - Estimar potencial de pérdidas
 - Decidir a quien más es necesario notificar

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 15 de 48	

2) Recolectar información pertinente

- ¿Qué parece haber sucedido?
- ¿Quién debe ser entrevistado?
- ¿Qué equipos, materiales, herramientas o personas deberían estar presentes?
- ¿Qué cosas fallaron o no funcionaron bien?
- ¿Qué se necesita saber sobre entrenamiento, mantenimiento, reparación u otros que se registren?

3) Analice las causas significativas

Causas inmediatas ----- Causas Básicas ----- Contacto

4) Desarrolle y tome acciones correctivas

- Colocar barreras
- Apague sistemas
- Limpie derrames
- Recomiende cambios

5) Revise descubrimientos y dé recomendaciones

- Para verificar la solución al problema
- Para decidir quién más debe enterarse
- Para analizar por qué no funciono el programa de seguridad

6) Seguimiento a la efectividad de las acciones correctivas

- Implantar
- Monitorear cumplimiento
- Repasar investigaciones en las reuniones del comité.

F. REUNIONES GRUPALES

Las reuniones grupales contribuyen de forma altamente significativa a la Prevención de Pérdidas por las siguientes razones:

- Se emplea el tiempo para comunicar de manera mucho más efectiva
- Se reducen los errores de interpretación
- Se reducen las pérdidas ocasionadas por mala interpretación o falta de comunicación.

Las reuniones grupales sirven para una serie de propósitos:

- Son generalmente la única manera en que se puede estar seguro que todos y cada uno hayan recibido el mensaje de forma directa.
- Crean un clima de cooperación a través de la participación y la interacción del grupo
- Ayudan a dar a cada miembro del grupo la misma atención y exposición a la información
- Dan al expositor de la reunión grupal la posibilidad de mejorar sus comunicaciones y relaciones humanas con el grupo

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 16 de 48	

- Ayudan a construir la imagen de líder del expositor, en la mente de los otros miembros del grupo.
- Incrementan la capacidad de entendimiento y atención
- Reducen la resistencia al cambio
- Ayudan a la identificación y análisis de los problemas
- Permiten desarrollar soluciones a los problemas
- Estimulan la aceptación de prácticas, políticas y decisiones
- Refuerzan el comportamiento y prácticas deseadas
- Reducen los accidentes y sus consecuencias mejorando la seguridad
- Mejoran la calidad de las operaciones
- Mejoran la productividad al reducir defectos y demoras
- Mejoran el control de costos al disminuir errores y desperdicios

Registro de Reuniones Grupales

Se llenará de acuerdo al formato establecido en el anexo (B)

G. PROCEDIMIENTO EN CASO DE OCURRENCIAS DE ACCIDENTES

PROPOSITO. -

Minimizar las pérdidas como consecuencia de la ocurrencia de un accidente.

DEFINICIONES. -

Accidente: evento no deseado que causa daño a las personas, la propiedad, el medio ambiente o que se ocasiona pérdidas en la producción. El accidente siempre tiene un costo.

Accidente Fatal: Implica la pérdida de la vida.

Accidente Incapacitante: Deja al trabajador imposibilitado para continuar con sus labores por un determinado tiempo.

Puede ser de tres tipos:

- Accidente Incapacitante Permanente Parcial. -

Cuando el trabajador como consecuencia del accidente no puede continuar desarrollando sus tareas habituales y tiene que ser reasignado a otro puesto.

- Accidente Incapacitante Permanente total. -

Cuando el trabajador como consecuencia del accidente no puede continuar trabajando.

- Accidente Incapacitante Temporal. -

Cuando el trabajador como consecuencia del accidente queda imposibilitado para desarrollar sus labores por un determinado tiempo.

RESPONSABILIDADES. -

Las siguientes:

a) Todos los Trabajadores

- Reportar al departamento de Recursos Humanos cualquier accidente dentro de su área de trabajo.

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 17 de 48	

b) jefe directo del Accidentado. -

- Si está presente en el momento del accidente acompañará al accidentado hasta que lo traslade la Ambulancia o que pueda movilizarse por sus propios medios.
- Acudir al Centro de Salud para enterarse de la gravedad del accidente y enterarse de las acciones que se tomarán con el accidentado.
- Firmar el libro de atenciones del Centro de Salud si el accidentado no pudiera.
- Preparará el informe de investigación del accidente dentro de las veinticuatro horas de ocurrido y remitirá el original al departamento de Recursos Humanos.

c) Recursos Humanos

- Lleva un registro de los accidentes reportados.
- Remite a las autoridades pertinentes la documentación legal establecida.
- Se asegura que ningún Paciente regrese a sus actividades si no ha sido dado de alta o si se encuentra en descanso Médico.

PROCEDIMIENTOS EN CASOS DE ACCIDENTES. -

a) Accidente Fatal

- Avisar de inmediato a la Policía del área, si se presumiera la ocurrencia de un accidente fatal.
- Confirmada la fatalidad, no debe moverse al acceso ni a ningún elemento relacionado directa o indirectamente con el accidente.
- La ocurrencia se informará inmediatamente al departamento de Recursos Humanos para iniciar los trámites correspondientes (denuncia policial y solicitar presencia del Juez o el Fiscal de turno).
- El departamento de Recursos Humanos que es encargado de los trámites legales notificará del acontecimiento el mismo día y a la brevedad posible, a la Gerencia General y Directorio de la empresa.
- La única Persona autorizada para mover el (los) cadáver(es) o los elementos relacionados al accidente son el Juez o el Fiscal encargado de la pericia o quién la ley tenga previsto para estos casos y a quién se le prestarán todas las facilidades para el mejor desarrollo de su trabajo.
- Durante la pericia, la autoridad Judicial será quién indique los próximos pasos que deberán ser dados (citaciones, comparendos, denuncias, etc.) Si no lo hiciera se le solicitará en el mismo lugar para evitar cualquier falta.
- Terminada la pericia, el Juez o el Fiscal ordenará por escrito que los elementos relacionados al accidente pueden volver a movilizarse normalmente.
- La Empresa al cual prestaba sus servicios el (los) occiso(s) se hará responsable de proporcionar cualquier información adicional que solicite las autoridades Judiciales o Policiales bajo responsabilidad en caso que la información resultará falsa o inexacta.

b) Accidente Incapacitante

- Avisar de inmediato al departamento de Recursos Humanos y a su jefe directo.

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 18 de 48	

- El Accidentado no será movilizadado hasta que llegue la Ambulancia salvo que el accidente sea leve y el accidentado no tenga problema alguno para desplazarse caso contrario será movilizadado únicamente por el Personal Médico.
- El accidentado cumplirá fielmente las órdenes del Personal del Médico durante su estancia en el Centro de Salud.
- El Jefe directo del trabajador permanecerá en el Centro de Salud hasta que el Médico le indique si el trabajador puede regresar a sus labores o no. En caso afirmativo, lo regresará a sus labores habituales.

c) Accidentes de Tránsito

- Si se está conduciendo un vehículo de la empresa, el conductor sentará la denuncia en el puesto Policial correspondiente; se someterán al dosaje etílico en la sanidad de las Fuerzas Policiales y solicitarán el peritaje de daños en el mismo puesto Policial.
- Siempre que sea posible, el conductor tomará los datos del otro (s) vehículo(s), antes de proceder al trámite Policial.
- Si el accidente es de consecuencias graves para el conductor, tan pronto sea reportado el accidente se pondrá en conocimiento jefe directo del conductor, quién se encargará de realizar las gestiones ante las Autoridades respectivas incluyendo el dosaje etílico del conductor.
- Todos los trámites ante las autoridades respectivas se realizarán a la brevedad posible y a más tardar dos horas después de ocurrido el accidente.

d) Reglas de Aplicación General

- Ningún accidentado abandonará la INSTALACION sin el conocimiento previo del departamento de Recursos Humanos.
- El informe de investigación del accidente se entregará a más tardar dentro de las 24 horas de haber ocurrido el accidente.
- El jefe del área donde ocurrió el accidente será el responsable de preparar el informe de investigación en el formulario respectivo.

REGISTRO DE ACCIDENTES

Todo accidente se debe informar en el formato establecido, descrito en el anexo (C) del presente manual

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
	Página 19 de 48		

PROGRAMAS DE SALUD E HIGIENE

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 20 de 48	

PROGRAMA DE PROTECCION RESPIRATORIA

PROPOSITO. -

La compañía contempla proveer a su personal de un ambiente de trabajo saludable. En concordancia con lo dicho, en áreas que representen un peligro para la respiración o estén muy próximas al límite permisible, deberán seguirse las pautas y normas de este programa.

RESPONSABILIDADES. -

Quedan establecidas las siguientes:

a) Trabajadores

- Usarán respirador donde sea indicado.
- Serán entrenados en el uso y mantenimiento de sus respiradores.
- Darán mantenimiento a sus respiradores de manera que siempre les proporcione la mayor protección posible.
- Reportarán a su jefe directo, y a la brevedad posible, cualquier problema de funcionamiento del respirador.

b) Jefe Directo

- Verificarán que los trabajadores a su cargo cumplan con las normas de este programa.
- Inspeccionan periódicamente los respiradores de su personal para asegurarse que están siendo usados apropiadamente, que se les mantiene limpios y que se les da el mantenimiento adecuado.

c) Recursos Humanos

Es el responsable del control administrativo de este programa.

- Establece los procedimientos para seleccionar respiradores; para entrenar al personal en su uso, mantenimientos y cuidados; y para la calificación medica de los potenciales usuarios.
- Selecciona o aprueba la selección de algún tipo solicitado de respirador.
- Mantiene registros de todas las pruebas a los trabajadores en relación con este programa.
- Evalúa y revisa permanentemente este programa.

PROCEDIMIENTOS. -

a) Selección de los respiradores

- Los respiradores se seleccionarán tomando en cuenta el peligro potencial al cual el trabajador está expuesto.

Se tomarán en cuenta los siguientes factores cuando se trate de seleccionar un respirador:

- Las características de la (s) sustancia (s) en el ambiente de trabajo.
- El estado físico del contaminante en el ambiente.

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 21 de 48	

- El límite permisible de exposición o la toxicidad de la sustancia.
- El factor de protección del respirador
- La posibilidad de absorción por la piel.
- La posibilidad de irritación ocular. La posibilidad de deficiencia de oxígeno.
- Las limitaciones del tipo de respirador en consideración.

b) Entrenamiento

- Todo trabajador que requiera usar respirador recibirá entrenamiento sobre su uso adecuado, cuidados, mantenimientos y limitaciones de los respiradores.
- Los trabajadores nuevos recibirán dicho entrenamiento durante el proceso de inducción. Los trabajadores antiguos durante las charlas de seguridad.

El entrenamiento incluirá los siguientes temas:

- Naturaleza del peligro.
- Explicación de por qué se seleccionó tal tipo de respirador.
- Instrucciones sobre cómo utilizarlo y ajustarlo.
- Instrucciones sobre limpieza, inspección, mantenimiento y almacenamiento del equipo.
- Obligación de usarlo siempre.

c) Inspección y mantenimiento

- Todo respirador deberá ser inspeccionado antes y después de cada uso y mientras se le está limpiando.
- La inspección incluirá: Ligas y correas de ajuste; pieza facial. Se buscará rajaduras, cortes, deformaciones y signos de uso.

e) Limpieza y desinfección

- Cada trabajador es responsable de mantener su respirador en buen estado de higiene para su propia protección.

f) Almacenaje

- Los respiradores deben protegerse de la luz solar, polvo, calor y frío excesivos productos químicos y de la humedad.
- Los respiradores deben guardarse en bolsas plásticas y en lugares donde puedan estar protegidos del aplastamiento o cualquier otro daño.
- La pieza facial debe descansar en posición normal de uso.

g) Calificación medica

- Ningún trabajador utilizará a menos que un médico especialista determine que está físicamente apto para realizar su trabajo usando respirador.
- Se efectuarán pruebas de espirometría y se llenará un cuestionario para determinar si puede o no usar respirador. Se anexan al presente.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 22 de 48	

h) Registros

Se guardarán los registros de durante la duración del empleo del trabajador. Al finalizar su periodo de trabajo se practicarán las pruebas de comprobación final.

i) Evaluación del Programa

- Se realizarán pruebas periódicas para verificar la efectividad y cumplimiento del programa.

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 23 de 48	

PROGRAMA DE CONSERVACION AUDITIVA

PROPOSITO. -

La compañía contempla proveer a su personal de un ambiente de trabajo saludable. Esto se logrará a través de un programa de conservación y protección auditiva que minimice cualquier pérdida.

DEFINICIONES. -

- Base Audio métrica. - Es la audiometría inicial practicada a todo aquel que ingresa a trabajar a la compañía.

- Desviación del Umbral Base (DUB). - Es una desviación promedio de 10 db sobre la base audio métrica anterior.

El medico determinará si la DUB se debe al trabajo en sí o a la edad, enfermedades u otro cambio físico que hubiera sufrido el trabajador.

RESPONSABILIDADES. -

Quedan establecidas las siguientes:

a) Trabajadores

- Se les hará una audiometría anualmente.

- Usarán protección auditiva en las áreas indicadas y cuando, individualmente, se les detecte DUB.

b) Jefes Directos

- Monitorear el cumplimiento del uso de protectores auditivos en las áreas indicadas.

- Asegurarse que los trabajadores con DUB utilicen los protectores auditivos.

- Asegúrese que se conserve en buen estado la protección contra ruido con que cuenten los equipos y áreas de trabajo.

c) Recursos Humanos

- Proveerá los lineamientos de protección.

- Proveerá las audiometrías anuales.

- Notificará por escrito a aquellos que deben usar protección auditiva por DUB.

- Mantendrá registros médicos.

- Evalúa el Programa de Conservación Auditiva.

PROCEDIMIENTOS. -

a) Prueba de audiometría

- Será de frecuencia anual.

- Base Audio métrica: El trabajador responderá las preguntas del cuestionario que se incluye y se le examinará la capacidad auditiva en cada oído en las frecuencias de 500, 1000, 2000, 3000, 4000, 6000, y 8000 Hz.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 24 de 48	

b) Protección auditiva

- Están obligados a utilizar protección auditiva:
- Los trabajadores expuestos a 85 DB o más (uso de aspiradora)
- Los trabajadores por DUB.

c) Entrenamiento

- Personal nuevo. - Durante la charla preocupaciones recibirá la siguiente información:
- Revisión general del programa de conservación auditiva.
- Información sobre los distintos tipos disponibles de protectores auditivos.
- Como utilizar y dar mantenimiento a los protectores auditivos,
- Personal antiguo. - Recibirá al menos una charla de refresco durante las charlas de seguridad.

d) Registros

- Los resultados de la audiometría irán al archivo médico personal del trabajador.
- Cuando el trabajador se retire de la empresa, sus registros médicos irán al almacén de archivos.
- Los audiogramas incluirán:
 - Firma del trabajador
 - Número del seguro social del trabajador
 - Fecha de la audiometría
 - Nombre del médico examinador
- Observaciones sobre alguna irregularidad notada en la salud del trabajador o en el audiograma.

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 25 de 48	

PLAN PARA CONTROLAR LA EXPOSICION A PATOGENOS EN LA SANGRE

PROPÓSITO. -

Informar para proteger a aquellos trabajadores que actúen como primeros auxilios iniciales cuando se produzca alguna emergencia dentro de la Compañía.

DEFINICIONES. -

PATÓGENOS EN LA SANGRE: Son aquellos organismos microscópicos que se encuentran en la sangre de las personas y que pueden infectar y causar enfermedades a las personas que se expongan a contacto con sangre que tenga estos microorganismos.

ÁREA CONTAMINADA: Es una superficie u objeto que tiene presencia de sangre u otro material potencial infeccioso.

MATERIAL POTENCIAL INFECCIOSO: Aquel capaz de transmitir patógenos en la sangre. Puede ser:

- Sangre Humana
- Fluidos Humanos: semen; secreciones vaginales; liquido sinovial, pleural, peri cardial, peritoneal, cerebral, de la medula espinal, amniótico; cualquier otro fluido corporal que se encuentre visiblemente contaminado con sangre; y cualquier fluido corporal cuyo origen no pueda identificarse o diferenciarse.
- Tejidos u órganos humanos

DESCONTAMINAR: Es usar agentes físicos o químicos para quitar, inactivar o destruir patógenos de la sangre que se encuentren sobre objetos o superficies hasta el punto en que no exista posibilidad alguna de contagio.

CONTACTO ACCIDENTAL: Significa cualquier tipo de contacto de sangre de terceros o material potencialmente infeccioso con nuestros ojos, boca, mucosas, piel cortada, hincada o raspada como resultado de realizar nuestros deberes.

VHB: Significa el virus de la Hepatitis "B".

VIH: Es el virus de Inmunodeficiencia Humana. Produce SIDA.

PRECAUCIONES UNIVERSALES: Es un método de control mediante el cual debe considerarse a TODA PERSONA, TODA SANGRE HUMANA Y LA MAYORIA DE FLUIDOS DEL CUERPO como portadores del VHB, VIH u otro patógeno en la sangre.

EMPLEADOS EN RIESGO

- a) Bajo riesgo cuando cumplen funciones
- Primeros Actuantes
 - Primeros auxilios
 - Brigadas de emergencia

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 26 de 48	

PLAN DE CONTROL DE LA EXPOSICION

Todo personal considerado “bajo riesgo” estará incluido en este plan. Para cumplimiento del plan se deberán tener presentes en todo momento, las diferentes acciones a tomar que se describen a continuación.

a) Equipo de Protección Personal

Siempre que exista la posibilidad de estar expuesto a presencia de sangre u otro material potencialmente infeccioso, se utilizará, como mínimo, el siguiente equipo de protección:

- Guantes de vinilo o látex
- Mascaras respiratorias
- Protección para ojos
- Tan pronto como se haya concluido la atención, el personal se quitará inmediatamente el equipo de protección y lo guardará, almacenará, lavará o descartará.
- El personal se lavará las manos con agua y jabón inmediatamente después de retirarse los guantes.

b) Evaluación Post-exposición y seguimiento

- Se colectará una muestra de sangre del paciente, con su consentimiento, para determinar la presencia de VIH o VHB.
- Se tomará una muestra de sangre a los trabajadores expuestos a la brevedad posible y otras doce semanas después para determinar la condición del trabajador en relación a los virus VIH y VHB.
- Evaluación médica de cualquier proceso febril agudo que ocurra dentro de las 12 semanas posteriores a la exposición.
- Empleo de medidas seguras y efectivas post - vigentes de acuerdo con las normas médicas vigentes.
- Aconsejar, recomendar.

c) Disposición de materiales contaminados

- Se colocarán dentro de bolsas y se sellarán herméticamente; las bolsas serán de color especial, a prueba de agua y se etiquetarán convenientemente para calificarlas inequívocamente como biopeligrosas.

d) Entrenamiento y educación del personal

Todo trabajador que pueda exponerse a sangre u otros materiales potencialmente infecciosos, participará en un programa de educación y entrenamiento con el siguiente contenido:

- Explicación del presente plan.
- Explicación general de los síntomas y epidemiología y formas de transmisión de los virus VHB y VIH.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 27 de 48	

- Explicación del uso y limitaciones de los métodos de control, incluyendo precauciones universales, prácticas de trabajo y equipo de protección personal
- Explicación de cómo se selecciona el equipo de protección personal.
- Explicación del procedimiento post exposición y seguimiento.
- Explicación de los signos, colores y etiquetas que indiquen biopeligros.
- Reconocimiento de tareas que involucren peligro de exposición a patógenos.
- Acciones a tomar en casos de emergencias que involucren contacto con los patógenos.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 28 de 48	

PROGRAMA DE INFORMACION SOBRE PRODUCTOS QUIMICOS PELIGROSOS

PROPÓSITO. -

En concordancia con las políticas de la compañía para proveer un ambiente de trabajo seguro y saludable los peligros asociados a productos químicos de uso corriente, se evaluarán y comunicarán a todo personal involucrado de la empresa.

DEFINICIÓN. -

PRODUCTO QUÍMICO PELIGROSO: Es cualquier producto químico que represente un peligro físico o un peligro para la salud.

PELIGRO FÍSICO: Es el que puede ocasionar un producto químico tipo combustible, gas comprimido, explosivo, líquido inflamable, peróxido orgánico, oxidante, inestable o reactivo con el agua.

PELIGRO A LA SALUD: Representan los químicos tóxicos, carcinógenos, irritantes, corrosivos o sensibilizantes.

RESPONSABILIDADES. -

Quedan establecidas las siguientes:

a) Trabajadores

Se asegurarán que los envases, cajas, recipientes y contenedores en general de productos químicos que vayan a ser utilizados, se encuentren correctamente etiquetados.

b) Jefe Directo

Se aseguran que los trabajadores sigan las prácticas de seguridad y los procedimientos del caso cuando trabajen con productos químicos peligrosos.

c) Logística

- Mantiene información al día sobre ingresos, salidas y saldos de los productos químicos peligrosos.

d) Recursos Humanos

- Provee entrenamiento relacionado con este programa a jefes y trabajadores involucrados.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
	Página 29 de 48		

ESTANDARES PARA **TRABAJOS SEGUROS**

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 30 de 48	

ESCALERAS PORTÁTILES

PROPÓSITO. -

El mal uso de las escaleras portátiles puede ocasionar accidentes serios y fatales. Por esta razón se establecen las presentes normas que permitirán evitar o minimizar cualquier tipo de accidente.

ESTÁNDARES APLICABLES. -

Se establecen los siguientes:

a) Requerimientos Generales

- Las escaleras y sus componentes deben soportar al menos un peso de 140 Kg.
- Sólo está permitido un trabajador por escalera.
- Las escaleras rectas y las de largueros corredizos deben amarrarse siempre, por su extremo superior, a estructuras sólidas.
- Las escaleras de tijera deben ser abiertas completamente y colocadas sobre superficies planas.
- Las escaleras deben mantenerse libres de aceite, grasas u otros elementos que favorezca el deslizamiento.
- Todas las escaleras deben inspeccionarse antes de ser usadas, verificando: peldaños, astillamientos, limpieza y brazos de unión de escaleras de tijeras.
- El área inmediata adyacente al tope del fondo de la escalera debe mantenerse libre de cualquier tipo de obstrucciones.
- Al subir o bajar por una escalera el trabajador debe:
 - * No tener nada en las manos para poder sujetarse bien de los largueros laterales
 - * Las herramientas y otros materiales deben llevarse en los bolsillos o en un cinturón para herramientas. Estar frente a la escalera.
 - * Desplazar los pies en forma cuidadosa, moviéndolos uno por uno y teniendo siempre uno apoyado.
 - * Bajar los escalones de uno por uno.
- No pinte las escaleras. Podría estar encubriendo defectos.
- Al trabajar sobre una escalera, apoye siempre los dos pies en un peldaño.
- Cambie de posición la escalera cuantas veces sea necesario para evitar quedar en una posición incómoda o de equilibrio.
- Nunca use escaleras de metal en trabajos eléctricos.

b) Utilización Escaleras Lineales

- Cuando se usa una escalera, su parte superior debe sobresalir por lo menos un (1) metro por encima del objeto en que se ha apoyado.
- Si la escalera es extensible verificar, luego de extender un tramo, que los pestillos o retenes de seguridad estén enganchados y que la soga de extensión este amarrada a un escalón en el larguero de la base de la escalera

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 31 de 48	

- Las escaleras extensibles deben tener un mínimo de tres escalones de traslapo. No debe desarmarse una escalera extensible para utilizar sus tramos por separado.
- No deben piezarse escaleras para obtener tramos más largos o para crear de esa manera una escalera “extensible”.
- Las escaleras de un solo tramo no deben tener longitudes mayores a seis (6) metros. Las extensibles no deben tener más de once (11) metros en su extensión máxima.

Escaleras Lineales

- Instálelas con sus patas totalmente separadas y plantada sobre su base horizontal. - Nunca la use como escalera lineal.
- Nunca use el último escalón para poner herramientas o para pararse en él.
- Cuando hay superficies irregulares deben amarrarse a una estructura estable.
- Los trabajadores deben seguir instrucciones específicas antes de usar una escalera de tijera para dos personas.

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 32 de 48	

CONDUCCIÓN SEGURA DE VEHÍCULOS

PROPÓSITO. -

Los vehículos deben ser manejados de manera que ninguna persona resulte afectada y obtenga la máxima producción y beneficios para la Compañía.

RESPONSABILIDADES. -

Se han establecido las siguientes:

a) Todos los conductores

- Son responsables por el cuidado mantenimiento y limpieza de los vehículos que usan.
- No deben manejar vehículos que necesiten reparación.
- Deben reportar de inmediato, a su jefe directo, cualquier condición insegura o ítem que necesite reparación.
- Deben usar siempre los cinturones de seguridad.
- De ocurrir un accidente deben someterse a dosaje etílico, efectuar la denuncia a las autoridades policiales y reportar el hecho a su jefe directo a la brevedad.
- Circular únicamente por vías carrozable. No está permitido el uso de los vehículos para escalar cerros (aun cuando cuenten con doble tracción); transitar por vías que no son de uso general; transitar por vías de trocha a plataforma indefinidas u otras que no cuenten con condiciones adecuadas de transpirabilidad y seguridad.

b) Departamento de Administración

- Dar mantenimiento preventivo y predictivo en todos los vehículos de la Compañía.
- Reparar de inmediato cualquier problema que se reporte en los vehículos.

ESTÁNDARES APLICABLES. -

Quedan definido los siguientes:

a) Tránsito en el área de Operaciones

- Los conductores serán individuos que posean licencia de conducir del tipo y categoría acordes con el vehículo que manejarán, que se encuentren en condiciones físicas y mentales adecuadas y que hayan recibido un apropiado entrenamiento.
- Antes de manejar cualquier vehículo el conductor deberá verificar el correcto funcionamiento de la dirección, frenos, luces en general, así como claxon, espejos y limpia parabrisas.
- Todo vehículo, antes de cambiar de dirección, lo advertirá con suficiente anticipación (40 metros. antes) mediante el uso de sus luces direccionales.
- Todo vehículo estacionado está obligado a prender sus luces intermitentes.
- Antes de retroceder, la unidad tocará la bocina tres veces y al avanzar tocará dos veces. En ambos casos esperará 5 segundos antes de iniciar el movimiento.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 33 de 48	

- No está permitido ni el estacionamiento ni paraderos de vehículos de transporte en ningún punto de la vía principal de circulación. En las vías auxiliares se tratará de minimizar las paradas de vehículos.
- La distancia mínima entre vehículos que avanzan en una misma dirección es de 40 metros.
- La tarjeta de propiedad del vehículo indica el número de asientos, es decir el máximo número de pasajeros que puede llevar un vehículo cualquiera.
- Todos los vehículos deberán de estar equipados contra incendios (extintores), paradas de emergencia (triángulos de seguridad, cables de remolque, etc.), alarmas de retroceso audibles a 10 metros de distancia como mínimo.
- Durante las noches, se debe bajar la intensidad de las luces cuando se tiene otro vehículo en sentido contrario a una distancia de 100 metros.
- Ningún vehículo debe abandonarse con el motor encendido. Cuando deba abandonarse por razones de emergencia se colocarán en las llantas bloques adecuados al tamaño del vehículo, además del freno de parqueo.
- No estacione su vehículo bloqueando la salida de los edificios o los sistemas contra incendios.
- Reporte a su jefe inmediato cualquier condición insegura, así como las malas condiciones en los caminos.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 34 de 48	

VENTILACIÓN

PROPÓSITO. -

La Compañía utilizará los métodos de ventilación necesarios con la finalidad de que el personal labore en un ambiente seguro y saludable. La ventilación proporcionará un flujo de aire frío o caliente, removerá contaminantes o los diluirá; reemplazará el aire dentro de un lugar cerrado.

RESPONSABILIDADES. -

a) Trabajadores

- Reportar al jefe directo cualquier problema de funcionamiento del sistema de ventilación en sus áreas de trabajo.
- Usar ventilación portátil donde se necesite.

b) jefe directo

- Asegurarse que los sistemas de ventilación dentro de su área de responsabilidad se encuentren en todo momento en buenas condiciones.
- Verificar que se dé mantenimiento a los sistemas de ventilación al menos una vez al año.

ESTÁNDARES APLICABLES. -

- Se utilizará ventilación para diluir a niveles permisibles y controlar los potenciales peligros para la salud que pudieran encontrarse en el aire (contaminantes, gases explosivos, olores, gases, partículas, etc.).
- Todo sistema de ventilación deberá ser probado al momento de su instalación para comparar los resultados físicos con los de diseño.
- La solución al problema de salud e higiene no se transformará en un problema medio ambiental.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
	Página 35 de 48		

ILUMINACIÓN

PROPÓSITO. -

La iluminación es un factor de primera importancia, cuya ausencia o escasez afecta a la salud y la realización de trabajos seguros. De esta manera, y cuando sea posible se empleará iluminación natural sin resplandor. Cuando se utilice luz artificial esta se adecuará al área de trabajo, al tipo de trabajo realizado, al tipo de condiciones peligrosas y, especialmente, al trabajo nocturno.

ESTÁNDARES APLICABLES. -

- Mantenga las ventanas limpias y libres de obstrucciones para asegurar máxima iluminación.
- Limpie regularmente reflectores, luminarias, fluorescentes y otros elementos lumínicos.
- Nunca habrá más de 10 % de luces quemadas en un área cualquiera. Proceder al reemplazo inmediato.
- Se aprovecharán las visitas de inspección para registrar problemas con las luces.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 36 de 48	

ALMACENAMIENTO Y APILAMIENTO

PROPÓSITO. -

Congruentes con la política de la Compañía de proveer a sus trabajadores de un ambiente adecuado de seguridad en el desempeño de su trabajo, las siguientes normas deben tomarse en consideración en almacenes y áreas de almacenamiento.

RESPONSABILIDADES. -

a) Trabajadores

- Conocer estas normas y aplicarlas.
- Reportar de inmediato a su jefe directo cualquier desviación que notará sobre estas normas.

b) jefe directo

- Se asegurarán que todos sus trabajadores conozcan estas normas y las cumplan.

ESTÁNDARES APLICABLES. -

Se establecen los siguientes:

- Los materiales deben ser apilados en áreas niveladas (horizontalmente) y estables (que no se hundan).
- La altura total de la ruma no deberá exceder tres veces la dimensión más pequeña de la base.
- El máximo peso de la ruma dependerá de la capacidad que tenga el ítem más bajo para soportar el peso de la columna.
- Si la zona es sísmica, el material no deberá apilarse en rumas mayores de 1.80 metros, a menos que se cuente con un sistema de soporte apropiado.
- Las pilas adyacentes no deben soportarse entre sí.
- Se debe dejar espacio suficiente entre las pilas como para que pase cómodamente una persona y debe mantenerse libres de obstrucciones.
- No se apilará material de manera que obstruya el equipó contra incendios, la iluminación, los paneles eléctricos o la ventilación.
- Prohibido escalar las pilas de material
- Los tubos u otros materiales de sección circular deben almacenarse en estructura especialmente diseñadas o se acuñarán en la base con cuñas apropiadas.
- El almacenamiento debe ser limpio y ordenado. Deberá permitir fácil acceso al personal.
- Los artículos deben estar claramente etiquetados, las etiquetas incluirán precauciones contra el peligro, si hubiera necesidad.
- Los estantes, anaqueles y estructuras nunca se sobrecargarán.
- Cuando la altura del anaquel exceda de cuatro veces su profundidad o ancho, se sujetará al edificio y se empernará al piso y a otros anaqueles entre sí.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 37 de 48	

- Los anaqueles y estantes tendrán indicaciones sobre el peso máximo que pueden soportar.
- Los artículos más pesados se almacenarán en la parte más baja del anaquel.
- Se emplearán escaleras para alcanzar los niveles de los anaqueles que tengan más de 1.80 metros de altura.
- Prohibido escalar los anaqueles.
- Los productos químicos se almacenarán de forma que se evite el contacto accidental entre sustancias cuya mezcla genere reacciones químicas violentas o que libere humos o gases peligrosos.

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 38 de 48	

INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DEL TRABAJADOR NUEVO O TRANSFERIDO

PROPÓSITO. -

Las estadísticas indican que, en muchos casos, los trabajadores jóvenes y aquellos que tienen muy poco tiempo en una ocupación son los más susceptibles a sufrir un accidente. Esto explica la necesidad de contar con un programa de orientación o inducción al recién llegado, así como de capacitación periódica en las tareas que realizará o realiza.

DEFINICIONES. -

INDUCCIÓN: Es la orientación al nuevo empleado al ingresar a la Empresa y a su área de trabajo. Consiste en:

- Familiarizarlos con los objetivos, servicios e instalaciones de la Empresa,
- Comunicarles información básica sobre políticas, procedimientos normas en general.
- Presentarles sus funciones y responsabilidades en el trabajo.

CAPACITACIÓN: Es el proceso mediante el cual se contribuye al desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes positivas en beneficio del trabajador y de la Empresa.

RESPONSABILIDADES. -

Las siguientes:

a) Jefe Directo

- Asegurarse que sus trabajadores hayan completado su inducción antes de iniciar sus funciones y de que hayan pasado al menos por un curso anual de capacitación.

b) Recursos Humanos

- Dar la inducción y la capacitación en temas de seguridad al trabajador.
- Programar en coordinación con las Jefaturas, cursos anuales generales y específicos de capacitación de participación obligatoria.
- Llevar los registros de inducción y capacitación de cada trabajador y preparar los informes periódicos para los niveles respectivos.

ESTÁNDARES APLICABLES. -

Están previstos los siguientes:

a) Proceso de Inducción

- Temas de Interés General:

- * Bienvenida
- * Breve historia de la Empresa
- * Objetivos, filosofía y políticas de la Empresa
- * Organización y niveles de autoridad

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 39 de 48	

* Reglas, reglamentos, normas y procedimientos básicos de la Compañía.

- El personal nuevo recibirá orientación sobre los siguientes tópicos de seguridad:

- * Responsabilidades del trabajador y la Empresa ante la ley.
- * Detección de peligros en el trabajo.
- * Procedimientos para reportar condiciones o prácticas inseguras.
- * Equipo de protección personal
- * Protección respiratoria
- * Orden y limpieza.
- * Emergencias ante incendios
- * Reglas básicas de seguridad

- Los Jefes directos recibirán orientación adicional en los siguientes temas de seguridad, como mínimo:

- * Programa de control de pérdidas
- * Eliminación de condiciones inseguras
- * Prácticas de trabajo seguras
- * Supervisión para la seguridad
- * Reuniones grupales de seguridad.
- * Procedimientos para emergencias.
- * Investigación de accidentes/incidentes
- * Prevención de incendios

- Las leyes, reglas, estándares, procedimientos y otros le serán entregados al trabajador terminando el proceso de inducción.

b) Capacitación

- Luego de la inducción en un plazo no mayor de 3 días recibirán capacitación específica sobre los procedimientos y normas de seguridad ligadas a sus tareas específicas.

c) Aspectos Generales

- Ningún trabajador iniciará sus actividades ni funciones antes de recibir el curso de inducción.

- El trabajador firmará el formulario de inducción - capacitación en los campos respectivos.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
	Página 40 de 48		

HOJA DE INDUCCIÓN - CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD

Nombre	Fecha de Ingreso
Área	
Puesto	
Jefe inmediato	

HE RECIBIDO LA SIGUIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA, COMO PARTE DEL PROCESO DE INDUCCIÓN - CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD AL QUE HE ASISTIDO, LA HE ENTENDIDO PERFECTAMENTE Y ME COMPROMETO A CUMPLIRLA:

a) Inducción

- Breve historia
- Objetivos, filosofía y políticas.
- Organización y niveles de autoridad.
- Leyes, reglas, reglamentos, estándares y procedimientos.
- Lo que la Empresa espera de mí.

b) Capacitación

- Reglas, reglamentos, estándares y procedimientos relativos a mi propio trabajo.

Nombre y Firma (trabajador):

Nombre y Firma (Recurso Humanos):

Fecha: _____

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 41 de 48	

EQUIPOS ELÉCTRICOS

PROPÓSITO. -

Los equipos que se encuentren en malas condiciones o que se mal usan son una de las más grandes causas de accidentes, los empleados, a través de las siguientes normas, serán responsables de asegurarse que los equipos que usan sean seguros, estén en buen estado, se usen correctamente y sean apropiados para el trabajo que se hace.

RESPONSABILIDADES. -

Se establecen las siguientes:

a) Trabajadores

- Inspeccionarán sus equipos antes de cada uso y si alguno está dañado o defectuoso lo reportarán al jefe directo y el equipo será retirado para su reparación.
- Son responsables por sus equipos si se pierden; si se malogran como resultado del mal uso o abuso, el costo de reemplazamiento o reparación será deducido del sueldo del trabajador.

b) jefe directo

- Inspeccionarán los equipos trimestralmente.
- Se asegurarán que se les dé el uso para el que fueron diseñados.

ESTÁNDARES APLICABLES. -

Se han establecidos los siguientes:

a) Equipos eléctricos

- Enchufes en buenas condiciones y sin cables expuestos.
- Conectados a tierra o doblemente aislados.
- Interruptores y botones en buenas condiciones.
- Cuando se encuentre defectuoso se le colocará la tarjeta de “NO USAR” hasta que sea reparado.
- Nunca se desconectarán jalándolos del cordón si no del enchufe.

b) Almacenamiento

- Deben limpiarse luego de los trabajos.
- Cada equipo debe tener su propio lugar especial para almacenarlo.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 42 de 48	

TRABAJO DENTRO DE LAS OFICINAS

PROPÓSITO. -

Es política de la Compañía proveer a sus trabajadores de un ambiente de trabajo seguro. Por lo tanto, en congruencia con dicha política se establecen las presentes normas para prevenir cualquier accidente dentro de las oficinas.

RESPONSABILIDADES. -

- a) Todos los que cuenten con una oficina
- Deben cumplir y hacer cumplir las presentes normas.

ESTÁNDARES APLICABLES. -

Se estipulan los siguientes:

a) Pisos y Áreas de Circulación

- Los pisos deben ser de material antideslizante. Cualquier avería se debe de reparar de inmediato.
- Si se enceran los pisos se usará cera antideslizante.
- Cuando se limpien los pisos y exista la posibilidad de resbalones, se colocarán letreros advirtiendo del peligro.
- Los pasillos y distancias entre escritorio deben ser mínimo de 1.20 metros y se mantendrán siempre descongestionados, limpios y libres de obstrucciones.
- Para evitar caídas y resbalones, el personal no debe correr.
- Si tiene que llevar objetos, asegúrese que tiene buena visibilidad por encima y por ambos costados de la carga que lleva en sus brazos.
- Al subir o bajar por una escalera no se deben llevar las dos manos ocupadas una debe estar libre para sujetarse del pasamanos.
- Cualquier escalera cuyo ancho exceda los 1.10 metros debe tener pasamanos en unos de sus lados, si el ancho es mayor, llevará pasamanos en ambos lados.
- Las áreas de circulación llevarán avisos indicativos de extintores, ubicación relativa y salidas de emergencia.
- Las puertas de vidrio se señalizarán con bandas reflectivas horizontales color verde colocadas a 1.10 metros del suelo y a todo lo ancho de la puerta.

b) Iluminación

- Los pasadizos, escaleras, oficinas y áreas comunes deben estar siempre bien iluminadas.
- El nivel de luz será suficiente para el tipo de tarea.
- El mantenimiento de la iluminación será permanente
- Habrá siempre luces de emergencia en cantidad suficiente.
- Las luces de emergencia estarán siempre operativas.
- Evítese el deslumbramiento por luz directa o por luz reflejada.
- Evitar los contrastes de sombras

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 43 de 48	

- Evitar la fatiga visual.

c) Mobiliario General

- Las sillas deben ser cómodas, anatómicas, regulables en altura, estables (5 patas), giratorias y deslizables en función del piso.
- Las mesas y escritorios deben ser de tamaño cómodo para soportar los elementos necesarios.
- Los cajones de los archivadores no deben usarse como escaleras para alcanzar cosas que se encuentren más arriba de usted.
- No amontone cajas, papeles, u otros objetos que representen cierto peso sobre archivadores, escritorios o estantes. Podrían caerse sobre alguien, volcar el archivador o hacer caer el estante.
- Abra un sólo cajón de archivadores a la vez. Así evitará que el mueble se vuelque.
- No deje nunca abiertos los cajones de ningún mueble.
- Los equipos más pesados, los archivadores y estantes deben colocarse contra las paredes y columnas y si es posible entornillarlos al suelo o pared para evitar su volcadura.

d) Riesgos Eléctricos

- Solamente personal capacitado y autorizado debe efectuar operaciones eléctricas. Nunca lo intente Usted.
- Inspeccione los cables de su oficina en busca alambres pelados, tomacorrientes sobrecargados (más de un enchufe en una toma), cables que interfieran con la circulación de personal.
- Prohibido el uso de adaptadores “triples.”
- Prohibido que los cables crucen por zonas de circulación de personal. En caso estrictamente necesario deberá ser temporal (no más de 2 días) y se fijarán y recubrirán en el piso con cinta aislante.
- Para desconectar un enchufe jale siempre de la clavija y no del cable.
- Si alguno de los artefactos eléctricos produce descargas cuando se le toca, falla en su funcionamiento, lanza chispas, humea o se siente olor a quemado cuando se trabaja con el desenchúfelo de inmediato y llame al electricista.
- Todos los tomacorrientes deben contar con línea a tierra (3 puntos)

e) Prevención de Incendios

- Los útiles de aseo, deben guardarse dentro de estantes, armarios u otros que permitan un buen aislamiento.
- Las instalaciones eléctricas deben mantenerse en buen estado.
- No use adaptadores “triples” que sobrecargan o calienten la línea del tomacorriente.
- Antes de encender un artefacto a gas cerciórese de que no hay olor a gas. Si lo hubiera ventile bien el lugar y pida que se inspeccione para detectar fugas.
- No acumule exceso de papeles ni materiales propensos a quemarse solicite que se los retiren.
- Conozca los diferentes tipos de extintores su aplicación y forma de operarlos.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 44 de 48	

- Mantenga el área de equipos para lucha contra incendios siempre despejada. No coloque cajas ni papeles u otros que bloqueen inmediata localización y utilización de los equipos.
- Revise el extintor cerca de su oficina. Si está descargado ó ha sido accionado avise al Administración.
- Los hervidores de agua u otros en el comedor deberían desenchufarse al final de la jornada.
- Conozca las rutas de evacuación para emergencia.

f) Sismos

- Evacue por las rutas de emergencia sin correr.
- Apártese de los ventanales; los vidrios podrían caerle.

g) Consideraciones Comunes para Emergencias

- No bloquee las salidas de emergencia ni por dentro ni por fuera.
- Las vías de escape y de seguridad estarán convenientemente señalizadas.
- Conozca las zonas de escape y de seguridad.
- Pasada la emergencia sólo el coordinador de emergencias autorizará el retorno del personal a sus lugares de trabajo.
- Se efectuarán al menos dos simulacros anuales sobre emergencias.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 45 de 48	

TAREAS CRÍTICAS **PROCEDIMIENTOS**

MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
	Versión:	01
	Fecha:	21/05/2020
	Página 46 de 48	

LEJÍA: MANEJO Y PRIMEROS AUXILIOS

PROPÓSITO. -

Establecer procedimientos para prevenir accidentes cuando se utilicen productos químicos, así como delinear los pasos a seguir en caso de una emergencia por exposición a este material.

PROCEDIMIENTO PARA MANIPULEO. -

Siga los siguientes pasos para un trabajo seguro:

- El líquido o sus vapores pueden ser altamente irritantes y corrosivos dependiendo de la concentración, del tiempo de exposición y de la frecuencia de exposición.
- Cuando manipulen lejía use siempre el equipo de protección personal adecuado para evitar cualquier posibilidad de contacto con la piel. Esto es:
 - * Mascarilla.
 - * Guantes de jebe.
- Ningún trabajo se iniciará si el equipo de protección personal o de emergencia presentará fallas. Si alguno de los equipos presentará fallas deberá cambiarse de inmediato.
- Lávese muy bien las manos después de quitarse el equipo de protección personal.
- Vacíe completamente y lave todas las vasijas donde haya procesado la sustancia.

PRIMEROS AUXILIOS.

En caso de contacto siga las recomendaciones siguientes:

- El trabajador no afectado conducirá al otro al lavatorio - ducha para el lavado respectivo.
- INMEDIATAMENTE y sin perder un segundo, lávese los ojos con un gran volumen de agua limpia durante por lo menos 15 minutos. Simultáneamente, el trabajador acompañante llamará Emergencias para la atención del caso.
- Mientras el trabajador afectado deberá mantener los párpados abiertos para asegurar un buen flujo de agua sobre la máxima superficie ocular.
- Si alguna otra parte del cuerpo entró en contacto, quítese la ropa contaminada y lávese con abundante agua bajo la ducha por unos 15 minutos.
- Lave bien el equipo de seguridad (guantes, etc.) antes de volverlo a usar.
- Si se inhalaron vapores, retírese a un área ventilada y si se le dificulta la respiración adminístrase oxígeno. Si la respiración se detiene dé respiración boca a boca.
- Si se ingirió la sustancia, NO INDUZCA AL VOMITO. Haga que la persona tome una gran cantidad de agua.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 47 de 48	

SACASARRO: MANEJO Y PRIMEROS AUXILIOS

PROPÓSITO. -

Establecer procedimientos para prevenir accidentes cuando se utilicen productos químicos, así como delinear los pasos a seguir en caso de una emergencia por exposición a este material.

PROCEDIMIENTO PARA MANIPULEO. -

Siga los siguientes pasos para un trabajo seguro:

- El líquido o sus vapores pueden ser altamente irritantes y corrosivos dependiendo de la concentración, del tiempo de exposición y de la frecuencia de exposición.
- Cuando manipulen saca sarro use siempre el equipo de protección personal adecuado para evitar cualquier posibilidad de contacto con la piel. Esto es:
 - * Mascarilla.
 - * Guantes de jebe.
- Ningún trabajo se iniciará si el equipo de protección personal o de emergencia presentará fallas. Si alguno de los equipos presentará fallas deberá cambiarse de inmediato.
- Lávese muy bien las manos después de quitarse el equipo de protección personal.
- Vacíe completamente y lave todas las vasijas donde haya procesado la sustancia.

PRIMEROS AUXILIOS.

En caso de contacto siga las recomendaciones siguientes:

- El trabajador no afectado conducirá al otro al lavatorio - ducha para el lavado respectivo.
- INMEDIATAMENTE y sin perder un segundo, lávese los ojos con un gran volumen de agua limpia durante por lo menos 15 minutos. Simultáneamente, el trabajador acompañante llamará Emergencias para la atención del caso.
- Mientras el trabajador afectado deberá mantener los párpados abiertos para asegurar un buen flujo de agua sobre la máxima superficie ocular.
- Si alguna otra parte del cuerpo entró en contacto, quítese la ropa contaminada y lávese con abundante agua bajo la ducha por unos 15 minutos.
- Lave bien el equipo de seguridad (guantes, etc.) antes de volverlo a usar.
- Si se inhalaron vapores, retírese a un área ventilada y si se le dificulta la respiración adminístrase oxígeno. Si la respiración se detiene dé respiración boca a boca.
- Si se ingirió la sustancia, NO INDUZCA AL VOMITO. Haga que la persona tome una gran cantidad de agua.

	MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Código:	M04- SSYMA
		Versión:	01
		Fecha:	21/05/2020
		Página 48 de 48	

ÁCIDO MURIÁTICO: MANEJO Y PRIMEROS AUXILIOS

PROPÓSITO. -

Establecer procedimientos para prevenir accidentes cuando se utilicen productos químicos, así como delinear los pasos a seguir en caso de una emergencia por exposición a este material.

PROCEDIMIENTO PARA MANIPULEO. -

Siga los siguientes pasos para un trabajo seguro:

- El líquido o sus vapores pueden ser altamente irritantes y corrosivos dependiendo de la concentración, del tiempo de exposición y de la frecuencia de exposición.
- Cuando manipulen ácido muriático use siempre el equipo de protección personal adecuado para evitar cualquier posibilidad de contacto con la piel. Esto es:
 - * Mascarilla.
 - * Guantes de jebe.
- Ningún trabajo se iniciará si el equipo de protección personal o de emergencia presentará fallas. Si alguno de los equipos presentará fallas deberá cambiarse de inmediato.
- Lávese muy bien las manos después de quitarse el equipo de protección personal.
- Vacíe completamente y lave todas las vasijas donde haya procesado la sustancia.

PRIMEROS AUXILIOS.

En caso de contacto siga las recomendaciones siguientes:

- El trabajador no afectado conducirá al otro al lavatorio - ducha para el lavado respectivo.
- INMEDIATAMENTE y sin perder un segundo, lávese los ojos con un gran volumen de agua limpia durante por lo menos 15 minutos. Simultáneamente, el trabajador acompañante llamará Emergencias para la atención del caso.
- Mientras el trabajador afectado deberá mantener los párpados abiertos para asegurar un buen flujo de agua sobre la máxima superficie ocular.
- Si alguna otra parte del cuerpo entró en contacto, quítese la ropa contaminada y lávese con abundante agua bajo la ducha por unos 15 minutos.
- Lave bien el equipo de seguridad (guantes, etc.) antes de volverlo a usar.
- Si se inhalaron vapores, retírese a un área ventilada y si se le dificulta la respiración administrase oxígeno. Si la respiración se detiene dé respiración boca a boca.
- Si se ingirió la sustancia, NO INDUZCA AL VOMITO. Haga que la persona tome una gran cantidad de agua.

2.2 Matriz IPER

a. Matriz IPER – Perfil Administrativo

MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS, EVALUACION Y CONTROL DE RIESGOS

AREA	GERENCIA, ADMINISTRACION, RECURSOS HUMANOS, MARKETING, COMERCIAL	PARTICIPANTES DE LA IDENTIFICACION DE PELIGROS Y EVALUACION DE RIESGOS:	CLAUDIA FINQUIN	FECHA ELABORACION N.	FECHA REVISION:													
					7/06/2020													
MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS, EVALUACION Y CONTROL DE RIESGOS																		
TIPO DE PELIGRO	RIESGO	CAUSA	EFECTOS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				GRAVEDAD DE LESION				CATEGORIA DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTIVAS					
				MUY PROBABLE	PROBABLE	POCO PROBABLE	OCCASIONAL	RARA VEZ	BAJO	MEJOR	MODERADO			MAJOR	CRITICO			
ERGONOMICO	FATIGA MUSCULAR	Mobiliario no ergonómico (sillas, escritorios, otros).	Distension, fatiga y disturbios musculo esqueléticos.	x								x						
		Trabajo sedentario.	Distension, fatiga y disturbios musculo esqueléticos.	x									x					
ELECTRICO	CORTO CIRCUITO O INCENDIO	Conexiones eléctricas inadecuadas y / o con sobrecarga, cables rotos.	Shock eléctrico, paro cardio-respiratorio, quemaduras I, II, III.						x									
		Energía eléctrica/ Manipulación de instalaciones eléctricas, máquinas y equipos energizados.	Shock eléctrico por descarga de energía eléctrica, paro cardio-respiratorio, quemaduras I, II, III.						x									

TIPO DE PELIGRO	RIESGO	CAUSA	EFECTOS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA								GRAVEDAD DE LESION				CATEGORÍA DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTIVAS
				MUY PROBABLE	PROBABLE	POCO PROBABLE	OCASIONAL	RARA VEZ	BAJO	MENOR	MODERADO	MAJOR	CRITICO				
BIOLOGICOS	ENFERMEDAD ES INFECCIOSAS	Agentes patógenos (bacterias, virus, hongos y otros provenientes de personas enfermas) y manipulación de archivos guardados en condiciones no apropiadas.	Reacciones alérgicas, trastornos estomacales.		x			X								BAJO	Realizar Fumigaciones trimestralmente
		Vectores (insectos o roedores)	Contraer enfermedades infecciosas por picadura, mordedura.					X	x								BAJO
MECANICOS	GOLPES CON EQUIPOS Y/O OBJETOS	Objetos y/o equipos obstruyendo vías de escape o mal ubicados.	Fracturas, golpes contra objetos/equipos, caída al mismo nivel, traumatismo, contusiones, muerte							x						BAJO	
		Superficie resbaladiza, irregular, desnivelado (piso mojado, piso encerado, alfombras en mal estado, pisos en mal estado, otros).	Golpes, fracturas, esguinces, heridas por caída a un mismo nivel.														ALTO
	CAIDAS				x												

TIPO DE PELIGRO	RIESGO	CAUSA	EFECTOS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA								GRAVEDAD DE LESIÓN				CATEGORÍA DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTIVAS	
				MUY PROBABLE	PROBABLE	POCO PROBABLE	OCASIONAL	RARA VEZ	BAJO	MENOR	MODERADO	MAJOR	CRITICO					
PSICOSOCIALES - COMPORTAMIENT O HUMANO	MOBBING	Hostigamiento.	Irritabilidad, tensión nerviosa, depresión.	x								x				EXTREMO	Tener charlas de sensibilización sobre temas de hostigamiento laboral.	
		Carga de trabajo (alta.)	Estrés, ansiedad, mal humor, dolor de cabeza, cuello, espalda, tensión muscular.	x									x					EXTREMO
		Agresión física o verbal.	Heridas, fracturas, tensión nerviosa por agresiones.	x									x					EXTREMO
FISICO	SINDROME DE BURNOUT	Monotonía, repetitividad de tarea.	Estrés, ansiedad, mal humor, dolor de cabeza, cuello, espalda, tensión nerviosa.	x								x				EXTREMO		
	FATIGA VISUAL	Iluminación (alta o baja). Archivos mal acondicionados y desordenados, mal apilados, guardados debajo de los escritorios o encima de armarios.	Dolor de cabeza, estrés.	x				X								MODERADO		
	CAIDA DE OBJETOS	Ventilación deficiente	Caidas al mismo nivel, golpes, fracturas, heridas. Molestias en la garganta, faringitis, afecciones respiratorias, somnolencia, problemas cutáneos e irritación de los ojos.		x					X						MODERADO	- Sujetar los estantes a la pared - Aspirar todos los días las alfombras y mantener las ventanas abiertas	
	ALERGIAS									X						ALTO		

b. Matriz IPER – Perfil Operativo

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

AREA	MANTENIMIENTO Y LOGÍSTICA	PARTICIPANTES DE LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS:	CLAUDIA FINQUIN	FECHA ELABORACIÓN:	FECHA																		
					REVISIÓN:	APROBACIÓN:																	
					7/06/2020																		
TIPO DE PELIGRO	RIESGO	CAUSA	EFECTOS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA						CATEGORÍA DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTIVAS												
				MUY PROBABLE	PROBABLE	POCO PROBABLE	OCCASIONAL	RARA VEZ	BAJO			MENOR	MODERADO	MAYOR	CRITICO								
ERGONOMICO	FATIGA MUSCULAR	Postura Inadecuada	Distensión, fatiga y disturbios músculo esqueléticos.	x																			
		Manipulación de cargas	Distensión, fatiga y disturbios músculo esqueléticos, lumbalgias, cuello u hombro tensos por sobreesfuerzo físico.	x																			
ELECTRICO	CORTO CIRCUITO O INCENDIO	Conexiones eléctricas inadecuadas y / o con sobrecarga, cables rotos.	Shock eléctrico, paro cardio-respiratorio, quemaduras I, II, III.						x	x													
		Energía eléctrica/ Manipulación de instalaciones eléctricas, máquinas y equipos energizados.	Shock eléctrico por descarga de energía eléctrica, paro cardio-respiratorio, quemaduras I, II, III.																				

TIPO DE PELIGRO	RIESGO	CAUSA	EFECTOS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA								GRAVEDAD DE LESION				CATEGORIA DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTIVAS	
				MUY PROBABLE	PROBABLE	POCO PROBABLE	OCASIONAL	RARA VEZ	BAJO	MENOR	MODERADO	MAJOR	CRITICO					
QUIMICOS	ENVENENAMIENTO	Productos químicos que pueden ser inhalados o ingeridos (gases, vapores, humos, material particulado, etc.).	Afecciones respiratorias, asfixia, dolor de cabeza por inhalación o ingestión de productos químicos.		x						x						BAJO	Disponer de los Equipos de Protección Personal adecuados.
	DERMATITIS / ALERGIA	Productos químicos que pueden causar lesiones en contacto con los ojos y la piel.	Irritación ocular por contacto con ojos o piel de productos químicos.		x						x						BAJO	
BIOLOGICOS	ENFERMEDADES INFECCIOSAS	Agentes patógenos (bacterias, virus, hongos y otros provenientes de personas enfermas) y manipulación de archivos guardados en condiciones no apropiadas.	Reacciones alérgicas, trastornos estomacales.		x						X						BAJO	- Disponer de los Equipos de Protección Personal adecuados.
		Manipulación de residuos (orgánicos).	Contraer enfermedades infecciosas por exposición a agentes patógenos.										x				BAJO	- Realizar Fumigaciones trimestralmente
		Vectores (insectos o roedores)	Contraer enfermedades infecciosas por picadura, mordedura.											x			BAJO	

TIPO DE PELIGRO	RIESGO	CAUSA	EFECTOS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA								GRAVEDAD DE LESION				CATEGORÍA DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTIVAS
				MUY PROBABLE	PROBABLE	POCO PROBABLE	OCASIONAL	RARA VEZ	BAJO	MENOR	MODERADO	MAYOR	CRITICO				
FISICO	FATIGA VISUAL	Iluminación (alta o baja). Archivos mal acondicionados y desordenados, mal apilados, guardados debajo de los escritorios o encima de armarios.	Dolor de cabeza, estrés.	x						X						MODERADO	- Sujetar los estantes a la pared - Aspirar todos los días las alfombras y mantener las ventanas abiertas
	CAIDA DE OBJETOS		Caídas al mismo nivel, golpes, fracturas, heridas.		x						X					MODERADO	
	ALERGIAS	Ventilación deficiente	Molestias en la garganta, faringitis, afecciones respiratorias, somnolencia, problemas cutáneos e irritación de los ojos.									X					

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

PROBABILIDAD	LESIONES PERSONALES O ENFERMEDADES				
	BAJO	MENOR	MODERADO	MAYOR	CRÍTICO
MUY PROBABLE	MODERADO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO	EXTREMO
PROBABLE	MODERADO	ALTO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO
POCO PROBABLE	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO	EXTREMO
OCASIONAL	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO
RARA VEZ	BAJO	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO

TABLA REFERENCIAL DE PROBABILIDAD

MUY PROBABLE	Alta frecuencia de ocurrencia. Ocurre comúnmente
PROBABLE	El evento ocurre mensualmente.
POCO PROBABLE	El evento ocurre anualmente.
OCASIONAL	El evento ocurre cada cinco años.
RARA VEZ	El evento ocurre en circunstancias excepcionales.

TABLA REFERENCIAL DE LESIONES PERSONALES O ENFERMEDADES

BAJO	Lesión menor tratada únicamente con primeros auxilios (PA). Sin pérdida de tiempo.
MENOR	Lesión trata con atención médica (AM). Sin pérdida de tiempo.
MODERADO	Lesión con tiempo perdido igual o menor a diez días. Lesión con trabajo restringido (ATR).
MAYOR	Incapacidad parcial permanente. Lesión con tiempo perdido (ATP) mayor a diez días.
CRÍTICO	Fatalidad o incapacidad total permanente.

NIVEL DE RIESGO

BAJO	Realizar el trabajo manteniendo en todo momento los controles establecidos.
MODERADO	Realizar el trabajo manteniendo los controles y supervisión en todo momento.
ALTO	No iniciar el trabajo hasta implementar las medidas de control que reduzcan el riesgo.
EXTREMO	No iniciar el trabajo hasta implementar las medidas que eliminen o controlen el riesgo.

2.3 Método Rapid Office Strain Assessment

MÉTODO RAPID OFFICE STRAIN ASSESSMENT

Para conocer el nivel de actuación es necesario evaluar los siguientes parámetros:

- Evaluación de la Silla

Esta evaluación comprende la altura de la silla, la profundidad del asiento y el tiempo de uso de la silla.

- Evaluación de los elementos periféricos: pantalla, teclado, mouse, teléfono

Los puntajes obtenidos deberán ser cruzados según se indique en las tablas A, B, C y D en donde finalmente el resultado indicará el nivel de actuación según el siguiente cuadro:

PUNTUACIÓN	RIESGO	NIVEL	ACTUACIÓN
1	Inapreciable	0	No es necesario actuación
2 - 3 - 4	Mejorable	1	Puede mejorarse algunos elementos del puesto
5	Alto	2	Es necesario la actuación
6 - 7 - 8	Muy Alto	3	Es necesario la actuación cuanto antes
9 - 10	Extremo	4	Es necesario la actuación urgentemente

1. PUNTUACIÓN DE LA SILLA

Para obtener la puntuación de la silla, primero debe evaluar de manera independiente sus componentes:

A. PUNTUACIÓN DE ALTURA DEL ASIENTO

<input type="checkbox"/>	Rodillas flectadas 90° aproximadamente	1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	Asiento muy bajo. Ángulo de la rodilla menor a 90°	2 PUNTOS
<input type="checkbox"/>	Asiento muy alto. Ángulo de la rodilla mayor a 90°	2 PUNTOS
<input checked="" type="checkbox"/>	Sin contacto de los pies con el suelo	3 PUNTOS

* La puntuación obtenida se incrementará si ocurre

<input type="checkbox"/>	Espacio insuficiente para las piernas debajo de la pierna	+ 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	La altura del asiento no es regulable	+ 1 PUNTO

SUB TOTAL 1 **3 PUNTOS**

B. PUNTUACIÓN DE LA PROFUNDIDAD DEL ASIENTO

<input checked="" type="checkbox"/>	Aproximadamente 8 cm. de espacio entre el asiento y la parte trasera de las rodillas	1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	Asiento muy largo. Menos de 8 cm de espacio entre el asiento y la parte trasera de las rodillas	2 PUNTOS
<input type="checkbox"/>	Asiento muy corto. Más de 8 cm de espacio entre el asiento y la parte trasera de las rodillas	2 PUNTOS

* La puntuación obtenida se incrementará si ocurre

<input checked="" type="checkbox"/>	La profundidad del asiento no es regulable	+ 1 PUNTO
-------------------------------------	--	-----------

SUB TOTAL 2 **2 PUNTOS**

C. PUNTUACIÓN DE LOS REPOSABRAZOS

<input checked="" type="checkbox"/>	Codos bien apoyados en línea con los hombros. Los hombros están relajados.	1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	Reposabrazos demasiado altos. Los hombros están encogidos.	2 PUNTOS
<input type="checkbox"/>	Reposabrazos demasiado bajos. Los codos no se apoyan sobre ellos.	2 PUNTOS

* La puntuación obtenida se incrementará si ocurre

<input type="checkbox"/>	Reposabrazos demasiado separados	+ 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	La superficie del reposabrazos es dura o está dañada	+ 1 PUNTO
<input checked="" type="checkbox"/>	Reposabrazos no ajustables	+ 1 PUNTO

SUB TOTAL 3 **2 PUNTOS**

D. Puntuación del Respaldo

<input type="checkbox"/>	Respaldo reclinado entre 95° y 110° y apoyo lumbar adecuado	1 PUNTO
<input checked="" type="checkbox"/>	Sin apoyo lumbar o apoyo lumbar no situado en la parte baja de la espalda	2 PUNTOS
<input type="checkbox"/>	Respaldo reclinado menos de 95° o más de 110°	2 PUNTOS
<input type="checkbox"/>	Sin respaldo o respaldo no utilizado para apoyar la espalda	2 PUNTOS
* La puntuación obtenida se incrementará si ocurre		
<input type="checkbox"/>	Superficie de trabajo demasiado alta. Los hombros están encogidos	+ 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	Respaldo no ajustable	+ 1 PUNTO
SUB TOTAL 4		2 PUNTOS

Segundo, se debe cruzar los puntajes obtenidos:

Altura del Asiento + Profundidad del Asiento = 3 + 2 = 5
 Reposabrazos + Respaldo = 2 + 2 = 4

TABLA A		ALTURA DEL ASIENTO + PROFUNDIDAD DEL ASIENTO							
		2	3	4	5	6	7	8	9
REPOSABRAZOS + RESPALDO	2	2	2	3	4	5	6	7	8
	3	2	2	3	4	5	6	7	8
	4	3	3	3	4	5	6	7	8
	5	4	4	4	4	5	6	7	8
	6	5	5	5	5	6	7	8	9
	7	6	6	6	7	7	8	8	9
	8	7	7	7	8	8	9	9	9

Se obtiene un primer resultado de **4 puntos** a los que debe añadirse la puntuación del tiempo de uso para poder obtener la **puntuación total de la silla** y luego junto a la puntuación de los complementos dará la puntuación final del puesto de trabajo.

TIEMPO DE USO DIARIO DE LA SILLA

<input type="checkbox"/>	Menos de una hora en total o menos de treinta minutos ininterrumpidos	- 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	Entre una y cuatro horas en total o entre treinta minutos y una hora ininterrumpida	0 PUNTO
<input checked="" type="checkbox"/>	Más de cuatro horas o más de una hora ininterrumpida	+ 1 PUNTO

TOTAL Puntuación de la Silla: 5 PUNTOS

2. Puntuación de los Periféricos

2.1 Puntuación de la Pantalla / Monitor

<input type="checkbox"/>	Pantalla entre 45 y 75 cm de distancia de los ojos y borde superior a la altura de los ojos.	1 PUNTO
<input checked="" type="checkbox"/>	Pantalla muy baja. 30° por debajo del nivel de los ojos.	2 PUNTOS
<input type="checkbox"/>	Pantalla demasiado alta. Provoca extensión de cuello.	3 PUNTOS
* La puntuación obtenida se incrementará si ocurre		
<input type="checkbox"/>	Pantalla desviada lateralmente. Es necesario girar el cuello	+ 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	En necesario manejar documentos y no existe un atril o soporte para ellos	+ 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	Brillos o reflejos en la pantalla	+ 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	Pantalla muy lejos. A más de 75 cm de distancia o fuera del alcance del brazo * Esta circunstancia solo se considerará si la Pantalla está muy baja.	+ 1 PUNTO

TIEMPO DE USO DIARIO DE LA PANTALLA / MONITOR

<input type="checkbox"/>	Menos de una hora en total o menos de treinta minutos ininterrumpidos	- 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	Entre una y cuatro horas en total o entre treinta minutos y una hora ininterrumpida	0
<input checked="" type="checkbox"/>	Más de cuatro horas o más de una hora ininterrumpida	+ 1 PUNTO

TOTAL Puntuación de la Pantalla: 3 PUNTOS

2.2 Puntuación del Teléfono

<input checked="" type="checkbox"/>	Se usan cascos auriculares o se usa el teléfono con una mano y el cuello es posición neutral. El teléfono está a 30 cm o menos.	1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	El teléfono está lejos. A más de 30 cm.	2 PUNTOS

* La puntuación obtenida se incrementará si ocurre

<input type="checkbox"/>	EL teléfono se sujeta entre el cuello y el hombro	+ 2 PUNTOS
<input checked="" type="checkbox"/>	El teléfono no tiene función de manos libres	+ 1 PUNTO

TIEMPO DE USO DIARIO DE TELÉFONO

<input checked="" type="checkbox"/>	Menos de una hora en total o menos de treinta minutos ininterrumpidos	- 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	Entre una y cuatro horas en total o entre treinta minutos y una hora ininterrumpida	0
<input type="checkbox"/>	Más de cuatro horas o más de una hora ininterrumpida	+ 1 PUNTO

TOTAL Puntuación de la Teléfono: 1 PUNTO

Se debe obtener un primer sub total considerando las valoraciones de **Pantalla y Teléfono** en la siguiente tabla:

TABLA B		Puntuación de la Pantalla							
		0	1	2	3	4	5	6	7
Puntuación del Teléfono	0	1	1	1	2	3	4	5	6
	1	1	1	2	2	3	4	5	6
	2	1	2	2	3	3	4	6	7
	3	2	2	3	3	4	5	6	8
	4	3	3	4	4	5	6	7	8
	5	4	4	5	5	6	7	8	9
	6	5	5	6	7	8	8	9	9

TIEMPO DE USO DIARIO DE MOUSE

<input type="checkbox"/>	Menos de una hora en total o menos de treinta minutos ininterrumpidos	- 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	Entre una y cuatro horas en total o entre treinta minutos y una hora ininterrumpida	0
<input checked="" type="checkbox"/>	Más de cuatro horas o más de una hora ininterrumpida	+ 1 PUNTO

TOTAL Puntuación del Mouse: 4 PUNTOS

2.4 Puntuación del Teclado

<input checked="" type="checkbox"/>	Las muñecas están rectas y los hombros relajados	1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	Las muñecas están extendidas más de 15°	2 PUNTOS

* La puntuación obtenida se incrementará si ocurre

<input type="checkbox"/>	Las muñecas están desviadas lateralmente hacia dentro o hacia fuera	+ 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	El teclado está demasiado alto. Los hombros están encogidos	+ 2 PUNTOS
<input type="checkbox"/>	Se deben alcanzar objetos alejados o por encima del nivel de la cabeza	+ 1 PUNTO
<input checked="" type="checkbox"/>	El teclado, o la plataforma sobre la que reposa no son ajustables	+ 2 PUNTOS

TIEMPO DE USO DIARIO DE TECLADO

<input type="checkbox"/>	Menos de una hora en total o menos de treinta minutos ininterrumpidos	- 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	Entre una y cuatro horas en total o entre treinta minutos y una hora ininterrumpida	0
<input checked="" type="checkbox"/>	Más de cuatro horas o más de una hora ininterrumpida	+ 1 PUNTO

TOTAL Puntuación del Teclado: 4 PUNTOS

2.3 Puntuación del Mouse

<input type="checkbox"/>	El mouse está alineado con el hombro	1 PUNTO
<input checked="" type="checkbox"/>	El mouse no está alineado con el hombro o está lejos del cuerpo	2 PUNTOS

* La puntuación obtenida se incrementará si ocurre

<input type="checkbox"/>	Mouse muy pequeño. Requiere agarrarlo con la mano en pinza	+ 1 PUNTO
<input type="checkbox"/>	El mouse y teclado están a diferentes alturas	+ 2 PUNTOS
<input checked="" type="checkbox"/>	Reposamanos duro o existen puntos de presión en la mano al usar el mouse	+ 1 PUNTO

Se debe obtener un segundo sub total considerando las valoraciones de **Teclado y Mouse** en la siguiente tabla:

TABLA C		PUNTUACIÓN DEL TECLADO							
		0	1	2	3	4	5	6	7
PUNTUACIÓN DEL MOUSE	0	1	1	1	2	3	4	5	6
	1	1	1	2	3	4	5	6	7
	2	1	2	2	3	4	5	6	7
	3	2	3	3	3	5	6	7	8
	4	3	4	4	5	5	6	7	8
	5	4	5	5	6	6	7	8	9
	6	6	7	7	8	8	9	9	9

Para Obtener el puntaje **TOTAL de Periféricos** se debe realizar un cruce con la puntuación obtenida en la **TABLA B** (Pantalla + Teléfono) y TABLA C (Teclado + Mouse).

TABLA D		PUNTUACIÓN TABLA C								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
PUNTUACIÓN TABLA B	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	2	2	2	3	4	5	6	7	8	9
	3	3	3	3	4	5	6	7	8	9
	4	4	4	4	4	5	6	7	8	9
	5	5	5	5	5	5	6	7	8	9
	6	6	6	6	6	6	6	7	8	9
	7	7	7	7	7	7	7	7	8	9
	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9
	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

Para obtener la puntuación **FINAL** que será usada para medir el Nivel de Actuación debemos cruzar en la **TABLA D** los puntajes obtenidos de la silla y los componentes periféricos.

TABLA D		PUNTUACIÓN PANTALLA Y PERIFÉRICOS									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTUACIÓN SILLA	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	2	2	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	3	3	3	3	4	5	6	7	8	9	10
	4	4	4	4	4	5	6	7	8	9	10
	5	5	5	5	5	5	6	7	8	9	10
	6	6	6	6	6	6	6	7	8	9	10
	7	7	7	7	7	7	7	7	8	9	10
	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	10
	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10
	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Habiendo cruzado los puntajes de silla y periféricos en la tabla D obtenemos un resultado final de **5 puntos** que midiéndolo en el primer cuadro nos indica que se requiere un **NIVEL 2** de actuación.

Frente a este resultado, la **solución de mejora** sería la siguiente:

- Cambiar la silla del colaborador por una que tenga soporte lumbar y que se pueda regular la profundidad del asiento para que los pies toquen el suelo.
- Se identificó que el colaborador trabaja con el touchpad de la laptop por lo que se recomienda pueda tener un mouse inalámbrico o con conexión USB.

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

INSTRUCCIÓN: Estimado, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la seguridad y salud en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÌA MEDIO AMBIENTE LABORAL					
1	¿Considera usted que la empresa le brinda las herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones?	1	2	3	4	5
2	¿El mobiliario de la empresa cumple con la norma básica de la ergonomía?	1	2	3	4	5
3	¿Se cuenta con una buena señalización de las zonas seguras y vías de escape?	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que los equipos tecnológicos asignados le permiten ser más eficiente en el desempeño de sus funciones?	1	2	3	4	5
5	¿La empresa le brinda espacios durante la jornada laboral para que realice técnicas de estiramiento que le ayuden a reducir la fatiga muscular?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA ABSENTISMO LABORAL						
6	¿Considera usted que el absentismo laboral impacta en el desarrollo de sus funciones?	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que hay un adecuado control sobre el absentismo laboral?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que el absentismo laboral reiterado del personal restringe los beneficios de otros?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la correcta ejecución del plan de Seguridad y Salud en el trabajo reduce el absentismo laboral?	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que los criterios para otorgar permisos son evaluados de la misma manera para todos?	1	2	3	4	5

SUB CATEGORÍA MOTIVACIÓN LABORAL						
11	¿Considera usted que el rol que cumple dentro de la empresa aporta al logro de los objetivos?	1	2	3	4	5
12	¿Siente usted que sus iniciativas son escuchadas y/o atendidas por su jefe directo?	1	2	3	4	5
13	¿La remuneración que percibe está acorde a la ofrecida en el mercado actual?	1	2	3	4	5
14	¿Siente usted que la empresa ha generado en su persona un sentido de pertenencia y trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
15	¿Considera usted que los beneficios que otorga la empresa son equitativos con todo el personal?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA CAPACITACIÓN						
16	¿Considera usted que la empresa comunica oportunamente los cambios generados en los planes de acción, objetivos y/o metas planteados en el planeamiento estratégico anual?	1	2	3	4	5
17	¿La empresa realiza capacitaciones anuales sobre el manejo y uso de los EPP?	1	2	3	4	5
18	¿La empresa le brinda capacitaciones sobre primeros auxilios y el manejo de extintores de manera anual?	1	2	3	4	5
19	¿La empresa promueve las capacitaciones externas para el personal en funciones específicas al puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
20	¿Considera usted que las capacitaciones le generan un mejor desempeño de sus funciones?	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿En qué forma la empresa puede ser un buen lugar para trabajar?
2	¿Qué aspectos considera que puede mejorar?
3	¿En qué medida el absentismo laboral puede estar relacionado a un mal manejo de la carga laboral?
4	¿Qué considera usted que le impide a la empresa tomar medidas más drásticas sobre el absentismo laboral?
5	¿En qué forma la empresa ha implementado estrategias que motiven a su personal?
6	¿Considera usted que estas estrategias han sido suficientes?
7	¿Qué aspectos de su desarrollo funcional han mejorado con las capacitaciones recibidas?
8	¿En qué medida Usted se ha beneficiado con las capacitaciones recibidas?

Observaciones

.....

Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Nro	p	p1	p2																	
.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4
2	4	4	4	5	4	2	4	2	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4
3	5	5	4	5	2	4	5	4	2	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1
6	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	5	3	5	1	3	5	3	5	5	4	5	2	4	5	5	5	4	2	5
8	4	4	4	4	4	3	4	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
9	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	3	4	5	1	5	5	4	4	1	4	3	5	4	5	5	4	4	2	4
11	4	4	4	5	1	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	1	4	1	4
12	4	4	3	4	1	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3
13	4	4	4	5	2	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4
14	4	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	1	1
15	4	4	4	5	3	5	5	3	2	4	4	3	4	5	4	3	3	5	1	1

Tabulación de respuestas

1	0	0	0	0	4	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5	4
2	0	0	0	0	3	2	0	1	3	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2	0
3	0	1	2	0	2	2	0	4	3	1	0	5	5	0	2	4	2	0	2	1
4	1	1	1	6	6	6	9	8	6	10	14	5	6	12	9	8	5	13	4	7
	3	1	3																	

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas



Entrevista

Concepto de entrevista	La entrevista como técnica consiste en una conversación entre dos personas (entrevistado y entrevistador) en donde se realizan una serie de preguntas previamente establecidos que permiten recabar información relevante sobre la materia de estudios. Buendía, Colás y Hernández (citados en Bernal, 2010).	
Entrevistados		
Entrevistado (Entv.1)	Entrevistado (Entv.2)	Entrevistado (Entv.3)
Key Account Manager: Sandro Dávila	Jefa Comercial PAP: Úrsula Chávez	Asistente Comercial de Desarrollo Organizacional: Gigí Mezones

Categoría problema:

Productividad

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Key Account Manager
Nombres y apellidos	Sandro Dávila Díaz
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	05/05/2020
Lugar de la entrevista	Videollamada

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿En qué forma la empresa puede ser un buen lugar para trabajar?
2	¿Qué aspectos considera que puede mejorar?
3	¿En qué medida el absentismo laboral puede estar relacionado a un mal manejo de la carga laboral?
4	¿Qué considera usted que le impide a la empresa tomar medidas más drásticas sobre el absentismo laboral?
5	¿En qué forma la empresa ha implementado estrategias que motiven a su personal?
6	¿Considera usted que estas estrategias han sido suficientes?
7	¿Qué aspectos de su desarrollo funcional han mejorado con las capacitaciones recibidas?
8	¿En qué medida Usted se ha beneficiado con las capacitaciones recibidas?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿En qué forma la empresa puede ser un buen lugar para trabajar?	Si la empresa tiene las adecuadas formas para darle un ambiente grato de trabajo con espacios definidos para el colaborador y que tenga su sitio, su computadora, también que tenga un ambiente laboral bueno con beneficios para el colaborador, con salarios emocionales, con flexibilidad en los horarios yo creo que eso sería muy adecuado para que una persona esté cómoda trabajando en una empresa.
2	¿Qué aspectos considera que puede mejorar?	Sería la estructura que tiene la organización en cómo están definidos los horarios de trabajo, la cantidad de colaboradores, la forma de trabajar, las áreas, la interacción que podrían tener, la comunicación. Ahora están de moda el trabajar en WeWorks en donde todos están unidos y comunicados y no hay divisiones de área como el área de administración, área de contabilidad, área de logística sino es una relación como en casa. Trabajan en un espacio donde todas las empresas pueden compartir los espacios y puedas conocer otra gente y otras culturas de empresas.
3	¿En qué medida el absentismo laboral puede estar relacionado a un mal manejo de la carga laboral?	No creo que el absentismo sea por carga laboral porque también se puede dar por otros temas como personales que puedan ir impactando en el trabajo. Yo creo que la carga laboral puede ser una consecuencia del absentismo, pero no creo que sea el principal enfoque en la carga laboral.
4	¿Qué considera usted que le impide a la empresa tomar medidas más drásticas sobre el absentismo laboral?	Debería ser dependiendo de la concurrencia de los permisos o faltas. Hay casos específicos como problemas familiares o porque están teniendo entrevistas en otros trabajos, la solución es ver específicamente cual es el problema real si es netamente laboral o de su vida personal y como ayudar

		<p>a los colaboradores a poder manejar de una mejor manera el tema de si te ausentas pero cumples con tus resultados no creo que habría problema, pero si te ausentas y no cumples con los resultados el saber por qué no lo estás haciendo preguntarle al colaborador el porqué de sus acciones y el porqué de su manera de trabajar.</p>
5	<p>¿En qué forma la empresa ha implementado estrategias que motiven a su personal?</p>	<p>Lo primero que reconozco es que cuando la empresa llega a sus resultados genera la camaradería y los viajes corporativos que hace para premiar el esfuerzo que ha hecho todo el año el trabajador en base a los resultados que se han alcanzado. Viajes a otro país o viajes a centros recreativos para pasarla como en familia es uno de los principales que resaltaría como motivación al colaborador. Otro es los salarios emocionales, ayuda a que el colaborador se sienta a gusto, cómodo en la empresa trabajando teniendo ciertos beneficios ciertas libertades, saber que vas a faltar el día de tu cumpleaños, el horario de verano, los viernes un momento de relajo con tu cerveza para que puedas seguir trabajando. Esos son los aspectos que generan que el colaborador se sienta más identificado con la empresa y sienta que no haya mucha presión hace que se genere un poco de libertad.</p>
6	<p>¿Considera usted que estas estrategias han sido suficientes?</p>	<p>El área comercial en la empresa es la responsable de llegar a los números y el tener esa responsabilidad y ver que no se están llegando a los números genera desmotivación cuando no hay un acompañamiento y un apoyo general de la empresa hacia los resultados. Por ejemplo, DO tuvo un bajón, pero se llegó a recuperar cuando llegó Fernando se metió de lleno y repuntamos y me refiero a ese acompañamiento de Fernando metido en DO para poder repuntar. Lo otro</p>

		es la estrategia de MKT como la tiene PAP hubiese ayudado un poco más a poder sobresalir en los resultados. Ciertas limitantes que tiene ciertas áreas hacen que el resultado sea más impactante en llegar o no llegar a los resultados.
7	¿Qué aspectos de su desarrollo funcional han mejorado con las capacitaciones recibidas?	Si, definitivamente yo creo que un 80% de lo que he llevado en capacitaciones tanto dentro de la empresa o como capacitaciones externas como ESAN o USIL me han ayudado a implementar ciertas herramientas que uso en el día a día. Obviamente no están dedicadas al 100% pero si me han ayudado a poder tener otro performance en mi posición u otra mirada de cómo se podría gestionar mis funciones y entender mejor el negocio.
8	¿En qué medida Usted se ha beneficiado con las capacitaciones recibidas?	Si, como te mencione he podido llevar capacitaciones en ESAN y USIL como las certificaciones internas que brinda la empresa.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefa Comercial PAP
Nombres y apellidos	Úrsula Chávez Bustamante
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	06/05/2020
Lugar de la entrevista	Videollamada

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿En qué forma la empresa puede ser un buen lugar para trabajar?
2	¿Qué aspectos considera que puede mejorar?
3	¿En qué medida el absentismo laboral puede estar relacionado a un mal manejo de la carga laboral?
4	¿Qué considera usted que le impide a la empresa tomar medidas más drásticas sobre el absentismo laboral?
5	¿En qué forma la empresa ha implementado estrategias que motiven a su personal?
6	¿Considera usted que estas estrategias han sido suficientes?
7	¿Qué aspectos de su desarrollo funcional han mejorado con las capacitaciones recibidas?
8	¿En qué medida Usted se ha beneficiado con las capacitaciones recibidas?

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado1 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿En qué forma la empresa puede ser un buen lugar para trabajar?	Me gusta el clima laboral dado que ya tengo más de cinco años, siento comodidad, siento que la gente empezando desde los dueños siempre te han ayudado y apoyado para que puedas desarrollarte.
2	¿Qué aspectos considera que puede mejorar?	Que se lleguen a cumplir las mismas condiciones en base a sueldos para todos. Yo llevo cinco años trabajando en esa empresa y con un solo aumento de sueldo, entonces por las funciones que he tenido y yo sé que he dado resultados me hubiese gustado en algún momento tener algún incentivo de sueldo el volver a tener algún incentivo de sueldo dentro de los 5 años cuando sabía yo que había aumentos para los demás.
3	¿En qué medida el absentismo laboral puede estar relacionado a un mal manejo de la carga laboral?	Pasa que hay colaboradores que he visto que se sienten muy confiados porque saben que en algún momento les van a decir simplemente anda descansa, pero hemos tenido demasiada carga laboral sí, en algún momento cada colaborador llega a cumplir muchas funciones. Creo que el absentismo laboral viene porque uno sabe que la empresa no te va a decir nada y otro por la recarga de labores o funciones que se manejan.
4	¿Qué considera usted que le impide a la empresa tomar medidas más drásticas sobre el absentismo laboral?	Por consideración y confianza. En algunos momentos algunos se sienten mal, pero siguen dándole duro y siguen en el trabajo como que otros se sentían mal y se iban. Ellos (Gerencia) confían nada más, yo las veces que he visto ha sido en que ellos han confiado, nunca te han dicho que no, siempre han confiado en lo que tu haz dicho. Creo que es una relación basada en confianza y respeto.
5	¿En qué forma la empresa ha	Al ser una empresa de clima laboral se espera de repente un tema de motivaciones distintas sin embargo

	implementado estrategias que motiven a su personal?	si hay motivaciones como irnos de viaje, como tener una bonita cena navideña, intercambio de regalos sin embargo en el área donde yo he venido trabajando durante muchos años las motivaciones son económicas siempre se trabaja en base a bonos y comisiones altas.
6	¿Considera usted que estas estrategias han sido suficientes?	No han sido efectivas, hace dos o tres años atrás me prometieron un bono por llegar a una cuota sobre una meta establecida, la reventamos y quedó en palabras. Nunca se cumplió. Entonces cuando yo hice la consulta no se dio. Lo que pasa es que como tenemos dos gerentes y ambos tienen ideas muy distintas en algún momento pueden darnos una idea en conjunto, pero cuando se llega a lograr algo a veces ellos cambian de idea. Lo que en algún momento se pudo haber dicho SI dadas las circunstancias te dicen NO. Yo si tuve una mala experiencia hace dos años atrás, me pidieron 16 y vendimos 32, esperamos un bono y nunca se dio.
7	¿Qué aspectos de su desarrollo funcional han mejorado con las capacitaciones recibidas?	He recibido una capacitación y agradezco a la empresa por pagarme un curso en ESAN en lo cual ha mejorado un poco más el tema de cómo desarrollar mis funciones en el área comercial como organizarme más desde otro enfoque. Yo he trabajado en una venta consultiva por mucho tiempo sin embargo las nuevas tendencias sobre la nueva metodología de hoy en día como ver el tema comercial es un tema de actualización y eso me ha ayudado.
8	¿En qué medida Usted se ha beneficiado con las capacitaciones recibidas?	Las metodologías ágiles que actualmente nos han capacitado, certificaciones, las capacitaciones anuales de primeros auxilios y el curso en ESAN.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente Comercial de Desarrollo Organizacional
Nombres y apellidos	Gigi Mezones Estrada
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	06/05/2020
Lugar de la entrevista	Videollamada

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿En qué forma la empresa puede ser un buen lugar para trabajar?
2	¿Qué aspectos considera que puede mejorar?
3	¿En qué medida el absentismo laboral puede estar relacionado a un mal manejo de la carga laboral?
4	¿Qué considera usted que le impide a la empresa tomar medidas más drásticas sobre el absentismo laboral?
5	¿En qué forma la empresa ha implementado estrategias que motiven a su personal?
6	¿Considera usted que estas estrategias han sido suficientes?
7	¿Qué aspectos de su desarrollo funcional han mejorado con las capacitaciones recibidas?
8	¿En qué medida Usted se ha beneficiado con las capacitaciones recibidas?

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado1 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿En qué forma la empresa puede ser un buen lugar para trabajar?	El clima laboral como primer punto fuerte que obviamente tiene sus altas y sus bajas, pero siempre se mantiene y podría ser también por el desarrollo de las personas.
2	¿Qué aspectos considera que puede mejorar?	Los procesos y la comunicación.
3	¿En qué medida el absentismo laboral puede estar relacionado a un mal manejo de la carga laboral?	El absentismo laboral en la empresa no es recurrente y no está relacionado a la carga laboral, porque si bien es cierto tenemos carga laboral también tenemos espacios para poder relajarnos y sobrellevar el día a día.
4	¿Qué considera usted que le impide a la empresa tomar medidas más drásticas sobre el absentismo laboral?	No han sido muy recurrentes los absentismos en la empresa es por eso que no se han tomado mayores medidas frente a estos casos, y si en alguna oportunidad si lo ha sido se ha conversado con la persona y se han tomado otras medidas como retirarlo de la empresa.
5	¿En qué forma la empresa ha implementado estrategias que motiven a su personal?	Cuando el personal es nuevo mejora el clima laboral, trata de integrarlo. También están los incentivos económicos que se consideraron en algún momento.
6	¿Considera usted que estas estrategias han sido suficientes?	No han sido suficientes, podrían mejorar. Las estrategias han sido para apagar incendios y no han tenido una duración a largo plazo. Esto ha sido coyuntural.
7	¿Qué aspectos de su desarrollo funcional han mejorado con las capacitaciones recibidas?	He mejorado en el desarrollo del diseño de contenidos y me está yendo bien, estoy recibiendo buen feedback de parte de gerencia.
8	¿En qué medida Usted se ha beneficiado con las capacitaciones recibidas?	Pude recibir este año pude llevar un curso especializado en Diseño y Gestión de Programas de Aprendizaje en la UPC.

Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti

Mixto_Finquin - ATLAS II - Versión de prueba

Administrador de códigos

Nombre	Enraizamiento	Densidad
C1.1 Medio Ambiente Laboral	0	0
C1.1.1 Ambiente Seguro	9	0
C1.1.2 Trabajo en equipo	4	0
C1.1.3 Estructura organizacional	1	0
C1.2 Absentismo Laboral	0	0
C1.2.1 Permisos de índole personal	3	0
C1.2.2 Descansos médicos	4	0
C1.2.3 Medidas correctivas	4	0
C1.3 Motivación	0	0
C1.3.1 Liderazgo	4	0
C1.3.2 Enfoque sistémico	2	0
C1.3.3 Cultura organizacional	3	0
C1.3.4 Interés económico	3	0
C1.4 Capacitación	0	0
C1.4.1 Desarrollo de habilidades	7	0
C1.4.2 Crecimiento profesional	2	0

Comentario:
No se han seleccionado ítems (o se ha seleccionado más de un ítem).

Mixto_Finquin - ATLAS II - Versión de prueba

Interpretación:

Realizadas las encuestas, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar en esta sub categoría se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 1: ¿Considera usted que la empresa le brinda las herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones?, un importante 86.67% indica que casi siempre se les brinda los implementos adecuados, es decir que la empresa cumple en gran medida con entregarles los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones. La pregunta 2: ¿El mobiliario de la empresa cumple con la norma básica de la ergonomía?, un considerable 73.33% manifiesta que casi siempre el mobiliario proporcionado por la empresa cumple con las especificaciones básicas de la ergonomía. Con respecto a la pregunta 3: ¿Se cuenta con una buena señalización de las zonas seguras y vías de escape?, un significativo 86.67% indica que casi siempre se cuenta con una buena señalización de las zonas seguras y vías de escape. La pregunta 4: ¿Considera usted que los equipos tecnológicos asignados le permiten ser más eficiente en el desempeño de sus funciones?, un importante 60% señala que si los equipos tecnológicos que reciben son de buena capacidad esto les permitirá ser más eficientes en sus funciones. Finalmente, la pregunta 5: ¿La empresa le brinda espacios durante la jornada laboral para que realice técnicas de estiramiento que le ayuden a reducir la fatiga muscular?, encontramos que solo un 40% de la población encuestada refiere que casi siempre pueden contar con un espacio entre sus

ATLAS II

Mixto_Finquin - ATLAS II - Versión de prueba

Archivo Inicio Buscar Analizar Importar & Exportar Herramientas & Soporte Técnico Documento Documento Herramientas Vista

Codificación abierta Codificación in vivo Codificación por lista Codificación rápida Auto-codificación Codificación de grupo focal Renombrar Eliminar Desvincular Invertir dirección Relación Comentario Nube de palabras Lista de palabras Buscar en documento

Explorador del proyecto Códigos Administrador de códigos Administrador de documentos Administrador de redes D 1: Resultados_Finquin

Mixto_Finquin

- Documentos (1)
- Códigos (16)
- Memos (0)
- Redes (1)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (1)
- C1 Productividad (16)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multimedia (0)

Interpretación:

Las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de esta sub categoría se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 6: ¿Considera usted que el absentismo laboral impacta en el desarrollo de sus funciones?, un importante 33.33% manifiesta que siempre y un 40% que casi siempre el absentismo laboral impacta en el desarrollo de sus funciones. La pregunta 7: ¿Considera usted que hay un adecuado control sobre el absentismo laboral?, un considerable 60% señala que casi siempre la empresa lleva un adecuado control sobre el absentismo laboral. Con respecto a la pregunta 8: ¿Considera usted que el absentismo laboral reiterado del personal restringe los beneficios de otros?, un significativo 53.33% indica que casi siempre se ven restringidos los beneficios de otros cuando el absentismo laboral es recurrente. La pregunta 9: ¿Considera usted que la correcta ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo reduce el absentismo laboral?, un importante 40% señala que casi siempre y un 13.33% que siempre el cumplir con el Plan de Seguridad ayuda a reducir el absentismo laboral. Finalmente, la pregunta 10: ¿Considera usted que los criterios para otorgar permisos son evaluados de la misma manera para todos?, un cuantioso 66.67% refiere que casi siempre y un 20% que siempre son usados los mismos criterios para otorgar permisos a todo el equipo de trabajo.

El absentismo laboral es cuando una persona toma la decisión de no presentarse en su puesto de labores desatendiendo en su deber de la empresa.

- C1.2.1 Permisos de indole pers...
- C1.2.2 Descansos médicos
- C1.2.3 Medidas correctivas
- C1.2.3 Medidas correctivas
- C1.1.1 Ambiente Seguro
- C1.2.1 Permisos de indole pers...
- C1.2.2 Descansos médicos

ATLAS II

Escribe aquí para buscar

17:00 21/01/2020

Mixto_Finquin - ATLAS II - Versión de prueba

Archivo Inicio Buscar Analizar Importar & Exportar Herramientas & Soporte Técnico Documento Documento Herramientas Vista

Codificación abierta Codificación in vivo Codificación por lista Codificación rápida Auto-codificación Codificación de grupo focal Renombrar Eliminar Desvincular Invertir dirección Relación Comentario Nube de palabras Lista de palabras Buscar en documento

Explorador del proyecto Códigos Administrador de códigos Administrador de documentos Administrador de redes D 1: Resultados_Finquin

Mixto_Finquin

- Documentos (1)
- Códigos (16)
- Memos (0)
- Redes (1)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (1)
- C1 Productividad (16)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multimedia (0)

Interpretación:

Las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de esta sub categoría se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 11: ¿Considera usted que el rol que cumple dentro de la empresa aporta al logro de sus objetivos?, un contundente 93.33% manifiesta que casi siempre el rol que cumple dentro de la empresa aporta al logro de los objetivos de la empresa. La pregunta 12: ¿Siente usted que sus iniciativas son escuchadas y/o atendidas por su jefe directo?, encontramos que un 33.33% señala que siempre y un 33.3% que a veces siente que sus iniciativas o aportes son escuchados por sus jefes directos. Con respecto a la pregunta 13: ¿La remuneración que percibe está acorde a la ofrecida en el mercado actual?, un considerable 40% indica que casi siempre la remuneración que percibe está acorde a lo ofrecido en el mercado actual; y un preocupante 13.33% indica que casi nunca sus haberes están dentro del promedio de la oferta que existe en el mercado laboral. La pregunta 14: ¿Siente usted que la empresa ha generado en su persona un sentido de pertenencia y trabajo en equipo?, un contundente 80% manifiesta que casi siempre se ha sentido parte del equipo y que la empresa ha promovido el trabajo en equipo. Finalmente, la pregunta 15: ¿Considera usted que los beneficios que otorga la empresa son equitativos con todo el personal?, un significativo 60% considera que los beneficios corporativos son equitativos e igualitarios para todo el personal de la empresa.

- C1.1.2 Trabajo en equipo
- C1.3.1 Liderazgo
- C1.3.4 Interés económico
- C1.3.4 Interés económico
- C1.1.2 Trabajo en equipo
- C1.3.3 Cultura organizacional

ATLAS II

Mixto_Finquin - ATLAS.ti - Versión de prueba

Inicio | Buscar | Analizar | Importar & Exportar | Herramientas & Soporte Técnico | Documento | Herramientas | Vista

Clear cita libre | Codificación abierta | Codificación in vivo | Codificación por lista | Codificación rápida | Auto-codificación | Codificación de grupo focal | Renombrar | Eliminar | Desvincular | Invertir dirección de vínculo | Relación de vínculo | Comentario | Nube de palabras | Lista de palabras | Buscar en documento

Explorador del proyecto | Códigos | Administrador de códigos | Administrador de documentos | Administrador de redes | D 1: Resultados, Finquin

categoria Capacitación

Interpretación:

Las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de esta sub categoría se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 16: ¿Considera usted que la empresa comunica oportunamente los cambios generados en los planes de acción, objetivos y/o metas planteados en el planeamiento estratégico anual?, un significativo 53.33% menciona que casi siempre la empresa comunica de manera oportuna los objetivos y planes de acción según el plan anual. La pregunta 17: ¿La empresa realiza capacitaciones anuales sobre el manejo y uso de los EPP?, un importante 33.33% señala que siempre reciben capacitaciones y charlas, y un preocupante 6.67% refiere que nunca ha recibido alguna capacitación sobre manejo de equipos de protección personal. Sobre la pregunta 18: ¿La empresa le brinda capacitaciones sobre primeros auxilios y el manejo de extintores de manera anual?, un contundente 86.67% indica que casi siempre reciben capacitaciones de primeros auxilios y manejo de extintores. La pregunta 19: ¿La empresa promueve las capacitaciones externas para el personal en funciones específicas para el puesto de trabajo?, el 26.67% de encuestados refiere que casi siempre ha recibido capacitaciones que promuevan su desempeño en el puesto de trabajo y un preocupante 33.33% menciona que nunca ha recibido alguna capacitación externa dirigida a sus funciones del puesto de trabajo. Finalmente, la pregunta 20: ¿Considera usted que las capacitaciones le generan un mejor desempeño en su puesto de sus funciones?, un significativo 46.67% señala que casi siempre las capacitaciones recibidas han mejorado su desempeño en el puesto de trabajo y un preocupante 26.67% indica que nunca las capacitaciones han mejorado su desempeño laboral.

Capacitación es obtener nuevos estudios sobre un tema específico que aporte a un mejor rendimiento de los trabajadores en el puesto actual v a lo

- C1.3.1 Liderazgo
- C1.4.1 Desarrollo de habilidades
- C1.1.1 Ambiente Seguro
- C1.4.1 Desarrollo de habilidades
- C1.4.1 Desarrollo de habilidades

Mixto_Finquin - ATLAS.ti - Versión de prueba

Inicio | Buscar | Analizar | Importar & Exportar | Herramientas & Soporte Técnico | Documento | Herramientas | Vista

Clear cita libre | Codificación abierta | Codificación in vivo | Codificación por lista | Codificación rápida | Auto-codificación | Codificación de grupo focal | Renombrar | Eliminar | Desvincular | Invertir dirección de vínculo | Relación de vínculo | Comentario | Nube de palabras | Lista de palabras | Buscar en documento

Explorador del proyecto | Códigos | Administrador de códigos | Administrador de documentos | Administrador de redes | D 1: Resultados, Finquin

Interpretación:

Con respecto a las preguntas críticas de la encuesta, se considera la pregunta 5: ¿La empresa le brinda espacios durante la jornada laboral para que realice técnicas de estiramiento que le ayuden a reducir la fatiga muscular? Determinándose según el análisis de Pareto un 21.88% de punto crítico en base al 20%; estableciéndose que la empresa no cuenta con espacios de tiempo dentro de su jornada laboral en donde pueda aplicar técnicas de estiramiento que le permite reducir el nivel de fatiga muscular. La otra pregunta crítica con 43.75% es la pregunta 19: ¿La empresa promueve las capacitaciones externas para el personal en funciones específicas al puesto de trabajo?, precisándose que no todos los colaboradores se han visto beneficiados con recibir capacitaciones externas que le ayuden a mejorar su desempeño en las funciones específicas de su puesto de trabajo.

Pregunta	Porcentaje Crítico
1	7
2	2

- C1.1.1 Ambiente Seguro
- C1.4.1 Desarrollo de habilidades
- C1.4.2 Crecimiento profesional

Anexo 8: Matrices de trabajo

8.1 Matriz de planteamiento de problema

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Análisis de Seguridad y Salud en el Trabajo	Los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo implementados en nuestras empresas no cumplen su objetivo fundamental, que es el de disminuir o evitar la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, lo cual responde básicamente a las inminentes insuficiencias que muestran la implementación de este sistema en las empresas y por consiguiente la inadecuada aplicación de la responsabilidad social empresarial (RSE).	Internacional Las estrategias ejecutadas para resguardar la integridad de los trabajadores no logran disminuir o evadir los incidentes laborales, lo que evidencia una deficiente composición del plan de seguridad y por ende un incorrecto desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) (Céspedes y Martínez, 2016). Para el recurso humano que conforma una organización, le es complicado entender que los procesos que se dan son para su propio bienestar y deben manejarlos con la misma importancia y en acción conjunta con las estrategias planteadas para la productividad maximizando el aprovechamiento de los recursos (Anaya, 2017). Las medidas preventivas que se toman para resguardar la
	Título del informe		
	Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano		
	Referencia		
	Céspedes, G. y Martínez, J. (2016). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano. <i>Revista latinoamericana de derecho social</i> , (junio 2016). Cuba.		
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral	Es difícil para los directivos y el personal de las organizaciones comprender la necesidad y los beneficios de una gestión integral de la salud, la seguridad, el cuidado del ambiente, la calidad y la productividad como una cultura de gestión y de trabajo para tratarlas al mismo nivel y en	
	Título del informe		
	Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral para la		

Sustentabilidad de las organizaciones (SSeTGIS).	sinergia, no como adición sino como unificación en las políticas, los objetivos y la actuación para aprovechar al máximo los recursos a favor de la sustentabilidad.	salud en el trabajo también son de interés de las áreas administrativas de la organización, debido a que los accidentes ocupacionales generan una repercusión importante sobre la productividad de la empresa (Riaño y Palencia, 2016).
Referencia		
Anaya, A. (2017). Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral para la Sustentabilidad de las organizaciones (SSeTGIS). <i>Ciencia & Trabajo</i> , (agosto 2017). Universidad de Guadalajara. México.		
Informe mundial #3	Esencia del problema	
Dimensión económica de la SST	El abordaje teórico y metodológico de la relación entre salud y trabajo ha sido la principal preocupación de los salubristas y expertos en prevención de riesgos laborales, con el fin de prevenir accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo. Sin embargo, las condiciones de trabajo también son de especial interés para economistas y administradores, ya que estas no solo tienen un impacto sobre la salud de los individuos, sino también porque la accidentalidad y la enfermedad laboral tienen consecuencias sobre la productividad y la competitividad de las empresas y sobre la sociedad en su conjunto.	
Título del informe		
Dimensión económica de la seguridad y la salud en el trabajo: una revisión de la literatura.		
Referencia		
Riaño, M. y Palencia, F. (2016). Dimensión económica de la seguridad y la salud en el trabajo: una revisión		

	de la literatura. <i>Revista Gerencia y Políticas de Salud</i> , (junio 2016). Bogotá, Colombia.		
Problema de investigación a nivel nacional	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Enfermedades del trabajador	Las enfermedades relacionadas al trabajo, constituye un grupo muy amplio de enfermedades que, si bien pueden ser causados exclusivamente por un agente de riesgo propio del medio ambiente de trabajo, pueden verse desencadenadas, agravadas o aceleradas por factores de riesgo presentes en el medio ambiente de trabajo.	Nacional
	Título del informe		Las afecciones asociadas a la actividad laboral, son ocasionadas principalmente por peligros que están presentes ambiente de trabajo, sin embargo, también se pueden precipitar o intensificar dependiendo del ecosistema que exista en la empresa (Allpas, Rodríguez, Lezama y Raraz, 2016).
	Enfermedades del trabajador en una empresa peruana en aplicación de la ley de seguridad y salud en el trabajo.		
	Referencia	Allpas, H.; Rodríguez, O.; Lezama, J. y Raraz, O. (2016). Enfermedades del trabajador en una empresa peruana en aplicación a la ley de seguridad y salud en el trabajo. <i>Horizonte Médico</i> , (enero – marzo 2016). Lima.	Las entidades privadas y del estado, presentan considerables complicaciones en su sistema de inducción en seguridad laboral para promover e implantar medidas preventivas de incidentes y/o accidentes en sus colaboradores (Díaz, Carbajal y Echevarría, 2017). Es relevante el concebir ambientes que sean seguros involucrando a todos los trabajadores que conforman la empresa, ya que favorece a que las estrategias de trabajo se adapten a la realidad de la
	Informe nacional #2	Esencia del problema	
	Seguridad y Salud Ocupacional	Existe un serio problema en las instituciones públicas y privadas, pues claro está que no cuentan con un Plan de Desarrollo de Capacitación en seguridad y salud ocupacional para proteger a sus trabajadores.	
	Título del informe		
	Seguridad y Salud Ocupacional en el rendimiento laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2016		
	Referencia		
	Díaz, M; Carbajal, K y Echevarría, J. (2017). Seguridad y Salud Ocupacional en el rendimiento laboral en la		

	Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2016. <i>Revista de Investigación y Cultura</i> , (enero – junio 2017). Universidad César Vallejo. Lambayeque, Perú.		empresa resguardando la integridad de las personas y el rendimiento de la compañía (Gomero y Francia, 2018).
	Informe nacional #3	Esencia del problema	
	La promoción de la salud	La creación de entornos de trabajo seguros y saludables, en forma participativa y colaborativa en todos los niveles de una organización, cobra significativa relevancia. Por lo que el diseño y desarrollo de metodologías adaptadas a la realidad de cada organización, con integración de la promoción de la salud a la seguridad y salud en el trabajo, resulta una alternativa viable no sólo para prevenir y proteger la salud de los trabajadores, sino también para optimizar la responsabilidad social y la productividad de las organizaciones y, por ende, del Perú.	
	Título del informe		
	La promoción de la salud en el lugar de trabajo, una alternativa para los peruanos		
Referencia			
Gomero, R. y Francia, J. (2018). La promoción de la salud en el lugar de trabajo, una alternativa para los peruanos. <i>Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública</i> , (enero – marzo 2018). Lima.			

8.2 Matriz de causa y efecto

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Personal	1. Desconocimiento	1. Incorrecta interpretación de	El cómo se desenvuelve el	Como materia de estudio se tomó

	de la norma laboral.	la norma y sus actualizaciones.	personal impacta directamente en la Seguridad y Salud Ocupacional. Esto debido a un uso incorrecto de los EPP, a la falta de comunicación de los incidentes y un desconocimiento de la normal laboral vigente.	a una empresa que brinda servicios de consultorías a nivel organizacional y con veinte años de experiencia que ha podido mantenerse el mercado debido a su equipo de alto rendimiento y su adaptación al cambio. Aun así, presenta internamente algunas debilidades como no tener implementado un sistema de seguridad y salud en el trabajo. Esto impulsado porque su personal hace un uso incorrecto de los EPP, no se comunican o reportan los
		2. Ausencia de un área especializada en normas laborales.		
	2. Uso incorrecto de los EPP.	3. Desinformación sobre la importancia del uso de los EPP.		
		4. No se supervisa el uso adecuado de los EPP.		
	3. No se comunican los incidentes a los responsables de área.	5. El flujo de comunicación no está definido.		
		6. Falta implementación de registro de incidentes y/o accidentes.		
C2. Equipos	4. Equipos de escritorio poco ergonómicos.	7. Asesoramiento inadecuado en la compra de equipos de escritorio.	Los equipos que proporciona la empresa también juegan un papel importante en la Seguridad y Salud en el trabajo ya que estos pueden ser equipos que	
		8. Bajo presupuesto asignado para renovación de equipos de escritorio.		

	5. Equipos de cómputo antiguos.	9. Incorrecto mantenimiento preventivo.	afecten la ergonomía del personal y	incidentes laborales y hay un desconocimiento de la normal laboral vigente y de sus actualizaciones.
		10. No existe un manual de instrucciones.	obsoletos para el mundo tecnológico actual.	
C3. Procesos	6. Procesos no documentados.	11. Los procesos no están actualizados.	El cumplimiento de los procesos son clave en la Seguridad y Salud en el Trabajo, pero este se ve afectado cuando los procesos no se encuentran actualizados y eso genera que no se pueda controlar o medir su cumplimiento.	También podemos mencionar que los equipos de escritorio que ha adquirido la empresa no tienen un soporte ergonómico adecuado, por otro lado, los equipos de cómputo con los que cuenta son antiguos y no reciben un correcto mantenimiento preventivo. En el año 2013 la empresa gestionó la ISO
		12. Algunos procesos cambian constantemente.		
	7. Poco control del cumplimiento del proceso.	13. Los procesos no están especificados.		
		14. No se tienen en cuenta las variables que afectan el proceso.		
C4. Medio Ambiente	8. Identificación de riesgos	15. No existe un manual de procedimientos frente a agentes de riesgo.	Para poder gestionar de manera correcta la Seguridad y Salud en el Trabajo es preciso poder identificar correctamente	
		16. No se han definido los EPP adecuados para agente de riesgo.		

9. Registro de incidentes y/o accidentes de trabajo	17. No se cuenta con el formato de registro de accidentes dispuesto por el Ministerio de Trabajo.	los riesgos presentes y poder tener un registro de incidentes y/o accidentes. De	9001, para lograrlo se definieron procesos que para ese momento eran
	18. No se genera antecedentes sobre los incidentes.	igual manera se deben implementar	los indicados, sin embargo, estos no están
10. Espacios seguros	19. No se ha hecho una correcta identificación de peligros en el espacio de trabajo.	espacios seguros para todo todos los clientes internos y externos.	alineados a las necesidades actuales. Estos procedimientos no han sido actualizados
	20. No hay una cultura de prevención de accidentes.		porque no ha habido una persona que se haga responsable específicamente de hacerlo. En consecuencia, el poder identificar cuáles son los factores de exposición a peligros en la empresa es esencial para poder brindar espacios seguros a los clientes

				internos y externos.
--	--	--	--	-------------------------

8.3 Matriz problema, objetivos

Formulación del problema	Objetivo general
<p>¿Cómo reducir los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020?</p>	Proponer herramientas para la prevención de los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020
	Objetivos específicos
	<p>Analizar los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020</p> <p>Determinar los factores que tienen mayor incidencia en los accidentes laborales en una empresa de servicios, Lima 2020.</p>

8.4 Matriz de justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	<ul style="list-style-type: none"> - Teoría del comportamiento - Teoría de motivacional - Teoría de la contingencia 	Se han considerado tres teorías que muestran como el nivel de respuesta de una persona puede variar cuando la empresa puede satisfacer sus necesidades con una oferta laboral justa y con las condiciones de trabajo adecuadas, pudiendo lograr un alto nivel de compromiso con el cumplimiento estricto de los procesos que se establecen para proteger su salud y seguridad en el trabajo y siendo más productivos.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Aportan porque nos muestran el nivel de respuesta de una persona cuando la empresa puede satisfacer sus necesidades con una oferta laboral justa y con las condiciones de trabajo adecuadas para lograr un alto nivel de compromiso con el	

	cumplimiento estricto de los procesos que se establecen para proteger su salud y seguridad en el trabajo.	
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Porque permite identificar cuáles son los agentes de riesgo que se presentan en una empresa de servicios que son menos notorios que los que se pueden identificar en una empresa productiva.	La elaboración de este trabajo permitirá identificar a qué agentes de riesgo se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa, que siendo una pequeña empresa que brinda servicios de Desarrollo Organizacional también debe cumplir con los lineamientos dispuestos por el gobierno.
¿Qué espera con la investigación?	Poder identificar de manera más eficiente los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores de empresas de servicios y generar estrategias para poder mitigarlos.	Se espera que con el desarrollo del presente trabajo se pueda identificar de manera más eficiente los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores y poder tomar las medidas necesarios para poder reducirlos o mitigarlos.
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Emplear este diseño permitirá obtener datos cualitativos y cuantitativos lo cual dará un mayor panorama que la situación de la empresa con respecto al tema de investigación.	Esta investigación permite, con su enfoque cualitativo y cuantitativo, que se pueda mirar de forma más completa la situación real de la empresa y poder determinar el nivel de relación que tienen las variables.

¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Se busca desarrollar un plan de Seguridad y Salud en el Trabajo para poder cumplir con los lineamientos dispuestos por el Ministerio de Trabajo y no presentar observaciones frente a una probable inspección.	Se busca desarrollar e implementar un plan de Seguridad y Salud en el Trabajo que nos permita resguardar de manera adecuada la salud de los colaboradores y que proteja a la empresa frente a una probable inspección laboral.
--	--	--

8.5 Matriz de antecedentes

Datos del antecedente internacional: 1			
Título	Propuesta de un diseño de plan de seguridad y salud ocupacional para la prevención de Riesgos laborales en el Instituto Espacial Ecuatoriano.	Metodología	
Autor	Vargas Bautista, Jairo Lugar: Quito, Ecuador	Enfoque	
Año	2015	Tipo	Descriptiva y Relacional
Objetivo	Proponer un plan de Seguridad y Salud Ocupacional para identificar los factores de riesgos laborales en el Instituto Espacial Ecuatoriano.		
Resultados	De los datos obtenidos de las encuestas se desprende que la mayoría de los consultados el 66% determinan no tener conocimientos de Prevención y Riesgo Laboral y Seguridad Ocupacional. El 34% indican que están claramente definidos los conocimientos de Prevención, Riesgo y Seguridad Ocupacional; El desconocimiento de la mayoría de los trabajadores se da por la no existencia de un	Método	Inductivo – Deductivo
		Población	500
		Muestra	76
		Técnicas	Encuesta y Observación

	departamento encargado de la prevención, riesgos y seguridad de los trabajadores, ni la capacitación a través de un Plan de SSO.		
Conclusiones	El desconocimiento de planes de contingencia, charlas y seminarios de capacitación de seguridad ocupacional y riesgos laborales, hace que los trabajadores que laboran dentro del IEE estén expuestos a mayores peligros.	Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Excel
Redacción final al estilo Tesis	Vargas (2015) diseñó un plan de seguridad para prevenir la exposición a riesgos laborales, realizando una investigación de tipo descriptiva y relacional y aplicando un método inductivo y deductivo. Se tomó como muestra para esta investigación a 76 trabajadores de un total de 500. Se usó la observación y la encuesta como técnicas para recolectar datos y el cuestionario como instrumento, estos datos fueron procesados por medio del Excel. Como resultado se muestra que el desconocimiento de la mayoría de los trabajadores se da por la no existencia de un departamento encargado de la prevención, riesgos y seguridad de los trabajadores, ni la capacitación. Finalmente concluye que el desconocimiento de planes de contingencia, charlas y seminarios de seguridad ocupacional y riesgos laborales, hace que los trabajadores que laboran dentro del Instituto Espacial Ecuatoriano estén expuestos a mayores peligros.		
Referencia (tesis)	Vargas, J. (2015). <i>Propuesta de un diseño de plan de seguridad y salud ocupacional para la prevención de Riesgos laborales en el Instituto Espacial Ecuatoriano</i> . (Tesis de grado profesional). Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial		

Datos del antecedente internacional: 2			
Título	Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Diagnóstico y análisis para el sector de la construcción	Metodología	
Autor	Roa Quintero, Diana Lugar: Manizales, Colombia	Enfoque	

Año	2017	Tipo	Descriptivo
Objetivo	Establecer el grado de cumplimiento en la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en su componente de Seguridad Industrial, de las empresas del sector de la construcción de la ciudad de Manizales.		
Resultados	Es claro que las empresas pequeñas enfrenten un conjunto de restricciones en sus operaciones diarias, por lo que posiblemente sus gerentes dejen de lado algunos aspectos relacionados con la SST (Hasle y Limborg, 2006). Dado que, de acuerdo con los resultados previamente descritos, en el sector de la construcción de la ciudad de Manizales predominan este tipo de empresas, algunas restricciones pueden manifestarse en recursos limitados para contar con personal cualificado en el diseño, planeación y administración del SG-SST.	Método	Analítico
		Población	Empresas del sector construcción
		Muestra	Empresas del sector construcción de inmuebles
		Técnicas	Encuesta
Conclusiones	El riesgo de que un trabajador sufra un accidente de trabajo es mayor en una pequeña empresa que en una mediana cuando se compara su componente de seguridad industrial con el de las empresas grandes (Arocena y Núñez, 2010). Esa vulnerabilidad se debe a lo escaso de sus recursos, lo cual no les permite invertir lo necesario para poder contar con un efectivo diseño y ejecución para sus SG-SST.	Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis	Roa (2017) estudió sobre la gestión en materia de seguridad y salud laboral enfocando su estudio al sector de la construcción en donde el objetivo fue el verificar el cumplimiento del sistema propuesto. Esta investigación fue de		

	<p>tipo descriptiva y aplicó un método analítico. La población que se consideró fueron las empresas del sector construcción, tomando solo como muestra a las empresas del sector construcción de inmuebles quienes respondieron un cuestionario para la recolección de datos. Esta investigación resultó en que las pequeñas empresas del sector construcción enfrentan un conjunto de restricciones como lo son sus recursos limitados para contar con personal cualificado en el diseño, planeación y administración de los recursos. En conclusión, se determinó que la vulnerabilidad era por lo escaso de sus recursos, lo cual no les permite invertir en un efectivo diseño y ejecución de su sistema.</p>
Referencia (tesis)	<p>Roa, D. (2017). <i>Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Diagnóstico y análisis para el sector de la construcción</i>. (Tesis de Maestría). Colombia: Universidad Nacional de Colombia.</p>

Datos del antecedente internacional: 3			
Título	Seguridad en el Trabajo y Desempeño Laboral. Estudio realizado con colaboradores Corporación La Rotonda, S.A. Quetzaltenango	Metodología	
Autor	Díaz de León, Marleny Lugar: Quetzaltenango, Guatemala	Enfoque	Cuantitativo
Año	2017	Tipo	Descriptiva
Objetivo	Ofrecer a la empresa un programa de capacitación sobre seguridad, para evitar las lesiones o muertes causadas por los accidentes, se realizará una guía de actividades que permita que el personal conozca, sobre las prevenciones de riesgos laborales y las ponga en práctica.		
Resultados	Cuando las organizaciones brindan el equipo de seguridad necesario al personal acorde a sus funciones ayuda a	Método	
		Población	84 colaboradores
		Muestra	50 colaboradores

	que puedan realizar su trabajo sin ningún inconveniente, por lo que se sienten más seguros de sí mismos.	Técnicas	Encuesta
Conclusiones	Existe relación entre la seguridad en el trabajo y el desempeño laboral, porque permite que los colaboradores realicen el trabajo de mejor forma al establecer medidas de seguridad, ya que hace que todo el personal se sienta seguro al momento de ejecutar sus tareas diarias y así evitar accidentes y enfermedades.	Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis	Díaz (2017) investigó sobre el desempeño y la seguridad en el trabajo el cual tuvo como objetivo dar capacitaciones sobre seguridad, para prevenir lesiones o muertes ocasionadas por los accidentes. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptiva. La población seleccionada fue de 84 colaboradores, pero solo se tomó de muestra a 50 personas, quienes fueron encuestados por medio de un cuestionario para recolectar datos. Este trabajo tuvo como resultado que las empresas que otorgan el equipo de seguridad al personal con respecto al rol que desempeña, esto le permite realizar su trabajo sin mayor inconveniente, por lo que se sientes más seguros de sí mismos. Pudiendo determinar que existe una relación cercana entre la seguridad del centro de trabajo y el desempeño del trabajador permitiendo un trabajo más seguro.		
Referencia (tesis)	Díaz, M. (2017). <i>Seguridad en el Trabajo y Desempeño Laboral. Estudio realizado con colaboradores Corporación La Rotonda S.A. Quetzaltenango.</i> (Tesis de grado). Guatemala: Universidad Rafael Landívar		

Datos del antecedente internacional: 4

Título	Identificación del riesgo ergonómico en Call Center de una institución financiera y propuestas de medidas de control	Metodología
--------	--	-------------

Autor	Aguirre Armijos, Santiago Vicente Quito, Ecuador	Enfoque	
Año	2015	Tipo	Descriptivo
Objetivo	Identificar y evaluar el riesgo ergonómico en una Institución Financiera y propuestas de control para mitigar los trastornos musculoesqueléticos que pueden originar por el desarrollo de sus actividades como teleoperadores.		
Resultados	Los Colaboradores presentan molestias en diferentes partes del cuerpo. Se observa que las principales molestias se encuentran localizadas en el cuello, espalda alta, espalda baja, muñeca derecha y hombro derecho. Las molestias se relacionan a la postura sedentaria del Colaborador que pasa 6 horas atendiendo llamadas de clientes y al uso del mouse y el teclado.	Método	Inductivo Deductivo
		Población	Colaboradores del área de Call Center
		Muestra	Colaboradores del área de Call Center
		Técnicas	Observación, Encuestas, Revisión Documental
Conclusiones	Existen molestias musculoesqueléticas en los colaboradores que pueden generar ausentismo o enfermedades ocupacionales debido principalmente a posiciones adoptadas en el puesto de trabajo por mal uso del mobiliario y por el sedentarismo que tienen por el tiempo que se mantienen en una misma postura en el trabajo y la falta de ejercicios continuo.	Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo Tesis	Aguirre (2015) desarrolló la investigación titulada Identificación del riesgo ergonómico en Call Center de una institución financiera y propuestas de medidas de control en donde su objetivo fue identificar y evaluar el riesgo ergonómico y dar propuestas de control para reducir los trastornos musculoesqueléticos que pueden originar por el desarrollo de sus actividades como teleoperadores. Este trabajo fue de tipo descriptiva y usó un método inductivo – deductivo. La muestra fueron todos los colaboradores pertenecientes al área de call center. Las técnicas usadas para la recolección de datos fueron la observación, las encuestas y la revisión documental. Los resultados obtenidos reflejan que los colaboradores presentan molestias en diferentes partes del cuerpo relacionados a la postura sedentaria al pasar seis horas atendiendo llamadas de clientes. Concluye señalando que existen molestias en los colaboradores que pueden generar enfermedades ocupacionales generadas por posiciones adoptadas en el puesto de trabajo haciendo un mal uso del mobiliario y el sedentarismo que tienen por el tiempo que se mantienen en una misma postura en el trabajo.
Referencia (tesis)	Aguirre, S. (2015). <i>Identificación del riesgo ergonómico en Call Center de una institución financiera y propuestas de medidas de control</i> . (Tesis de titulación). Ecuador: Universidad Internacional SEK

Datos del antecedente internacional: 5			
Título	Análisis y mejoramiento del sistema de seguridad industrial en una empresa de Call Center mediante la aplicación de IPER	Metodología	
Autor	Vargas Fajardo, Jimmy Harry Lugar: Guayaquil, Ecuador	Enfoque	
Año	2015	Tipo	
Objetivo	Mejorar el sistema de Seguridad Industrial del Call Center		
Resultados	La inversión de un mejoramiento en el sistema de seguridad industrial en el Call Center, que dé cumplimiento a las	Método	
		Población	560 trabajadores
		Muestra	111 trabajadores

	<p>normativas vigentes y que asegure su eficiencia al momento de un siniestro, corresponde al 0.0218% de los beneficios que el sistema brindará. Si bien es cierto es una inversión un poco alta a corto plazo, a largo plazo asegura tanto la inversión de los accionistas, como la vida de las personas que día a día brindan su fuerza de trabajo.</p>	Técnicas	Encuesta
Conclusiones	<p>La identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER) nos proporciona la información real del ambiente de trabajo priorizando las acciones a tomar para la mejora de las condiciones y controlar las fuentes de peligros, siendo muy importante que su desarrollo se realice con un equipo que conozca al detalle las actividades y su valoración sea la más adecuada para la toma de acciones sobre los riesgos críticos. Es importante que los controles operacionales que se definan sean bien aplicados y entendidos por los trabajadores ya que esto reducirá la ocurrencia de accidentes por actos humanos y negligencias.</p>	Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Procesamiento en Excel
Redacción final al estilo Tesis	<p>Vargas (2015) investigó sobre el sistema de seguridad en empresas de call center a través de la aplicación de matrices IPER en donde se planteó como objetivo mejorar el sistema de seguridad. Contaba con una población de 560 trabajadores de donde sustrajo una muestra de 111. La técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta a través de cuestionarios y los resultados fueron procesados en Excel. Estos resultados sugieren que la inversión de un mejoramiento en el sistema de seguridad industrial que</p>		

	cumpla con las normativas vigentes es una inversión alta; sin embargo, asegura la inversión de los accionistas como la vida de las personas que son la fuerza de trabajo. Finalmente concluye al identificar los peligros y evaluando los riesgos de exposición se proporciona la información real del ambiente de trabajo en donde se prioriza las acciones inmediatas que se deben tomar para brindar mejores condiciones de trabajo y controlar las fuentes de riesgo. Resalta la importancia de que los trabajadores entiendan que la correcta ejecución de estos controles reduciría la ocurrencia de accidentes.
Referencia (tesis)	Vargas, J. (2015). <i>Análisis y Mejoramiento del Sistema de Seguridad Industrial en una empresa de Call Center mediante la aplicación IPER</i> . (Tesis de titulación). Ecuador: Universidad de Guayaquil

Datos del antecedente nacional: 1			
Título	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en una empresa de servicios, La Molina, 2017	Metodología	
Autor	Gonzales Altamirano, Axel Lugar: Lima, Perú	Enfoque	Mixto
Año	2017	Tipo	Proyectivo
Objetivo	Proponer un sistema de seguridad y salud ocupacional en una empresa de servicios, La Molina, 2017		
Resultados	Se dio información importante y relevante a los trabajadores de la empresa en materia de estudio, para que de esta manera se puedan reducir o eliminar los accidentes laborales; ya que cabe mencionar que los riesgos de sufrir un accidente siempre estarán presentes; por ello es que se debe tomar con sumo importancia la prevención y reconocimiento de	Método	
		Población	19 trabajadores
		Muestra	19 trabajadores
		Técnicas	Entrevista

	los posibles riesgos laborales como también de las enfermedades ocupacionales.		
Conclusiones	Se debe contar con el personal capacitado para que estén entrenados en cómo actuar como también para que reduzcan al mínimo el riesgo que pueda haber en su ambiente de trabajo.	Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Software SPSS
Redacción final al estilo Tesis	Gonzáles (2017) realizó el estudio en una empresa de servicios y se propuso como objetivo implementar un sistema de seguridad y salud en el trabajo. Esta investigación se realizó bajo un enfoque mixto y fue de tipo proyectivo. La muestra seleccionada fue el total de la población de la empresa representa en 19 trabajadores los cuales fueron entrevistados utilizando un cuestionario y luego la información recolectada fue procesada a través del software estadístico SPSS. El resultado resalta la importancia en tomar medidas preventivas e identificar los riesgos laborales para evitar el desarrollo de enfermedades relacionadas al trabajo. Concluye resaltando la importancia de capacitar al personal para que conozcan cómo proceder ante una eventualidad y también para que se reduzca al mínimo el riesgo existente.		
Referencia (tesis)	Gonzales, A. (2017). <i>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en una empresa de Servicios, La Molina, 2017</i> . (Tesis de grado profesional). Perú: Universidad Privada Norbert Wiener		

Datos del antecedente nacional: 2			
Título	Implementación de un sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de acuerdo a La Ley N° 29783, en la empresa Inversiones SINCONMAQ S.C.R.L. Huánuco – 2017	Metodología	
Autor	Castañeda Zúñiga, Maricruz Lugar: Huánuco, Perú	Enfoque	Cuantitativo

Año	2017	Tipo	Descriptivo
Objetivo	Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de acuerdo a la Ley N° 29783 para la empresa INVERSIONES SINCONMAQ S.C.R.L Huánuco – 2017		
Resultados	La implementación del sistema de gestión de seguridad y salud para la compañía no solo mejorará las condiciones actuales de salud y seguridad para los trabajadores, sino que también mejorará la productividad de la empresa.	Método	
		Población	25
		Muestra	25
		Técnicas	Encuesta
Conclusiones	El sistema de gestión de salud y seguridad considera que la inducción y la capacitación se realizan para todas las personas que trabajan en la empresa.	Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis	<p>Castañeda (2017) buscaba implementar un sistema basado en la ley de seguridad y salud ocupacional en la empresa antes mencionada. Esta investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptiva. La muestra fue la misma que la población lo que significa un total 25 trabajadores. Los datos se recolectaron usándose la técnica de encuesta y como instrumento final un cuestionario. La autora resuelve sobre la investigación realizada que la implementación de un sistema no solo mejoraría las condiciones actuales de salud y seguridad para los trabajadores, sino que también mejoraría la productividad de la empresa. En conclusión, la autora sugiere que al implementar el sistema de gestión de salud y seguridad se debe considerar que la inducción y la capacitación se debe realizar para todas las personas que trabajan en la empresa.</p>		
Referencia (tesis)	Castañeda, M. (2017). <i>Implementación de un sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de acuerdo a La Ley N° 29783, en la</i>		

	<i>empresa Inversiones SINCONMAQ S.C.R.L. Huánuco – 2017</i> (Tesis de título profesional). Perú: Universidad de Huánuco.
--	---

Datos del antecedente nacional: 3			
Título	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para una empresa Contratista de Transporte de Personal en una Empresa Minera. Caso E.E. H&C Transportes S.R.L.	Metodología	
Autor	Neyra Paniura, Jorge Lugar: Arequipa, Perú	Enfoque	
Año	2015	Tipo	Descriptiva
Objetivo	Proponer la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para una empresa contratista de transporte de personal en una empresa minera, para reducir riesgos laborales, el cual será aplicado en la empresa H&C Transportes S.R. L		
Resultados	El análisis estadístico de los incidentes de trabajo, es fundamental ya que, de la experiencia pasada bien aplicada, surgen los datos para determinar, los planes de prevención, y reflejar a su vez la efectividad y el resultado de las normas de seguridad adoptadas.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Análisis Documental
Conclusiones	Si en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de	Instrumentos	

	H&C TRANSPORTES S.R.L. sólo se aplicara la planificación e implementación, resultaría imposible la mejora continua pues sólo a través de inspecciones, auditorias, investigaciones de accidentes se podrá encontrar cuáles son las deficiencias y carencias de la gestión para corregir y mejorar.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis	Neyra (2015) planteó la implementación de un sistema para reducir riesgos laborales en una empresa contratista de transporte de personal. Esta investigación fue de tipo descriptiva y como técnica de recolección de datos utilizó el análisis documental. Este trabajo de investigación dio como resultado que es fundamental almacenar de los datos históricos por incidentes de trabajo, ya que, de la experiencia pasada, se determinan los planes de prevención y se mide la efectividad y el resultado de las normas adoptadas. De modo que, el autor, concluye que la mejora continua sería imposible sin la planificación adecuada y la correcta implementación pues para identificar las deficiencias y carencias de la gestión para corregir y mejorar solo se podrá a través la mejora continua.		
Referencia (tesis)	Neyra, J. (2015). <i>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para una empresa Contratista de Transporte de Personal en una Empresa Minera. Caso E.E. H&C Transportes S.R.L.</i> (Tesis de Título Profesional). Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa		

Datos del antecedente nacional: 4			
Título	Nivel de riesgo ergonómico de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Arequipa sur de acuerdo al método Rapid Office Strain Assessment (ROSA), 2019	Metodología	

Autor	Pinto, R. y Valencia, M. Lugar: Arequipa, Perú	Enfoque	
Año	2019	Tipo	Descriptiva
Objetivo	Determinar el nivel de riesgo ergonómico de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur, de acuerdo al método ROSA.		
Resultados	Los trabajadores administrativos permanecen más de 4 horas al día o más de 1 hora ininterrumpidamente sentados de forma que este tiempo afecta negativamente en su postura. Del mismo modo permanecen más de 4 horas al día o más de 1 hora ininterrumpida frente al monitor y usando el ratón y el teclado. El nivel de riesgo de los trabajadores administrativos es de 6, según la tabla de puntuación final del método ROSA esta puntuación es MUY ALTA, con un nivel de actuación tipo 3 lo cual indica que es necesaria la actuación cuanto antes.	Método	
		Población	95 trabajadores
		Muestra	95 trabajadores
		Técnicas	Observación
Conclusiones	Se ha determinado que existe un tiempo de exposición prolongado a estos factores: monitor, silla, teclado y ratón; a los cuales los trabajadores están expuestos diariamente y por ende puede afectar negativamente su salud. La presente investigación permitió	Instrumentos	Ficha de observación del método ROSA
		Método de análisis de datos	Tabulación y Procesamiento estadístico en Excel

	conocer el nivel de riesgo ergonómico el cual resultó muy alto.		
Redacción final al estilo Tesis	<p>Pinto y Valencia (2019) investigaron el nivel de riesgo ergonómico de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Arequipa Sur de acuerdo al método Rapid Office Strain Assessment (ROSA) en donde su objetivo fue determinar el nivel de riesgo al que estaban expuestos los trabajadores. Esta investigación fue de tipo descriptiva y se realizó con una población - muestra de 95 personas las cuales fueron observadas y medidas por medio de la ficha del método ROSA y los resultados obtenidos fueron tabulados y procesados en Excel. Estos resultados dejaron como evidencia que los trabajadores administrativos pasan varias horas del día sentados de manera ininterrumpida afectando negativamente a la postura del trabajador. Después de aplicar el método ROSA se obtiene un número que corresponde al nivel de urgencia con el cual se debe actuar para corregir el potencial riesgo ergonómico. Concluye señalando que se observa un tiempo prologando de exposición la computadora / laptops y sus elementos periféricos que pueden afectar la salud de los trabajadores de manera negativa.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Pinto, R. y Valencia, M. (2019). <i>Nivel de riesgo ergonómico de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Arequipa Sur de acuerdo al método Rapid Office Strain Assessment (ROSA), 2019.</i> (Tesis de titulación). Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa</p>		

Datos del antecedente nacional: 5			
Título	Propuesta de implementación de una matriz IPER, basada en la ley de seguridad y salud en el trabajo (N° 29783), en el área de almacenes del Gobierno Regional La Libertad, 2017	Metodología	
Autor	Baca, C. y Miranda, R. Trujillo, Perú	Enfoque	

Año	2017	Tipo	Descriptivo
Objetivo	Proponer la implementación de una matriz IPER para el cumplimiento de la ley de seguridad y salud en el trabajo (N° 29783).		
Resultados	Las ventajas de utilizar la matriz IPER en cualquier institución o empresa, como hemos podido verificar, es que evita que los riesgos o algún siniestro se concreten. De esta manera se puede ahorrar tiempo, costos e incluso hasta juicios laborales y multas Otra ventaja sumamente importante de implementar la matriz es que ayuda a poder cumplir con el reglamento de la ley nacional de seguridad y salud en el trabajo 29783 y mantener un clima de prevención que fomente un compromiso proactivo de todos los integrantes para garantizar el bienestar común de todos.	Método	
		Población	Trabajadores del Área de almacén Central Gobierno Regional la Libertad
		Muestra	7 trabajadores
		Técnicas	Entrevista
Conclusiones	La valoración del riesgo y lograr evita que las amenazas y peligros se concreten, lo que hubiera generado accidentes, pérdidas de tiempo, costes y juicios laborales, ya que se procede a identificar todos y	Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Excel

	cada uno de los peligros y riesgos que pueden provocarlos.		
Redacción final al estilo Tesis	<p>Baca, C. y Miranda, R. (2017) presentaron una propuesta de implementación de la matriz IPER en el área de almacenes del Gobierno Regional de la Libertad, cuyo propósito fue proponer la implementación de esta matriz para el cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta investigación fue de tipo descriptiva. La población objetivo fue los trabajadores que conformaban el área del almacén en donde se tomó solo a 7 de ellos como muestra. La técnica para la recolección de datos fue la entrevista, la información recabada luego fue procesada en Excel. Los resultados obtenidos mostraron las ventajas de la implementación de una matriz IPER al evitar la presencia de riesgos o siniestros que afecten la salud de los trabajadores los que significaba un ahorro de tiempo y costos por juicios laborales y/o multas. Concluyen señalando que el detectar y calificar un riesgo evita que se concrete y que genere accidentes que son perdidas para la empresa en tiempo y dinero.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Baca, C. y Miranda, R. (2017). <i>Propuesta de implementación de una matriz IPER, basa en la ley de seguridad y salud en el trabajo (N° 29783), en el área de almacenes del Gobierno Regional de La Libertad, 2017</i> (Tesis de Título Profesional). Perú: Universidad Privada del Norte</p>		

8.6 Matriz de teorías

Teoría 1: Teoría del comportamiento					
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Herbet A. Simon	1997	Simon (citado en Fernández y Sánchez, 1997), indicó que “la teoría del comportamiento contempla a la organización	Simon (citado en Fernández y Sánchez, 1997), señaló que la teoría del comportamiento está orientada a que una	Esta teoría será aplicada para evaluar como impacta en la Seguridad y Salud en el Trabajo el tener una	La teoría del comportamiento avalada por Simon y Barnard menciona la importancia de que las empresas funcionen como

		<p>como un sistema donde cada persona participa, racional y conscientemente, y toma decisiones individuales”. (p. 131)</p>	<p>empresa funcione como una estructura organizada en donde cada individuo realiza sus funciones de manera sensata y responsable, y es capaz de tomar acciones pensando en el impacto que pueden tener en todo el sistema organizacional.</p>	<p>organización que es autónoma, en donde se sabe que los trabajadores cumplirán con los procesos de seguridad establecidos de manera sensata y responsable.</p>	<p>una estructura organizada en donde cada colaborador realiza sus funciones de manera sensata y responsable sabiendo que si no cumple con los procesos establecidos su acción puede impactar desfavorablemente en el sistema organizacional. Además, es importante poder identificar las necesidades de los colaboradores y llegar a acuerdos entre este y la empresa para que ambos se vean beneficiados y no entrar en un estado de insatisfacción que puede influir en el comportamiento de las personas.</p>
--	--	--	---	--	---

					<p>Por consiguiente, la teoría de comportamiento permitirá evaluar el impacto de la conducta de las personas en la ejecución responsable de los procesos que se establecen para resguardar la salud y seguridad de los trabajadores que son el principal recurso de la organización. (Fernández y Sánchez, 1997; Jiménez, 2000).</p>
Referencia:	<p>Fernández M. y Sánchez, J. (1997) <i>Eficacia Organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación</i>. España: Díaz de Santos</p>				
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Chester Barnard	2000	Barnard (citado en Jiménez, 2000), consideró que en “la teoría del comportamiento existen conflictos entre los	Barnard (citado en Jiménez, 2000), indicó que, en la teoría del comportamiento se deben reducir o solucionar los	Esta teoría será aplicada para buscar solucionar los desacuerdos que puedan surgir entre la empresa y el	

		objetivos organizacionales y los del individuo, y que la forma para minimizarlos o para resolverlos es a través de la participación y la satisfacción de las necesidades de cada miembro”. (p. 54)	desacuerdos que se presenten entre los propósitos individuales de la empresa y de la persona, de tal manera que ambas partes aporten y sientan que se ha sido atendidas sus necesidades.	trabajador, de este modo, la empresa logrará alcanzar sus objetivos trazados al igual que los trabajadores sentirán atendidas sus necesidades y este estado de insatisfacción no influirá en su conducta dentro de la organización haciendo que incumplan los procesos establecidos para salvaguardar su seguridad.	
Referencia:	Jiménez, W. (2000) <i>Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense</i> . Costa Rica: Universidad Estatal a distancia				
Teoría 2: Teoría Motivacional					
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)

<p>Frederick Herzberg</p>	<p>2005</p>	<p>Herzberg (citado en Gonzáles, 2005), señaló que “la teoría de los dos factores abarca los factores extrínsecos, como el salario y las condiciones de trabajo que solo podían ser fuente de insatisfacción. Y los factores intrínsecos, como el logro o el trabajo bien hecho que producen satisfacción”. (p. 454)</p>	<p>Herzberg (citado en Gonzáles, 2005), mencionó que la teoría de los dos factores hace referencia a que la persona se siente motivada por factores extrínsecos o externos como lo pueden ser un sueldo razonable, el entorno laboral, etc., y por factores intrínsecos o internos como el reconocimiento por un buen desempeño laboral.</p>	<p>Esta teoría será aplicada, buscando brindar a todos los trabajadores satisfacción extrínseca e intrínseca para determinar si atendiendo sus requerimientos logramos un estado de motivación el cual busca generar mayor compromiso e identificación con la empresa y sus diferentes procesos.</p>	<p>La teoría de motivación tiene como representantes a Maslow y a Herzberg aportando desde la teoría de los dos factores. Herzberg sostiene que la motivación depende de factores extrínsecos como la remuneración que percibe el trabajador y el entorno del trabajo, y de factores intrínsecos como puede ser el reconocimiento por un buen desempeño laboral. Por su lado Maslow propone una pirámide en donde prioriza las necesidades básicas ubicándolas en la</p>
---------------------------	-------------	--	--	--	--

					base, e indica que una persona debe satisfacer lo más esencial antes de subir de al siguiente nivel. En consecuencia, la teoría de la motivación posibilitará relacionar el nivel de motivación generado en los trabajadores buscando compromiso e identificación con los valores y cultura de la empresa y teniendo la confianza de que el equipo humano con el que se cuenta cumplirá a cabalidad los procesos que se impongan para resguardar la salud y seguridad en el trabajo. (González, 2005; León y Díaz, 2013).
--	--	--	--	--	---

Referencia:	González, F. (2005) <i>Teoría y Práctica del Mantenimiento Industrial Avanzado</i> . España: FC Editorial			
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)
Abraham Maslow	2013	Maslow (citado en León y Díaz, 2013), consideró que en “la teoría de la motivación los motivadores del comportamiento son las necesidades y que estas se ordenan de forma jerárquica, de modo que hasta que no se consigue la primera o más básica, no se logra satisfacer la siguiente de la escala”. (p. 153).	Maslow (citado en León y Díaz, 2013), indicó que la teoría de la motivación involucra a una serie de necesidades ubicadas en una pirámide en donde las más esenciales se encuentran en la base e indica que no se alcanza el siguiente nivel sin haber satisfecho previamente la necesidad anterior.	Esta teoría será aplicada, para poder dar un orden de prioridad a la satisfacción de necesidades de los trabajadores y que estos puedan responder de manera positiva a la empresa aportando para que esta logre alcanzar sus objetivos y tenga la confianza de que su equipo de trabajo está cumpliendo con los procesos establecidos.

Referencia:	León, M. y Díaz, E. (2013) <i>Recursos humanos y dirección de equipos en restauración</i> . España: Ediciones Paraninfo.				
Teoría 3: Teoría de Contingencia					
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Tom Burns y G. M. Stalker	1997	Burns y Stalker (citados en De Val, 1997), calificó a “la teoría de la contingencia como orgánico, haciendo referencia a una estructura de organización flexible, donde las tareas se definen con cierta holgura y las comunicaciones son de tipo consultivo más que impuestas de manera drásticas, y como mecánico pudiendo distinguir claramente las especialidades funcionales, definir con	Burns y Stalker (citados en De Val, 1997), señaló que la teoría de la contingencia tiene dos enfoques. Uno es orgánico en donde menciona que la empresa debe ser adaptable a las circunstancias y el diálogo no es forzado. Y segundo es mecánico en donde se definen las tareas delimitadas y específicas de cada trabajador.	Esta teoría será aplicada, buscando que los colaboradores puedan tener definido cuál es su rol dentro de la empresa y cuáles son las funciones específicas y procesos establecidos que deben respetar para que el sistema organizacional funcione correctamente. Además, también ayuda a medir la adaptabilidad de la empresa frente a	La teoría de la contingencia respaldada por Fieldler, Burns y Stalker refiere que se debe de identificar hasta que medida un líder tiene poder para tomar decisiones dentro de la organización para que este pueda manejar las situaciones que se presentan de tal manera de tener resultados favorables teniendo en cuenta de que no existe un proceso que funcione igual en todas las empresas porque estos dependen de las variables que se

		<p>precisión las tareas, las responsabilidades y la jerarquía de autoridad”. (p. 294)</p>		<p>diferentes circunstancias.</p>	<p>presentan y que deben ser evaluadas para ir ajustando el proceso inicial a la realidad de cada organización. Es así que, la teoría de contingencia permitirá en la investigación reconocer que si bien el Ministerio de trabajo da los lineamientos para los procesos que tienen que tener las empresas para la Seguridad y Salud en el Trabajo estos se deben acondicionar a la realidad de cada una de las empresas y también deben empoderar a sus líderes para que estos sepan cómo actuar frente a las situaciones que se presenten. (De</p>
--	--	---	--	-----------------------------------	--

					Val, 1997; Cox, 2008).
Referencia:	De Val, I. (1997). <i>Organizar. Acción y Efecto</i> . España: ESIC Editorial				
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Fred E. Fieldler	2008	Chandler (citado en Cox, 2008), indicó que “la teoría de contingencia es el carácter favorable de la situación. Esta construcción indica hasta qué grado la situación le otorga al líder la posibilidad de controlar el ambiente e influir sobre él. El carácter favorable de la situación depende de tres sub factores: relaciones entre el líder y los miembros del grupo, estructura de las tareas y	Chandler (citado en Cox, 2008), indicó que la teoría de contingencia permite identificar de hasta qué medida un líder tiene poder de decisión y ejecución en el entorno para favorecer a una situación específica, sabiendo que no hay una sola manera de actuar que aplique a todas las empresas. Esto va a supeditarse al vínculo entre que exista entre	Esta teoría será aplicada, tratando de explicar que es diferente la situación de cada empresa y no hay definido un proceso que funcione igual para todas, debido a las variables que se presentan y que hay que tener en cuenta. Para esto es necesario pueda haber un buen líder que pueda influir en los trabajadores y los pueda guiar	

	posición de poder al líder”. (p. 59)	el equipo de trabajo, a la disposición de las tareas y la postura del líder.	y comprometer con el cumplimiento de los procesos.	
Referencia:	Cox, R. (2008) Psicología del deporte. Concepto y sus aplicaciones. España: Editorial Médica Panamericana			

8.7 Matriz de conceptos

Variable o categoría 1: Accidentes laborales					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Menéndez, Fernández, Llana, Vázquez, Rodríguez y Espeso	2009	Menéndez, Fernández, Llana, Vázquez, Rodríguez y Espeso (2009) “lo define como aquel suceso no deseado que origina una serie de pérdidas a las personas, a la propiedad o a los procesos productivos. Las pérdidas derivadas de los accidentes de	Es difícil de calcular las pérdidas que pueden significar para una empresa el que sus colaboradores sufran accidentes laborales que afectan la cadena productiva. (Menéndez, Fernández, Llana, Vázquez, Rodríguez y Espeso, 2009).	Permite evaluar a los accidentes laborales como eventos que afectan la productividad de la empresa y que generan pérdidas.	Los accidentes laborales se definen como acontecimientos fortuitos que afectan la integridad física y mental de los trabajadores. Estos pueden tener efectos temporales y otros más graves pueden desencadenar el fallecimiento del trabajador. También se considera como

		<p>trabajo, originan múltiples costes a la empresa en ocasiones muy difíciles de valorar”. (p. 572)</p>		<p>accidente laboral a las enfermedades que se desarrollan en el ejercicio de las funciones del puesto de trabajo. (Carballo, Villasmil, 2005; Menéndez, Miró,2008). Estos accidentes pueden afectar la cadena productiva de las empresas generando costos e impactando de manera negativa en los resultados de la organización, por ello se deben tomar las medidas preventivas necesarias para evitar que estos ocurran. (Menéndez, Fernández, Llana, Vásquez, Rodríguez y Espeso, 2009; Sánchez, Enríquez, Pizarro</p>
--	--	---	--	---

					y González, 2007; Montes, 1992).
Referencia:	Menéndez, F.; Fernández, F.; Llana, F.; Vásquez, I.; Rodríguez, J. y Espeso, M. (2009). Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales. España: Lex Nova				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Sánchez, Enríquez, Pizarro y González	2007	Sánchez, Enríquez, Pizarro y González (2007) “define que accidente de trabajo es todo hecho o suceso anormal, no querido ni deseado, repentino, inesperado, previsible y normalmente evitable que se presenta de forma brusca en el entorno de trabajo, paraliza la acción productiva e interrumpe la continuidad del	Son acontecimientos fortuitos que afectan la integridad de los trabajadores e impactan sobre la productividad de la empresa cortando el flujo de trabajo (Sánchez, Enríquez, Pizarro y González, 2007).	Permite prevenir los accidentes de trabajo para no cortar la cadena productiva.	

		trabajo y puede causar lesiones a las personas”. (p. 36)			
Referencia:	Sánchez, J.; Enríquez, A.; Pizarro, N. y González, J. (2007). Seguridad en el trabajo. España: Fundación Confemetal				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Carballo y Villasmil	2005	Carballo y Villasmil (2005) “señala que se entiende por accidentes de trabajo todas las lesiones funcionales o corporales, permanentes o temporales, inmediatas o posteriores, o la muerte, resultantes de la acción violenta de una fuerza exterior que pueda ser determinada y sobrevenida en el curso del trabajo, por el hecho o con ocasión del	Considera que los accidentes de trabajo pueden ser generados por fuerzas externas relacionadas al entorno de trabajo y vulneran la salud física de los trabajadores de manera temporal o permanente pudiendo llegar hasta la muerte. (Carballo y Villasmil, 2005).	Ayuda a que la empresa tome conciencia de que un accidente de trabajo puede tener consecuencias leves y/o graves sobre la salud del trabajador.	

		trabajo”. (p. 254)			
Referencia:	Carballo, C. y Villasmil, H. (2005). Ley orgánica del trabajo y su reglamento. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Montes	1992	Montes (1992) “sugiere que un accidente de trabajo es toda lesión corporal que el trabajador sufra, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute”. (p. 21)	Un accidente de trabajo como consecuencia del ejercicio de sus funciones en el centro de trabajo y la integridad del trabajador se ve mermada. (Montes, 1992).	Permite evaluar el rol que tiene cada trabajador para poder tomar las medidas preventivas y brindarle un espacio seguro.	
Referencia:	Montes, E. (1992). Tratado de seguridad e higiene. España. Igráficas S.A.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Menéndez, Miró	2008	Menéndez y Miró (2008) “consideran que un accidente laboral es la enfermedad contraída en el ejercicio de una profesión	Definen a los accidentes laborales como las enfermedades que se desencadenan debido al desarrollo de las funciones	Ayuda a las empresas a que puedan tomar las medidas preventivas necesarias para salvaguardar la integridad	

		determinada y que sea consecuencia de este mismo ejercicio”. (p. 23)	correspondientes al puesto de trabajo. (Menéndez y Miró, 2008)	de sus trabajadores.	
Referencia:	Menéndez, J. y Miró, Á. (2008). Medicina de trabajo pericial y forense. España: Liber Factory.				
Sub Categoría 1: Medio Ambiente Laboral					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Gil	2018	Gil (2018) “menciona que, en una organización saludable, el ambiente de trabajo permite al trabajador utilizar plenamente todo su potencial. Esto implica no solo una gestión responsable de los riesgos para la salud y la seguridad sino también una posibilidad para el trabajador de desarrollarse y	Un entorno seguro posibilita explotar toda la capacidad del trabajador sin el riesgo de exponerlo a agentes de riesgo y brindándole la seguridad para que pueda desarrollarse a plenitud. (Gil, 2018).	Permite medir el desempeño de un trabajador habiéndole brindado todas las facilidades en el entorno laboral.	El medio ambiente laboral se refiere a el lugar en donde un colaborador invierte su tiempo y dedicación para efectuar las actividades relacionadas a su puesto de trabajo teniendo en cuenta que no sólo se puede limitar a considerar agentes físicos o químicos, sino que se tiene que evaluar todos los agentes que signifiquen un riesgo para la

		<p>crecer hasta su máximo nivel". (p. 387).</p>		<p>seguridad de las personas como lo son los materiales con los que cuenta la persona para el desarrollo de sus tareas, las relaciones sociales y el soporte psicológico. (Montoya, Pizá y Alzaga, 2009; Diaz, 2007; Menéndez, Fernández, Llanea, Vásquez, Rodríguez y Espeso, 2009). El medio ambiente debe brindar seguridad para que los trabajadores se puedan desarrollar a plenitud, se sientan satisfechos y pueda mejorar su rendimiento laboral. (Gil, 2018; Kielhofner, 2004).</p>
--	--	---	--	--

Referencia:	Gil, F. (2018). Tratado de Medicina del Trabajo. España: Elsevier.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Kielhofner	2004	Kielhofner (2004) “precisa que los trabajadores son más productivos y están más satisfechos cuando existe un ajuste o compatibilidad entre el medio ambiente del trabajador y sus necesidades y habilidades”. (p. 290)	Es encontrar un equilibrio entre un espacio seguro y mantener satisfecho y realizado al trabajador para mejorar su rendimiento laboral. (Kielhofner, 2004).	Nos muestra la relación casusa – efecto entre el nivel de satisfacción en el trabajo y un espacio de trabajo adecuado.
Referencia:	Kielhofner, G. (2004). Terapia Ocupacional. Modelo de Ocupación Humana. USA: Editorial Médica Panamericana			
Autor/es	Año		Parafraseo	Aplicación en su tesis
Menéndez, Fernández, Llaneza, Vásquez, Rodríguez y Espeso	2009	Menéndez, Fernández, Llaneza, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009) “describen al	Es el lugar en donde un colaborador invierte su tiempo y dedicación para efectuar las	Ayuda a identificar cuál es el lugar en el que un trabajador desarrolla sus actividades

		<p>medio ambiente en el trabajo como la parte del tiempo y espacio que el hombre va a dedicar a su actividad laboral y en la que realiza todas las funciones de interrelación de su organismo en un entorno concreto”. (p. 271)</p>	<p>actividades concernientes a su puesto de trabajo. (Menéndez, Fernández, Llaneza, Vásquez, Rodríguez y Espeso, 2009).</p>	<p>diarias, delimitado el espacio se evalúan los posibles agentes de riesgo existentes.</p>	
Referencia:	<p>Menéndez, F.; Fernández, F.; Llaneza, F.; Vásquez, I.; Rodríguez, J. y Espeso, M. (2009). Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales. España: Lex Nova.</p>				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Montoya, Pizá y Alzaga	2009	<p>Montoya, Pizá y Alzaga (2009) “explican que cuando se habla del ambiente laboral, se hace referencia a un concepto que engloba todo</p>	<p>Se consideran en el concepto de medio ambiente tres aspectos importantes a tener en cuenta: los materiales con los que se cuenta, las relaciones</p>	<p>Permite tener en cuenta los aspectos a considerar al momento de evaluar si un ambiente laboral es saludable.</p>	

		<p>aquello que rodea al trabajador, con una triple vertiente hacia los aspectos materiales, psicológicos y sociales”. (p. 24)</p>	<p>sociales y el soporte psicológico. (Montoya, Pizá y Alzaga, 2009).</p>		
Referencia:	<p>Montoya, A.; Pizá, J. y Alzaga, I. (2009). Curso de Seguridad y Salud en el trabajo. España: Editorial universitaria Ramón Areces</p>				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Díaz	2007	<p>Díaz (2007) “señala que el medio ambiente laboral no es sino una expresión para referirse a las condiciones de trabajo, concepto que no puede reducirse a aspectos puntuales de humedad, iluminación, temperatura, etc.” (p. 32).</p>	<p>Son las características que definen el entorno en una organización y que no solo se limitan a factores físicos o químicos. (Díaz, 2007).</p>	<p>Nos ayuda a definir los factores de riesgo que debemos evaluar y contener en un ambiente de trabajo.</p>	

Referencia:	Díaz, M. (2007). Guía práctica para la prevención de riesgos laborales. España: Lex Nova	
--------------------	--	--

Sub Categoría 2: Motivación Laboral					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Vélaz	1996	Vélaz (1996) “menciona que la motivación es una energía inespecífica que activa la conducta. Se trata, por tanto, de una fuerza interior que promueve la acción, reflejando los aspectos de activación y persistencia”. (p. 33).	Refiere que la motivación es una fuerza interna de origen no definida que acciona el comportamiento. (Vélaz, 1996).	Nos ayuda a medir el nivel de motivación y compromiso de los colaboradores con la organización.	La motivación hace referencia a una fuerza intrínseca no definida que sobre estimula el cerebro pudiendo influir sobre la conducta humana y poniendo a la persona en un estado de excitación que lo impulsa a tomar decisiones que buscan alcanzar objetivos definidos.
Referencia:	Vélaz, J. (1996). Motivos y Motivación en la empresa. España: Díaz de Santos				(Gonzáles, 1993; Vélaz, 1996;
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Hernández, 2002; Soler, 2207). Se espera que sea la organización quién genere un estado de motivación en sus
González	1993	Gonzáles (1993) “refiere que la motivación es la presión interna surgida de una necesidad,	Se define como motivación a la fuerza intrínseca que sobre estimula el cerebro poniendo a la	Permite evaluar si el alcance de los objetivos ha sido debido al nivel de responsabilid	

		que excitando las estructuras nerviosas origina un estado energizante que impulsa al organismo a la actividad, iniciando, guiando y manteniendo la conducta hasta que alguna meta se logra o la respuesta se bloquea. (p. 386).	persona en un estado adrenalínico que lo empuja hacia un propósito. (González, 1993).	ad e identificación con la empresa.	colaboradores pudiendo obtener un desempeño esperado. (Whitehill, 1994).
Referencia:	González, J. (1993) Comportamiento Humano. El recurso básico de las organizaciones empresariales. España: Deusto Digital				
Autor/es	Año		Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Whitehill	1994	Whitehill (1994) “explica que la motivación significa la habilidad de la empresa para crear un entorno en el cual los empleados puedan y estén dispuestos a manifestar esas	Se espera que sea la organización quien genera un estado de motivación en sus colaboradores pudiendo obtener un desempeño esperado.	Contribuye a comprobar si existe una relación directa entre el nivel de motivación y logro de los objetivos de la empresa.	

		respuestas que se desean y a trabajar para lograr el cumplimiento de las metas de la empresa”. (p. 247)	(Whitehill, 1994).		
Referencia:	Whitehill, A. (1994) La gestión empresarial japonesa. Tradición y Transición. Chile: Editorial Andrés Bello				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Hernández	2002	Hernández (2002) “define a la motivación como una fuerza que impulsa al individuo a actuar y perseguir metas específicas; de modo que es un proceso que puede provocar o modificar un determinado comportamiento”. (p. 3)	La motivación estimula a la persona a conducirse hacia un objetivo definido pudiendo influir sobre la conducta humana. (Hernández, 2002).	Permite establecer si existe una conexión entre cómo influye la motivación en la conducta humana y su empeño en llegar a un resultado.	
Referencia:	Hernández, M. (2002) Motivación Animal y Humana. México: Manual Moderno.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Soler	2007	Soler (2007) “precisa que la	Es el impulso que sostiene el	Posibilita que se pueda	

		motivación es el conjunto de motivos fisiológicos y psicológicos que explican nuestros actos. Nos empuja a actuar, a posicionarnos, a decidirnos y a proseguir con nuestros esfuerzos por conseguir un objetivo concreto”. (p. 25)	proceder de las personas e impulsa a la toma de decisiones para el logro de objetivos. (Soler, 2007).	determinar cómo influye la conducta humana en el logro de objetivos.	
Referencia:	Soler, X. (2007) Pura motivación. 16 leyes universales del éxito y la felicidad. España: Alienta editorial				

Sub Categoría 3: Absentismo laboral					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Veras y Cuello	2006	Veras y Cuello (2006) “refieren que el absentismo laboral es un fenómeno que no solo tiene que ver con las condiciones internas de la organización, sino	Señala que el absentismo laboral puede ser generado por factores externos al ámbito laboral, sean estos coyunturales a la economía del	Permitirá encontrar una relación entre las causas que pueden generar el absentismo laboral o estando relacionado	Se entiende por absentismo laboral cuando un trabajador no se presenta de forma física en su centro de labores y no ha notificado previamente a su empleador sobre

		<p>que puede también estar relacionado con las condiciones del entorno económico-social en que se desenvuelve la organización y el colaborador y las cuales repercuten en el desempeño de estos”. (p. 48).</p>	<p>país donde se encuentra localizada la empresa y que puede impactar en el desarrollo normal de las actividades laborales (Veras y Cuello, 2006).</p>	<p>siempre a las características internas de la empresa.</p>	<p>su inasistencia. Esta situación afecta a la organización debido a que se desatienden las obligaciones para las cuales fue contratada esa persona en el horario pactado al momento de firmar el contrato y eso puede impactar en la productividad de la empresa. (Llaneza, 2006; Sastre, 2009; Galindo, 2008)</p> <p>El absentismo laboral puede darse por factores externo como la coyuntura social y económica del país en donde se encuentre localizada la empresa. Sheridan (citado en Rodríguez,</p>
--	--	--	--	--	---

					2014). También se puede deber a factores internos de la empresa, como una mala relación con el jefe y/o compañeros de trabajo. (Veras y Cuello, 2006)
Referencia:	Veras, M. y Cuello, C. (2006). <i>Prácticas de Gestión Humana en la República Dominicana 2005</i> . Santo Domingo: INTEC				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Llaneza	2006	Llaneza (2006) “indica que el absentismo es toda ausencia de trabajo, sea justificada o no, computable por la diferencia cronológica existente entre los tiempos de trabajo contratados y los efectivamente realizados o, dicho de otro modo, la no presencia del trabajador en el	Indica que el absentismo laboral es la falta de presencia física del trabajador en el puesto de trabajo dentro de un tiempo y espacio determinado por un convenio firmado (Llaneza, 2006).	Permitirá identificar en qué momento calificar la falta del trabajador como absentismo laboral el cuál dependerá del horario pactado al momento de firmar el contrato de trabajo.	

		puesto de trabajo”. (p. 393).			
Referencia:	Llaneza, F. (2006) <i>Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista</i> . España: Lex Nova				
Autor/es	Año		Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Sastre	2009	Sastre (2009) “sugiere que el absentismo laboral es la falta de asistencia o ausencia de las personas a sus puestos de trabajo sin comunicación previa. El nivel de absentismo repercute tanto en la eficacia como en la eficiencia de la organización”. (p. 9)	Es la no presencia de los colaboradores en su centro de labores sin haber notificado con anticipación a su empleador. Esta ausencia impacta en la productividad de la empresa (Sastre, 2009).	Nos permitirá encontrar la relación entre el absentismo laboral y su impacto en la productividad de la organización.	
Referencia:	Sastre, M. (2009) <i>Diccionario de Dirección de empresas y Marketing</i> . España: Ecobook - Editorial del Economista				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Galindo	2008	Galindo (2008) “menciona que el absentismo laboral hace referencia a la abstención	Sugiere que el absentismo laboral es cuando una persona toma la decisión de no	Permite definir como el absentismo laboral genera que se desatiendan	

		deliberada de acudir al lugar de trabajo y a la costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes anejos al puesto, incumpliendo así mismo, las horas establecidas en el contrato laboral”. (p. 9).	presentarse en su centro de labores desatendiendo su rol dentro de la empresa y quebrantando el horario pactado a través de un contrato (Galindo, 2008).	las funciones del trabajador en el centro de trabajo y esto puede afectar en el resultado de la empresa.	
Referencia:	Galindo, M. (2008) <i>Diccionario de Economía Aplicada. Política económica, economía mundial y estructura económica</i> . España: Ecobook - Editorial del Economista				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Rodríguez	2014	Sheridan (citado en Rodríguez, 2014), “establece que el comportamiento absentista se origina por una percepción negativa del trabajador hacia la organización, fruto, por una parte, de una relación con su	La conducta absentista nace cuando el trabajador tiene una relación incómoda con su superior inmediato y sintiendo que eso impide su crecimiento dentro de la empresa. Sheridan (citado	Nos permite encontrar los factores que pueden generar el absentismo como el sentirse incómodo en su centro de labores o tener una mala relación con el jefe y/o	

		jefe insatisfactoria, así como, por otra, de la ausencia de oportunidades reales de promoción dentro de la propia organización”.	en Rodríguez, 2014).	compañeros de trabajo.	
Referencia:	Rodríguez, A. (2014) <i>Psicología de las organizaciones</i> . España: Editorial UOC				

Sub Categoría 4: Capacitación					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Chiavenato	1993	Chiavenato (1993) “define la capacitación como un proceso educacional por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos. Es un proceso educacional porque su fin es la formación y	Capacitación es obtener nuevos estudios sobre un tema específico que aporte a un mejor rendimiento de los trabajadores en el puesto actual y a lo largo de su vida laboral. (Chiavenato, 1993).	Permite medir el rendimiento, aporte y crecimiento profesional de una persona que recibe capacitación y compararla con un colaborador que no se capacita.	Se entiende por capacitación a adquirir nuevos conocimientos sobre un tema específico que aporte para un mejor rendimiento de los trabajadores, fortaleciendo sus aptitudes para el logro positivo de los objetivos y para el desarrollo correcto en el puesto de trabajo

		preparación de las personas. Está orientado eminentemente hacia el desempeño del cargo ya sea actual o futuro de la Empresa.” (p. 48)			y este debe dar durante un periodo de tiempo definido. (Chiavenato, 1993; Lechuga, 2004; Saracho, 2005). Capacitar es transferir información al personal para mejorar la productividad de la empresa y contribuir con un mejor clima laboral. (Padilla y Juárez, 2006; Homburger, 1992).
Referencia:	Chiavenato, I. (1993) Iniciación a la Administración del personal. México: McGraw Hill				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Lechuga	2004	Lechuga (2004) “señala que capacitar es hacer apta a una persona para alcanzar un objetivo determinado, proporcionándole conocimientos y	Preparar a un colaborador para hacerlo más competente en su puesto de trabajo, fortaleciendo sus aptitudes para el logro positivo de	Nos ayuda a definir el impacto que tiene el logro de los objetivos con el desarrollo de las competencias	

		habilidades e influyendo para que éstos tengan una aplicación positiva.” (p. 67)	objetivos. (Lechuga, 2004).	de los trabajadores.	
Referencia:	Lechuga, E. (2004). Estrategias para la Optimización de los Recursos Humanos. México: Ediciones Fiscales ISEF				
Autor/es	Año		Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Padilla y Juárez	2006	Padilla y Juárez (2006) “precisa que la capacitación en la empresa comprende las actividades formales e informales que buscan la transmisión de conocimientos y/o desarrollo de habilidades en los empleados”. (p. 11)	Precisa que son las acciones que pretenden transferir la información necesaria para el desarrollo correcto en el puesto de trabajo. (Padilla y Juárez, 2006).	Nos indica que la transferencia de conocimientos sobre un puesto de trabajo ayuda a que sea más óptima la ejecución de las funciones.	
Referencia:	Padilla, R. y Juárez, M. (2006) Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera. México: CEPAL				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Saracho	2005	Saracho (2005) “determina que la capacitación	Es el adquirir mayor información que	Nos muestra que el capacitar al	

		<p>consiste en un conjunto de experiencias de aprendizaje provisto por la organización dentro de un período específico de tiempo para posibilitar la mejora del desempeño. En ese sentido se trata de expandir la capacidad de una persona para desempeñarse mejor en su puesto actual o en otros puestos dentro de la misma organización”. (p. 89)</p>	<p>soporte una ejecución deseable en el espacio de trabajo o dentro de la empresa durante un periodo definido. (Saracho, 2005).</p>	<p>personal de la empresa ayuda a obtener un mejor desempeño en el puesto de trabajo.</p>	
Referencia:	Saracho, J. (2005) Un modelo general de Gestión por Competencias. Chile: Ediciones RIL				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Jacobs y Homburger	1992	Jacobs y Homburger (1992) “establecen que la capacitación del personal no solo	El mantener capacitado al personal puede mejorar la productividad de la empresa y	Ayuda a establecer si la productividad de una empresa está relacionado al	

		mejorará la posibilidad de rendimiento de la organización, sino que contribuirá a mejorar el ambiente laboral y a que la fuerza de trabajo se identifique más con ella”. (p. 94)	además aportar a un mejor clima laboral y reforzar la cultura organizacional. (Jacobs y Homburger, 1992).	nivel de capacitación que recibe el trabajador.	
Referencia:	Jacobs, D. y Homburger, A. (1992) Cómo hacer que si empresa sea competitiva. España: Diaz de Santos				

Variable emergente 1: Productividad					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Solana	2002	Solana (2002) “menciona que la productividad se obtiene cuando hay educación, capacitación, recursos económicos, nuevas tecnologías y un ambiente laboral	Para lograr que una empresa sea productiva se necesita instrucción, preparación, apoyarnos en los avances científicos y en el compromiso del recurso humano. (Solana, 2002).	Ayuda a evaluar el nivel de preparación y compromiso de los trabajadores con la empresa.	La productividad se refiere a optimizar los procesos que están relacionados directamente con reducir el nivel de esfuerzo, utilizando a la vez los recursos necesarios y garantizando la seguridad e integridad de los trabajadores. Así

		entusiasta". (p.52)		<p>mismo, para que una empresa sea productiva debe brindar las condiciones laborales necesarias y desarrollar las competencias de sus colaboradores. (Alfaro y Alfaro, 1999; Tejada 2007).</p> <p>La productividad es también obtener un producto final de calidad teniendo en cuenta el comportamiento de los trabajadores el cual puede verse influenciado si siente que no hay un reconocimiento salarial justo, no hay preparación y actualización, un ambiente cordial y un liderazgo positivo que</p>
--	--	------------------------	--	---

					comprometan al colaborador con el logro de los objetivos de la empresa. (Fernández y Sánchez, 1997; Rodríguez, 1999; Solana, 2002).
Referencia:	Solana, F. (2002). Educación, productividad y empleo. Estados Unidos: Limusa				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Rodríguez	1999	Rodríguez (1999) “establece que la alta productividad implica el fomento de los trabajadores, lo cual significa atender la calidad de vida en el trabajo, desde una perspectiva integral y mucho más amplia, en donde el salario es suficiente y equitativo, la	El reconocimiento salarial justo y ecuánime, la preparación y actualización constante, un ambiente cordial y un liderazgo positivo y eficiente son algunos elementos que promueven la productividad. (Rodríguez, 1999).	Permite encontrar la relación entre los diferentes beneficios que puede recibir un colaborador y su impacto en la productividad de la empresa.	

		capacitación es en realidad formación personal, la tarea es enriquecida y variada y, sobre todo, la dirección es justa, humana y respetuosa”. (p. 24)			
Referencia:	Rodríguez, C. (1999) El nuevo escenario. La cultura de calidad y productividad en las empresas. México: ITESO				
Autor/es	Año		Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Alfaro y Alfaro	1999	Alfaro y Alfaro (1999) “sugieren que para conseguir los niveles óptimos de productividad deseados y necesarios es preciso que se apliquen los mejores métodos posibles que	La productividad es aplicar de forma óptima procesos que permitan reducir el nivel de esfuerzo, utilizando a la vez los recursos necesarios y garantizando la seguridad e integridad de los trabajadores.	Ayuda a medir y controlar el uso de los recursos invertidos en la ejecución de las funciones del puesto.	

		<p> permitan invertir en los trabajos los menores tiempos, consumiendo solo los materiales necesariamente imprescindibles para obtener los productos con los estándares de calidad establecidos en los proyectos de cada producto o servicio y, todo esto, siguiendo las normas de seguridad precisas para evitar accidentes y enfermedades profesionales)”. (p. 27) </p>	(Alfaro y Alfaro, 1999).		
Referencia:	Alfaro F. y Alfaro M. (1999). Diagnósticos de productividad por multimomentos. España: S.A. Marcombo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	

Tejada	2007	Tejada (2007) “menciona que los científicos han definido que para aumentar la productividad del empleado no solo es cuestión de mejorar sus condiciones de trabajo o aplicar los principios de tiempo y movimiento, sino también aumentar su motivación y capacidades”. (p. 290)	Para ser una empresa productiva el avance progresivo de las condiciones laborales tiene que ir de la mano con el nivel de entusiasmo y las competencias de los colaboradores. (Tejada, 2007).	Facilita establecer si existe una conexión entre la actitud del trabajador y entorno laboral frente a los niveles de productividad.	
Referencia:	Tejada, B. (2007). Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios. Colombia: Universidad de Antioquía				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Fernández y Sánchez	1997	Fernández y Sánchez (1997) “indican que la productividad definida como input/output es	La productividad es obtener el producto final esperado teniendo en	Nos indica si la conducta del trabajador y las condiciones de la empresa	

		una variable orientada a los “resultados” y está en función de la conducta de los trabajadores y de otros aspectos ajenos al entorno de trabajo”. (p. 68).	cuenta el comportamiento de los trabajadores y las condiciones del ambiente laboral. (Fernández y Sánchez, 1997).	impactan en la calidad del producto final.	
Referencia:	Fernández, M. y Sánchez, J. (1997). Eficacia Organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación. España: Díaz de Santos				

8.8 Matriz de método

Enfoque Mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
Irma Carhuancho Fernando Nolazco Luis Sicheri María Guerrero Kelly Casana	2019	Arias, Johnson, Onwuegbuzie y Turner (citados en Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019), mencionan que este enfoque es definido como la sinergia pertinente de técnicas, métodos, aproximaciones y conceptos tanto	Es la acción conjunta de diferentes técnicas y métodos que toman datos de carácter cuantitativo (numérico) o cualitativo (no numérico) para intentar dar respuesta al problema de	El enfoque mixto es la fusión de parámetros cuantitativos (numéricos) y cualitativos (no numéricos) que brinda información más completa que finalmente permitirá poder dar una respuesta

		cuantitativos y cualitativos para dar respuesta al planteamiento de la investigación (p. 16).	estudio. Arias, Johnson, Onwuegbuzie y Turner (citados en Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).	más acertada al problema central de la investigación. Arias, Johnson, Onwuegbuzie y Turner (citados en Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).
Referencia:	Carhuancho, I.; Nolazco, F.; Sicheri, L.; Guerrero, M. y Casana, K. (2019) <i>Metodología para la Investigación Holística</i> (Primera Ed.). Ecuador: Universidad Internacional de Ecuador ISBN 978-9942-36-316-9			El aplicar un enfoque mixto en la investigación permitirá determinar qué factores afectan la correcta implementación de un Plan de Seguridad y Salud en el trabajo y encontrar la relación entre la conducta humana y los niveles de productividad.

Sintagma Holístico				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
		Hurtado, (2000) infiere que "La investigación holística	El enfoque holístico hace una serie de	La investigación que se desarrolla

<p>Jacqueline Hurtado</p>	<p>2000</p>	<p>es como un sintagma de los diferentes modelos epistémicos; la concibe como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y sinérgico, con aspectos secuenciales y simultáneos. Trabaja los procesos que tienen que ver con la invención, con la formulación de propuestas novedosas, con la descripción y la clasificación, considera la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación de soluciones, y la evaluación de proyectos, programas y acciones sociales, entre otras cosas”.</p>	<p>referencias que conciben a los procesos como cambiantes e inclusivos, además pone mayor atención a la innovación y a proponer cosas nuevas que tengan un impacto en la sociedad futura. (Hurtado, 2000).</p>	<p>bajo un enfoque holístico busca englobar diferentes estudios que refieren que los procesos deben ser cambiantes e inclusivos poniendo mayor énfasis en aquellos que tengan mirada hacia el futuro y sean innovadores. (Hurtado, 2000).</p> <p>El consolidar estudios que tienen perspectivas diferentes permite llegar a acuerdos sobre ellos y poder aportar nuevas ideas o aportes importantes para el desarrollo de estas.</p>
<p>Referencia:</p>	<p>Hurtado, J. (2000) <i>Metodología de la Investigación Holística</i>. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. ISBN: 9806306066</p>			

Nivel Comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Jacqueline Hurtado	2004	Hurtado (2004), define "El nivel comprensivo toca el campo de las explicaciones. El investigador ya no solo percibe características explícitas en el evento, o descubre aspectos menos explícitos, sino que establece conexiones entre diversos eventos, a partir de las cuales puede formular explicaciones. Las explicaciones le permiten al investigador anticipar situaciones y también planificar o desarrollar propuestas de transformación. En el nivel comprensivo se ubican los objetivos explicar, predecir y proponer". (p.37)	El investigador encuentra explicaciones siendo capaz de encontrar relaciones entre sucesos y yendo más allá de lo que puede ser evidente, evaluando las circunstancias y pudiendo proponer cambios o desarrollos. (Hurtado, 2004)	El nivel comprensivo está orientado a dar una explicación que esté más a fondo de evidente pudiendo ser más preciso al momento de establecer relaciones. Las explicaciones consienten que el investigador pueda predecir ciertos sucesos y pueda planear acciones sobre ellos. (Hurtado, 2004). Este nivel faculta al investigador para que pueda explicar los hechos menos explícitos de un evento y pueda proponer nuevas teorías que aporten al tema de investigación.

Referencia:	<p>Hurtado J. (2004) <i>Cómo formular objetivos de investigación</i>. Bogotá, Colombia. Cooperativa Editorial Magisterio.</p> <p>Obtenido de: http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Como-Formular-Objetivos-de-Investigacion- Hurtado-2005-1.pdf</p>
--------------------	--

Método: Deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Bernal	2010	Bernal (2010) señala que “el método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. (p. 59).	El método deductivo hace referencia a empezar desde el resultado más amplio para terminar en la justificación más específica. Se debe considerar todos los estudios realizados para aplicar ese conocimiento en dar respuestas a situaciones extraordinarias. (Bernal, 2010)	El método deductivo se refiere a empezar desde el resultado más amplio para llevarlos hacia la elucidación más específica. Para esto, se debe considerar todos los estudios realizados para aplicar ese conocimiento en dar respuestas a situaciones extraordinarias. (Bernal, 2010)
				Este método nos lleva a ahondar sobre diferentes investigaciones o estudios que se hayan realizado en

				torno al tema de investigación para poder usar esos conocimientos como fuente base.
Referencia:	Bernal, C. (2010) <i>Metodología de la Investigación</i> . Colombia: Pearson Educación			
Método: Inductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Bernal	2010	Bernal (2010) determinar que “el método inductivo utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría”. (p. 59)	El método inductivo utiliza el cuestionamiento para obtener resultados que inician en sucesos específicos para llevarlos hacia un plano general analizando preliminarmente los hechos y haciendo deducciones que pueden traducirse en normas o mandatos. (Bernal, 2010)	El método inductivo utiliza el cuestionamiento para obtener resultados que inician en sucesos específicos y los proyecta hacia un plano general. Para ellos debe analizar preliminarmente los hechos y hacer deducciones que puedan traducirse en normas o mandatos. (Bernal, 2010) Este método alienta al investigador a

				revisar con mayor detenimiento cómo sucedieron los hechos desde las fuentes principales para poder formular una conclusión.
Referencia:	Bernal, C. (2010) <i>Metodología de la Investigación</i> . Colombia: Pearson Educación			

Población					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Bernal	2010	<p>Fracica (citado en Bernal, 2010), refiere que “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160)</p>	<p>La población es el total de unidades a los que se hace referencia en el trabajo de investigación. Fracica (citado en Bernal, 2010)</p>	<p>Es importante poder precisar cuál es la población con la que cuenta el lugar en donde se centra el trabajo de investigación.</p>	<p>La población es el total de elementos a los que se hace referencia en un trabajo de investigación. Es el universo de datos los cuáles deben compartir ciertos atributos en común para poder ser seleccionados.</p> <p>Fracica (citado en Bernal, 2010). De esta manera se establece que la población para el presente trabajo de investigación corresponde a 15 colaboradores de la empresa que se dedica a brindar servicios de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Del mismo modo, la muestra significa una pequeña parte</p>

					del total de la población que se toma para que sobre estos elementos se realice el estudio a través de las técnicas establecidos por el investigador. (Bernal, 2010). Para la empresa se tomará como muestra el total de la población lo que significa 15 colaboradores.
Número de colaboradores:		13 colaboradores			
Referencia:	Bernal, C. (2010) <i>Metodología de la Investigación</i> . Colombia: Pearson Educación				
Muestra					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación de la técnica de muestreo	
Bernal	2010	Bernal (2010) determina que “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la	La muestra viene a ser una pequeña parte de un todo que se toma para que sobre estos elementos se realice el	Se debe delimitar que parte del todo se considerará para la aplicación de técnicas de recolección de datos durante la investigación.	

		información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (p. 161)	estudio a través de las técnicas establecidos por el investigador. (Bernal, 2010).		
Número de colaboradores:	13 colaboradores				
Referencia:	Bernal, C. (2010) <i>Metodología de la Investigación</i> . Colombia: Pearson Educación				
Unidades informantes					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
Irma Carhuancho Fernando Nolazco Luis Sicheri María Guerrero Kelly Casana	2019	Hurtado (citado en Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019), sugiere que “las unidades informantes son un conjunto de elementos,	Las unidades informantes son elementos que presentan atributos similares y que se les tomará como materia de estudio para recabar información	a) Personal de mantenimiento b) Personal administrativo c) Personal logístico	En cuanto a las unidades informantes son los elementos que presentan atributos parecidos o similares entre sí para que se puedan tomar como parte del estudio. Para el caso de la empresa las unidades informantes

		seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de las cuales se desea obtener alguna información”. (p. 64).	que aporte a la investigación. Hurtado (citado en Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).		corresponderían a los tres tipos de personal con los que cuenta que nos permitirá elaborar un plan de seguridad y salud en el trabajo individual acorde a las funciones que realice. Tenemos al personal administrativo, logístico y de mantenimiento.
Número de Unidades Informantes:	3				
Referencia:	Carhuancho, I.; Nolazco, F.; Sicheri, L.; Guerrero, M. y Casana, K. (2019) <i>Metodología para la Investigación Holística</i> (Primera Ed.). Ecuador: Universidad Internacional de Ecuador ISBN 978-9942-36-316-9				

Técnica: Encuesta					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Bernal	2010	Bernal (2010) señala que “la encuesta es una de las técnicas de recolección de información	La encuesta es una de las técnicas más usadas en los trabajos de investigación	Esta técnica de recolección de datos permitirá a la investigación poder obtener información de	La encuesta es una de las técnicas más usadas para recolectar datos en los trabajos de investigación,

		más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas”. (p. 194)	que permite recabar datos, sin embargo, no es muy confiable porque las respuestas pueden ser influenciadas por factores externos. (Bernal, 2010)	determinadas variables que puedan aportar resultados relevantes al estudio.	aunque con el tiempo ha perdido confiabilidad pues las respuestas pueden estar influenciadas por factores externos a la persona. (Bernal, 2010)
Referencia:	Bernal, C. (2010) <i>Metodología de la Investigación</i> . Colombia: Pearson Educación				
Instrumento: Cuestionario					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Bernal	2010	Bernal (2010) indica que “el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un	El cuestionario consiste en generar una serie de preguntas en las que se limita su nivel de respuesta solo a cierta cantidad de opciones, lo que permite luego la tabulación y	El cuestionario debe ser aplicado en el presente trabajo de investigación para poder recoger información precisa que después de su procesamiento brinde resultados relevantes sobre	El cuestionario es un instrumento que se usa para realizar preguntas previamente establecidas para poder obtener datos relevantes y específicos sobre el tema de investigación. Debido a eso, se limitan las opciones de respuesta para que la tabulación de

	<p>plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y, por supuesto,</p>	<p>procesamiento de los datos que deben aportar información valiosa para el tema de estudio. Bernal (2010).</p>	<p>las variables que se están estudiando.</p>	<p>los datos serán más precisos, completos y confiables. Bernal (2010).</p>
--	---	---	---	---

		genera información poco confiable”. (p. 250)			
Referencia:	Bernal, C. (2010) <i>Metodología de la Investigación</i> . Colombia: Pearson Educación				
Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Bernal	2010	Buendía, Colás y Hernández (citados en Bernal, 2010), sugieren que “la entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente	La entrevista se basa en realizar una serie de preguntas entre dos personas (entrevistado y entrevistador) en donde se realizan cuestiona sobre un tema específico. Estas preguntas son establecidas previamente de tal manera que permita la fluidez de la conversación.	El aplicar esta técnica permitirá a la investigación poder recabar información de la fuente más directa que son las persona cuál es su apreciación y valoración sobre el implementar planes de seguridad y salud en el trabajo.	La entrevista como técnica consiste en una conversación entre dos personas (entrevistado y entrevistador) en donde se realizan una serie de preguntas previamente establecidos que permiten recabar información relevante sobre la materia de estudios. Buendía, Colás y Hernández (citados en Bernal, 2010)

		diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador”. (p. 256)	Buendía, Colás y Hernández (citados en Bernal, 2010).		
Referencia:	Bernal, C. (2010) <i>Metodología de la Investigación</i> . Colombia: Pearson Educación				
Guía de Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Irma Carhuancho Fernando Nolazco Luis Sicheri María Guerrero Kelly Casana	2019	Hurtado (citado en Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019), determina que “la guía de entrevista debe contener los datos generales de identificación del entrevistado; datos censales o sociológicos;	Establece que una guía de entrevista es aquella en donde se consigna la información personal del entrevistado y también información relacionada a la materia de estudio. Hurtado (citado en Carhuancho, Nolazco,	El usar una guía de entrevista permitirá en primer lugar el validar la veracidad de la información recolectada debido a que contendrá los datos de las personas entrevistadas y además brindará información sobre el tema que se está investigando.	La guía de entrevista es un instrumento que sirve de orientar al entrevistador sobre la secuencia de preguntas, pudiendo realizarlas de manera clara y siguiendo un orden establecido que permita la fluidez en la conversación y de esta manera poder nos brinda datos efectivos que aporten a la

		y datos concernientes al tema de investigación”. (p. 67)	Sicheri, Guerrero y Casana, (2019)		investigación. Hurtado (citado en Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).
Referencia:	Carhuancho, I.; Nolazco, F.; Sicheri, L.; Guerrero, M. y Casana, K. (2019) <i>Metodología para la Investigación Holística</i> (Primera Ed.). Ecuador: Universidad Internacional de Ecuador ISBN 978-9942-36-316-9				