

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

“Evaluación de Riesgos Laborales basados en hechos conductuales de los colaboradores del Supermercado La Cadena ubicado en la Núñez Cáceres en el trimestre Octubre - Diciembre del 2018”.

**TRABAJO DE GRADO FINAL PRESENTADO POR:**

GLENNY LAURA MORETA MARTE 12-1726

PERLA ADALGISA GUZMÁN DÍAZ 13-1740

**PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:**  
**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.**

**ASESOR:**

**PEDRO RIVAS**

**Santo Domingo, República Dominicana.**

**Enero 2019**

Evaluación de Riesgos Laborales basados en hechos conductuales de los colaboradores del Supermercado La Cadena ubicado en la Núñez Cáceres en el trimestre Octubre - Diciembre del 2018.

## **AGRADECIMIENTOS:**

En primer lugar, quiero darle gracias a Dios por darme el regalo de la vida y permitirme tener y disfrutar a mi familia, quienes han sido mi mayor pilar y mi mayor motivación para superarme en todas los pasos que he dado. Ellos son quienes me dan la fuerza que necesito para seguir luchando para cumplir mis metas.

Con mucha felicidad les doy las gracias a mis padres, Radhames Moreta y Aura Marte, puesto que sin ellos no sería la persona que soy hoy, son mi mayor bendición y mi más grande motivación para ser un mejor ser humano, poniendo en práctica todos los valores que me enseñaron. Ustedes fueron quienes me hicieron seguir adelante, aun cuando me caía y pensaba que no podría levantarme, dándome palabras de aliento y fuerza para no rendirme, las palabras nunca me alcanzarían para demostrar todo mi agradecimiento hacia ustedes.

Gracias a mis hermanos, Adolfo, Annaura y Fátima, quienes también estuvieron conmigo en mis buenos y malos momentos y me sacaban una sonrisa en momentos de tristeza. Gracias por su amor incondicional y por haber estado siempre conmigo.

Le doy gracias a mi compañera y amiga Perla, por haber depositado su confianza en mí para alcanzar esta meta juntas, gracias porque a pesar del cansancio de trabajar todo el día, eras muy diligente con tu participación en la tesis.

En especial gracias a mi amiga Paloma Morales y su esposo Jochy Peralta, quienes con su apoyo y su ayuda crearon en mí la motivación de avanzar y nunca rendirme, también por sentarse conmigo y con mi compañera Perla durante horas para ayudarnos con el trabajo y dándonos palabras de aliento para seguir adelante.

En esta ocasión agradezco profundamente a mi profesor y asesor Pedro Rivas, por habernos ayudado y guiado en este largo proceso, gracias por haber compartido sus conocimientos y tiempo con nosotras.

Especialmente también quiero agradecer a mi mejor amiga Adriadna Romero y mi novio Wascar Santana, por haberme apoyado a lo largo de todo mi trayecto y por haber estado para mí cuando nadie más lo estuvo.

Por último, pero no menos importante, quiero agradecerle a mi alma mater, la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña; quien en el transcurso de todos estos años de educación se convirtió en mi segundo hogar. Gracias por haberme permitido haber estudiado en su tan privilegiada institución, donde encontré excelentes maestros quienes con sus enseñanzas me prepararon para la vida y para ser una gran profesional en mi área, gracias por la gran oportunidad de haber podido completar mi ciclo académico.

**Glenny Laura Moreta Marte**

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por ser el todo en todo para mi vida, por todas las oportunidades que me ha brindado, por renovar mis fuerzas cuando siento que no tengo ningunas, sin él hubiese sido imposible este trabajo. Puedo decir EBENEZER, hasta aquí Él me ha ayudado.

Gracias a mi familia: mi madre Mirtha Díaz por todo su empeño, preocupación y dedicación durante todos mis años de estudio. Gracias por estar tan pendiente de este trabajo de grado como si fuese tuyo. ¡Lo hemos logrado mami! Gracias a mi Padrastro Sócrates Marte por todo el apoyo y aun estando cansado las veces que se levantaba a velar para que llegara a todos los lugares donde ameritaba para el desarrollo del mismo. Gracias también a mi hermanito Emmanuel Marte que ha sido una motivación para ayudarme a ser mejor y un ejemplo para él como estudiante y profesional. Agradezco también a Cecilia Montero y Keila Rivera más que mis primas son mis hermanas y lo han demostrado en cada proceso de mi vida y en este su apoyo, lealtad y sus oraciones se hicieron muy presentes.

Agradezco también a mi querida compañera Laura Moreta por todo el esfuerzo y diligencia que puso para que este trabajo lo pudiésemos realizar. Siempre con un pensamiento positivo y buscando soluciones cuando muchas veces nos encontrábamos en encrucijadas. Ha sido un placer trabajar contigo y me enorgullece llamarte amiga y colega.

Mi especial agradecimiento a nuestro asesor Pedro Rivas por ayudarnos y apoyarnos en la elaboración de este trabajo. Su guía y experiencia fue de suma importancia para nosotras.

También agradecer a nuestros amigos Paloma y Jochy quienes nos ayudaron, apoyaron y motivaron durante este proceso. Gracias por creer en nosotras, en nuestro trabajo e instarnos a seguir adelante. Muchas gracias, ustedes fueron una pieza clave en este trabajo de grado.

Gracias también a Alfredo Morel mi tío de cariño quien con amor y de forma desinteresada estuvo pendiente y apoyándonos en este proceso con su experiencia y recomendaciones. Que privilegio y grato placer haber podido contar con usted.

Muchas gracias a mi supervisora Yesenia Mendoza quien estuvo instándome y apoyándome en este proceso para que lo pudiese realizar. Gracias por ser una excelente líder, por usted también hoy este trabajo es posible.

Por último, agradecer a mi querida Alma Mater la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña por ser mi segundo hogar durante estos últimos años y por proporcionarme no sólo el aprendizaje técnico sino también el práctico para la vida profesional. Definitivamente mi carrera y mi casa de estudios fueron unas de mis mejores decisiones.

**Perla Adalgisa Guzmán Díaz.**

# ÍNDICE

<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.1 Planteamiento del problema</b> .....	2
1.1.1 Identificar el problema.....	2
1.1.2 Origen del problema.....	2
1.1.3 Importancia del problema.....	3
1.1.4 Preguntas de Investigación.....	3
1.1.5 Sujetos involucrados.....	3
1.1.6 Delimitación Geográfica.....	3
1.1.7 Delimitación temporal del estudio.....	3
1.1.8 Esbozo de acercamiento metodológico.....	4
1.1.9 Consecuencias (utilidad) del estudio.....	4
1.1.10 Justificar lo inédito.....	4
1.1.11 Justificar lo pertinente.....	5
1.1.12 Justificar lo factible.....	5
<b>1.2 Objetivos</b> .....	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO</b> .....	7
<b>2.1 Antecedentes nacionales e internacionales</b> .....	7
<b>2.2 Marco contextual</b> .....	12
2.2.1 Historia Supermercado.....	12
2.2.2 Misión.....	14
2.2.3 Visión.....	14
2.2.4 Valores.....	14
2.2.5 Políticas de Calidad.....	15
<b>2.3 Normativas de trabajo</b> .....	15
2.3.1 Higiene e imagen personal.....	15
2.3.2 Trabajo en equipo.....	16

2.3.3 Responsabilidad.....	17
2.3.4 Atención al cliente.....	18
<b>2.4 Políticas de la empresa.....</b>	<b>19</b>
2.4.1 Horas extras.....	19
<b>2.5 Disciplina Formativa.....</b>	<b>20</b>
2.5.1 Fase 1 ó Amonestación Verbal.....	20
2.5.2 Fase 2 ó Amonestación Escrita.....	20
2.5.3 Fase 3 ó Amonestación de auto reflexión.....	20
2.5.4 Fase 4 ó Terminación de Contrato de Trabajo.....	21
<b>2.6 Políticas de Seguridad e Higiene en la empresa.....</b>	<b>22</b>
2.6.1 Plan de Capacitación de Seguridad Industrial.....	24
<b>2.7 Marco conceptual.....</b>	<b>26</b>
2.7.1 Historia de la Seguridad Ocupacional.....	26
2.7.2 Terminología.....	27
2.7.3 Ergonomía Física y Ergonomía Cognitiva.....	28
2.7.4 Errores Humanos.....	32
2.7.5 Errores humanos en Ergonomía Cognitiva.....	32
2.7.6 Principales causas de los errores humanos que producen accidentes laborales.....	33
2.7.7 Causas básicas o de origen.....	34
a) Factores personales.....	34
b) Factores del trabajo.....	35
2.7.8 Causas inmediatas del accidente (signos y síntomas).....	36
a) Acto inseguro.....	36
b) Condición ambiental peligrosa.....	37
2.7.9 Los riesgos laborales más comunes en un Supermercado.....	37
2.7.10 Riesgos en las Industrias.....	39
2.7.11 Clasificación de materiales y desechos peligrosos.....	39
2.7.12 Riesgos generales en las industrias.....	40
2.7.13 Naturaleza de los riesgos.....	41
2.7.14 Señalización de Riesgos Laborales como prevención.....	42

2.7.15 Características de las señales.....	45
2.7.16 Reglas de utilización de las señales.....	48
<b>2.8 Las normas OHSAS 18001:2007.....</b>	<b>49</b>
2.8.1 Beneficios de la norma OHSAS 18001:2007.....	49
2.8.2 Principios de la norma OHSAS 18001:2007.....	50
<b>2.9 Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo (LEY 522-06).....</b>	<b>52</b>
2.9.1 Capítulo II – Vigilancia y Cumplimiento.....	55
2.9.2 Capítulo III –Derechos y Obligaciones de los empleados y empleados en materia de seguridad y salud en el trabajo.....	56
2.9.3 Capítulo IV – Certificación de proveedores.....	61
2.9.4 Capítulo V.....	62
2.9.5 Capítulo VI – Infracciones y sanciones.....	63
<b>CAPÍTULO 3: DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>64</b>
3.1 Tipo de estudio.....	64
3.2 Localización.....	64
3.3 Población y muestra.....	65
3.4 Metodología.....	65
3.4.1 Procedimiento para el levantamiento de datos en el estudio.....	65
<b>CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>66</b>
4.1 Presentación de resultados.....	66
4.1.1 Encuesta de seguridad basada en hechos conductuales de los colaboradores del Supermercado La Cadena .....	66
<b>CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>87</b>
5.1 Conclusión.....	88
5.2 Recomendaciones.....	89
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>91</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>93</b>



## TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 1: Años en la empresa – Días de vacaciones.....	9
Tabla 2: Plan de Capacitación de Salud y Seguridad Industrial.....	24
Tabla 3: Pictograma de Señalización de Riesgos.....	41
Tabla 4: Pictograma de Señalización de Riesgos.....	42
Tabla 5: Pictograma de Señalización de Riesgos.....	43
Tabla 6: Gráfica 1.....	64
Tabla 7: Gráfica 2.....	65
Tabla 8: Gráfica 3.....	66
Tabla 9: Gráfica 4.....	67
Tabla 10: Gráfica 5.....	68
Tabla 11: Gráfica 6.....	69
Tabla 12: Gráfica 7.....	70
Tabla 13: Gráfica 8.....	71
Tabla 14: Gráfica 9.....	72
Tabla 15: Gráfica 10.....	73
Tabla 16: Gráfica 11.....	74
Tabla 17: Gráfica 12.....	75
Tabla 18: Gráfica 13.....	76
Tabla 19: Gráfica 14.....	77
Tabla 20: Gráfica 15.....	78
Tabla 21: Gráfica 16.....	79

Tabla 22: Gráfica 17.....	80
Tabla 23: Gráfica 18.....	81
Tabla 24: Gráfica 19.....	82
Tabla 25: Gráfica 20.....	83
Tabla 26: Gráfica 21.....	84

# **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.**

Desde el origen de la humanidad ha ido progresando el conocimiento de los fenómenos físicos y químicos que rodean el planeta. Gracias a esto se conocen las posibles aplicaciones de estos conocimientos con el objetivo de mejorar el nivel de vida y una mejor adquisición de los recursos naturales. Debido a esto, unido al espíritu del ser humano en querer superarse siempre, se hizo lugar a la aplicación tecnológica de los conocimientos científicos descubiertos ocasionando así el desarrollo industrial producido a lo largo del siglo XX y principios del XXI. (Baraza, Castejón, & Guardino, 2016)

En este transcurso, el hombre no se ha limitado a utilizar solo sustancias naturales, sino que ha avanzado en el desarrollo de nuevos productos con mejores usos y aplicaciones de nuevas formas de energía, gracias a estas acciones beneficiosas para las personas, también han ocasionado la calidad y cantidad de riesgos nuevos que han ocasionado el deterioro de la salud y la aparición de nuevas enfermedades, atribuyéndole así cambios en la parte emocional que influyen directamente en los hallazgos de resultados. (Baraza, Castejón, & Guardino, 2016).

En la lucha contra las enfermedades profesionales, son dos las soluciones básicas: prevenir o curar. Esta última es misión primordial de la medicina. Para la parte de la prevención, la medicina puede intervenir con educación sanitaria, tratamientos preventivos e incluso mediante personal médico para un puesto de trabajo, pero incluso así esta prevención es insuficiente puesto que las personas siguen obligadas a trabajar y continuar teniendo contacto con los factores ambientales que le rodean. El campo de la higiene industrial es actuar directamente sobre estos factores para conseguir una prevención eficaz de las enfermedades profesionales. (Baraza, Castejón, & Guardino, 2016).

La seguridad y salud laboral y la prevención, así como la estabilidad física y emocional tuvieron lugar de la rigurosa observación de fenómenos o acontecimientos inexplicables que causaban lesiones o muertes. Posteriormente luego del desarrollo de procesos más complicados, se avanzó en esta área hasta llegar a la época moderna, donde la tecnología juega un papel muy importante de apoyo en el reconocimiento, evaluación y control de todos los factores de riesgos asociados. (Robledo F. H., 2016).

Esta investigación consta de cinco (5) capítulos, el cual el capítulo uno (1) nos da la introducción al trabajo. Aquí se encuentra delimitado el síntoma que motivó a la realización de la investigación (el planteamiento del problema), las preguntas que sirven de guía y los objetivos, tanto el general como los específicos, que permiten delimitar el rumbo de la misma.

Estos presentan la problemática a investigar que son los riesgos laborales basados en hechos conductuales y las vertientes que permiten tener una visión general de los puntos a observar.

En el capítulo dos (2) está el marco teórico, donde se habla de los antecedentes nacionales e internacionales. El marco contextual, habla sobre la historia de la empresa, sus normas, sus políticas administrativas y las políticas de seguridad por la que esta se rige. Esta parte muestra un esbozo del área organizacional dando una visión más clara del objeto de estudio. En el marco conceptual se encontrará todo lo relacionado a la parte teórica del trabajo, la historia de la seguridad industrial, las causas de por qué ocurren los accidentes, las señalizaciones, etc. Incluyendo aquí un resumen de la ley OHSAS 18001:2007 y la Ley de seguridad y salud en el trabajo (ley 522-06), las cuales son medidas de referencia para la empresa y para la investigación.

El capítulo tres (3) habla sobre la delimitación de la investigación, el tipo de estudio, localización, muestra, levantamiento de datos del estudio, etc.

En el capítulo cuatro (4) se presenta formalmente la encuesta realizada para levantar la información, los resultados de la misma y explicación de cada gráfica.

Por último, el capítulo cinco (5) habla sobre la conclusión a la que se llegó del estudio gracias a los datos previamente levantados mediante la encuesta y también están las recomendaciones de lugar que pretenden colaborar con los resultados mostrados en la investigación.

## **1.1 Planteamiento del problema.**

### **1.1.1 Identificar el problema.**

El 23 de marzo del 2013, el periódico diario libre publicó un hecho ocurrido en un Supermercado del distrito nacional, donde un colaborador tuvo un accidente con una trituradora de carne. El artículo decía: *“Colaboradores del establecimiento comercial dijeron que el colaborador se encontraba en su área de trabajo de carnicería cuando su bata se enredó con una máquina trituradora de carne.”*

Luego del incidente del colaborador en el área de carnicería, han surgido algunas inquietantes. Tales como ¿Qué conducta poco segura tuvo este colaborador que provocó este hecho? ¿Se encontraba bien emocionalmente a la hora de ejercer sus funciones? ¿Se han evaluado las normas de seguridad de la empresa para la correcta prevención de futuros accidentes? ¿Se han tomado nuevas medidas de precaución para evitar otros hechos? ¿Qué situación desmotiva al empleado que lo hace propenso a un accidente laboral?

Se verificará si los colaboradores son capacitados en el área de seguridad y si la empresa cuenta con un programa de prevención así como también el trato interpersonal entre mandos medios y subordinados.

Las normas de seguridad deben perseguir la prevención de riesgos como este y cualquier otro similar, por lo que se produce la necesidad de saber si los colaboradores se han documentado correctamente sobre las políticas elaboradas por su empresa y se apegan a los requerimientos de seguridad personal y manipulación correcta de maquinaria; y si se retroalimenta periódicamente.

### **1.1.2 Origen del problema.**

Luego de este incidente, una de las suposiciones que han surgido es que un ligero acto de descuido terminó en un accidente. Pudiendo haber sido una simple distracción o una situación desmotivante que lo aquejara mentalmente y lo conllevara a dicha situación. Es de suponer que las normas de higiene y seguridad de la empresa han sido expuestas a revisión para asegurar que cumplen con los requisitos exigidos en la protección de los colaboradores ante las labores en las que se desenvuelven día tras día no solo en el departamento de carnicería sino en las distintas áreas dentro del supermercado.

### **1.1.3 Importancia del problema (consecuencias)**

Actualmente las empresas industrializadas se manejan con maquinarias muy sofisticadas que aumentan la calidad en el servicio que se ofrece a sus clientes. Estas maquinarias de forma regular son manipuladas por operarios que en muchos casos tienen un nivel de consciencia hacia el peligro muy bajo, por lo que es importante entrenarlos y retroalimentarlos constantemente sobre los riesgos a los que están expuestos por las funciones propias de su trabajo y cómo deben velar por su correcta protección. Mantener una comunicación afectiva hacia ellos para así saber el estado emocional por el que pasa el colaborador. Conocer esto ayudará a evitar en mayor medida la rotación de personal y a disminuir significativamente los accidentes laborales, así como también mantener el nivel de desmotivación lo más bajo posible.

### **1.1.4 Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son los riesgos basados en hechos conductuales más comunes a los que están expuestos los empleados del supermercado?
- ¿Con cuáles normas cumple el supermercado con el ministerio de trabajo en cuanto a higiene y seguridad industrial?
- ¿Cuáles políticas de seguridad e higiene de las establecidas por la empresa conocen los colaboradores?

### **1.1.5 Sujetos involucrados**

La población objeto de estudio serán los colaboradores de primera línea en los distintos departamentos del Supermercado.

### **1.1.6 Delimitación geográfica**

El lugar de estudio es el Supermercado La Cadena, ubicado en la Av. Núñez de Cáceres, Santo Domingo, Distrito Nacional.

### **1.1.7 Delimitación temporal del estudio**

Esta investigación y observación se realizó en el período Octubre - diciembre del año 2018.

### **1.1.8 Esbozo de acercamiento metodológico**

Esta investigación se realizará a partir de un cuestionario que será aplicado a los colaboradores de la empresa. El método de estudio es de tipo transversal ya que se desarrolló en un período corto de tiempo y solamente se realizó con una sola toma de muestra de cada sujeto involucrado. También es de tipo explicativa-descriptiva ya que se enfoca en observar el fenómeno y saber el porqué de los hechos.

### **1.1.9 Consecuencias (utilidad) del estudio**

La importancia de dicha investigación es dar a conocer los diferentes fenómenos que dan partida a un accidente o situación que aqueja al colaborador, evitando así futuros inconvenientes a la hora de realizar sus funciones, logrando así la eficacia de los resultados. El beneficio de esto sería menos ausentismos, menos accidentes, menos rotaciones de personal y colaboradores más motivados.

### **1.1.10 Justificar lo inédito**

Debido a que el accidente ocasionado el 23 de marzo del 2013 causó un revuelo a nivel nacional, es muy probable que se hayan tomado medidas para la protección de los colaboradores, sin embargo, luego de la prensa y de las entidades gubernamentales que velan por la seguridad de los empleados retiran su enfoque de esta situación, ¿aún mantienen con el mismo ímpetu el cuidado al cumplimiento de estas normas? ¿Saben cuáles situaciones dentro de la empresa desmotiva al empleado que los hacen propensos a un accidente? ¿Qué tan conscientes del cumplimiento de las normas de seguridad, salud e higiene laboral están los colaboradores de las distintas áreas del Supermercado? Conocer esto permitiría conocer la acogida y comprensión que tienen los colaboradores de primera línea a estas normas y la armonía que lleva en relación con la cultura organizacional de la empresa. Esta a su vez disminuyendo de forma significativa los accidentes, ausentismos y rotaciones provocadas en esta empresa y siendo un marco de referencia en la prevención para las distintas empresas no sólo enfocadas en el área de supermercados sino en general.

### **1.1.11 Justificar lo pertinente**

Esta investigación es necesaria realizarla pues gracias a los resultados de las encuestas que se implementará se podrá conocer la opinión de los colaboradores de la empresa y si ellos se sienten seguros con el sistema de seguridad que tienen y si los equipos que utilizan están en buen estado, además de saber cómo se sienten emocionalmente en su jornada laboral. La tecnología avanza muy rápido y cada cierto tiempo las máquinas cambian y son modernizadas, por tanto, se necesita darle a cada colaborador una buena retroalimentación y seguimiento personalizado de cómo usarlas óptimamente para no cometer errores.

### **1.1.12 Justificar lo factible**

En la actualidad gracias a la tecnología que poseemos en nuestras manos se ha mejorado mucho las condiciones para la búsqueda de información las cuales avalan perfectamente el sistema donde se pueda recopilar informaciones precisas y óptimas para que la investigación sea un éxito. El tiempo y el método con el que fue realizado este estudio fue ideal para hallar los resultados que se necesitaban para saber la condición en la que se encuentra la empresa, sus colaboradores y su seguridad, tanto física como emocional.



## **1.2 Objetivos.**

### **1.2.1 Objetivo General:**

Evaluar los riesgos laborales basados en hechos conductuales en los diferentes departamentos de primera línea del Supermercado La Cadena.

### **1.2.2 Objetivos Específicos:**

- Analizar los riesgos basados en hechos conductuales más comunes a los que se exponen los colaboradores del supermercado.
- Determinar los requisitos de seguridad sobre la ley 522-06 de seguridad e higiene industrial y las normas de seguridad por las que se rige la empresa.
- Verificar si los colaboradores del supermercado conocen las políticas de seguridad establecidas en la empresa.
- Identificar si se les instruye el uso correcto de las herramientas y equipo de seguridad a los colaboradores del Supermercado.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes nacionales e internacionales sobre seguridad laboral.**

#### **Seguridad e Higiene Industrial de los mercados municipales de la cabecera del departamento de Retalhuleu.**

Universidad Rafael Landívar

TESIS

**Por:** Diana Alejandra Cardillo Alvarado

Quetzaltenango, Guatemala. Agosto de 2013

#### **Objetivo General:**

Determinar de qué manera se aplica la seguridad e higiene en los mercados municipales.

#### **Conclusiones:**

El estudio permitió establecer que la situación actual de seguridad e higiene Industrial en mercados municipales de la cabecera del departamento de Retalhuleu presenta grandes deficiencias provocadas por diversos factores tales como: la inadecuada disposición de la infraestructura, falta de orientación para los comerciantes, deficiencia en la iluminación y ventilación.

Por lo tanto, las condiciones de trabajo son las inadecuadas debido a la mala iluminación, ventilación, agua potable sin filtro, falta de limpieza, instalaciones eléctricas obsoletas y poca seguridad civil.

En consecuencia, las instalaciones de los mercados municipales no cuentan con las medidas de higiene establecidas. Además, no se organizan para las labores de limpieza. No utilizan planes o programas de higiene industrial. (Alvarado, 2013)

## **Seguridad Laboral en un Hipermercado.**

Universidad Miguel Hernández.

TESIS

**Por:** Miguel Ángel Ruiz Perpen.

Alacant, España. 28 de junio del 2016.

### **Objetivo General:**

Determinar el grado de aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales y en qué modo contribuyen las condiciones laborales a facilitar o dificultar las tareas de los trabajadores.

### **Conclusiones:**

Se puede concluir que los riesgos a los que están sometidos los trabajadores de un hipermercado aun cuando estos sean evaluados y tipificados y los trabajadores reciban una formación e información adecuada al puesto de trabajo que desarrollan, en ocasiones debido a la celeridad con la que tienen que realizar sus tareas al tiempo que tienen que estar atendiendo al público y la falta de organización de las tareas a realizar hacen que estos sufran accidentes laborales no deseados que hace que el sector de servicios siga apareciendo entre los de mayor índice de accidentes laborales con baja, de ahí la importancia de la prevención de riesgos laborales adquiere. (Perpen, 2016)

**Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad industrial e higiene ocupacional y control de riesgo laboral en la empresa Club Body Shop bajo la norma OHSAS 18001-2007.**

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

TESIS

**Exponentes:** Scarlette Vanessa Moris Castro, Fernando Augusto Beras Thomas

Santo Domingo, República Dominicana. 2016

**Objetivo General:**

Propuesta y seguimiento de un sistema de gestión industrial e higiene ocupacional y control de riesgo en el Club Body Shop, bajo los requisitos de la norma OHSAS 18001: 2007, mejorando con esto la calidad de los servicios para seguir con la mejora continua de las operaciones.

**Conclusiones:**

Luego de haber realizado las evaluaciones de riesgos en el Club Body Shop, se pudo evidenciar la cantidad de riesgos existentes así también los riesgos ergonómicos que afectan de manera significativa a la empresa. No es sorpresa que se hallara esta cantidad de riesgos ya que no existía una normativa y una persona encargada que manejara la seguridad industrial e higiene ocupacional.

Haber definido un manual de seguridad y salud ocupacional en la empresa va a permitir minimizar o eliminar los riesgos de los empleados. Este manual es resultado de un esfuerzo destinado a proporcionar a los empleados que desarrollan su actividad en dichas empresas unos procedimientos razonablemente sencillos y sin embargo capaces de identificar y valorar los principales aspectos de carácter ergonómicos y psicosocial, de manera que pueda actuarse eficazmente para prevenir sus posibles efectos nocivos sobre el trabajador. (Moris Castro & Beras Thomas, 2016)

# **Propuesta de un manual de seguridad laboral para los empleados de una planta de agua en Santo Domingo Este, República Dominicana.**

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

TESIS

**Por:** Rodrigo Rafael Hernández Minier, Roberto Armando Aponte Castillo.

Santo Domingo, R.D. 2013

## **Objetivo General:**

Determinar las causas que provocan los accidentes y realizar un manual de seguridad industrial para la disminución de los accidentes y las causas que los provocan.

## **Conclusiones:**

El desarrollo de esta propuesta de un manual de Seguridad Laboral ha sentado las bases para la implementación de una estructura idónea para la prevención de los accidentes laborales en una planta de agua, lo que afirma que la seguridad industrial es el pilar primordial sobre quien reposa un sinnúmero de aspectos vitales para la prevención de los accidentes de los empleados en la empresa.

En la investigación se identificaron factores de riesgos que son causantes de producir accidentes y estos tienden a su vez impedir que la mano de obra pueda realizar sus actividades dentro de la empresa. En base a la encuesta aplicada a los empleados, se puede citar como factores predominantes la falta de condiciones físicas adecuadas para realizar de modo efectivo sus labores, indicando que la mayoría de los empleados no trabaja con los equipos de protección personal necesarios, provistos por la empresa y el mantenimiento de las maquinarias de trabajo adecuado. Con relación al objetivo de si la empresa cuenta con los mecanismos necesarios para la seguridad de sus empleados, se comprobó que las empresas no tienen las herramientas ni cuenta con un departamento que ayude para la prevención de los accidentes ocurridos dentro de ella, lo cual conlleva a que sus colaboradores no conozcan ningún mecanismo implementado por la institución en post de esta situación, ya que la empresa no tiene los equipos adecuados para la protección

de sus empleados, se hace necesario la realización de políticas claras para que la empresa distribuya los equipos para un buen desempeño de sus empleados.

Los beneficios que se obtendrán con la creación del manual de seguridad serán ventajosos, ya que los empleados tendrán las políticas de seguridad más claras y a su vez por medio de gráficos, estos podrán observar los equipos de protección que deben utilizar al momento de realizar su trabajo, al igual que todo tipo de señalización, las cuales están presentadas por colores, estas tienen un significado para cada área; de esta forma obtener un ambiente de trabajo seguro. (Hernández Minier & Aponte Castillo, 2013)

## **2.2 Marco Contextual**

### **2.2.1 Historia Supermercados La Cadena.**

#### **1999**

El 1 de marzo del año 1999 nace en la República Dominicana un nuevo concepto de supermercados. Bajo la dirección de personas con más de treinta años de experiencia en la comercialización y venta de productos de alimentación, hogar y artículos en general, abre sus puertas Supermercados La Cadena. ¡Con el eslogan “Unidos a ti...somos Súper!”, la dirección y el personal de esta nueva cadena de supermercados, expresan la firme decisión de, además de comprometerse a optimizar la calidad y frescura de los productos que venden, ofrecer a sus clientes un trato personalizado en el servicio con la más alta calidad. (La-Cadena, 2018)

En marzo de 1999 comienza a operar el primer eslabón de esta gran cadena en la calle Correa y Cidrón # 10 con el nombre de su razón social Mercatodo, S.A. Para ese entonces la empresa contaba con un equipo de trabajo compuesto por 32 personas. Un mes después, el 5 y 12 de abril se ponen en funcionamiento las tiendas de la Ave. Sarasota # 101, aumentando así el equipo de trabajo a 400 personas. Estos tres locales se inauguran simultáneamente con una promoción llamada “El Mundo al Revés” y se lanzan al mercado dominicano el 14 de mayo de 1999 con el nombre de Supermercados La Cadena. (La-Cadena, 2018)

#### **2000**

El cuarto eslabón es inaugurado el 27 de marzo del año 2000 en la calle Cervantes # 6, siguiendo el quinto eslabón el 3 de abril del mismo año en la Ave. Núñez de Cáceres # 125. Para ese entonces, La Cadena cuenta con gran presencia en el mercado. Unos meses después, el 11 de enero del 2001 se dió apertura al sexto eslabón en la Ave. Los Próceres # 200. En menos de dos años se abrió al público seis supermercados en la ciudad de Santo Domingo en los cuales laboran directamente más de setecientas personas actualmente. (La-Cadena, 2018)

El 1ero de Noviembre del año 2000 se lanzó el programa del “Club Súper Cliente” siendo este el primer programa de afiliación de clientes del país. Debido a los grandes beneficios que aporta a los usuarios más del ochenta por ciento de nuestros clientes están afiliados a dicho club. (La-Cadena, 2018)

## **2007**

El 29 de octubre del 2007 La Cadena se estrena en la Zona Oriental e inaugura la séptima sucursal en la Carretera Mella, con una superficie de venta superior a los 900 metros cuadrados, brindando ofertas en áreas de Panadería, Delicatessen, Comidas Preparadas, Carnes y Pescadería. (La-Cadena, 2018)

## **2008**

Con apenas un año de inaugurada la primera sucursal en la Zona Oriental, La Cadena inaugura su octava y más moderna tienda en la ave. San Vicente de Paúl el 02 de diciembre del 2008, cumpliendo su compromiso de inaugurar más establecimientos para esta zona. Esta nueva sucursal de La Cadena, cuenta con los más avanzados sistemas de ahorro de energía y preservación del medio ambiente en sus sistemas de refrigeración, aire acondicionado y las bombillas para el alumbrado. El Supermercado La Cadena en esta localidad tiene el primer sistema de refrigeración de alimentos instalado en el país por la Hill Phoenix, denominado “Second Nature” y apenas el segundo en toda el área del Caribe. A través de este sistema, se logra reducir de forma considerable el uso de gases refrigerantes, tuberías de cobre y consumo de energía. Además, este nuevo sistema de refrigeración, prolonga la vida y seguridad de los alimentos, manteniendo una mayor estabilidad de temperatura. (La-Cadena, 2018)

## **2013**

Luego de catorce años operando, surge un nuevo concepto de negocio que vino a servir al sector de Arroyo Hondo y abre sus puertas de manera formal el 01 de agosto del 2013 con Supermercado La Cadena. La experiencia y creatividad de todo un equipo de profesionales en La Cadena, logró convertir este nuevo proyecto en el primer supermercado de dos pisos en el país, bajo la idea de un primer piso para compras rápidas, y la visita al segundo piso para una compra completa, que satisface las necesidades de cualquier hogar y familia, brindando siempre un mejor servicio.

Con más de siete mil productos disponibles en un ambiente organizado y decorado bajo las más avanzadas normas de diseño a nivel mundial, Supermercado La Cadena sirve a los sectores de Arroyo Hondo, Los Pinos, Cuesta Hermosa y Los Caminos, en horarios extendidos desde las siete de la mañana hasta las diez de la noche; y, en horario especial, los domingos y días feriados, hasta las ocho de la noche. Gracias a su diseño moderno,



innovador y vanguardista Supermercado La Cadena Arroyo Hondo fue galardonada como el mejor diseño para tienda internacional de la revista Progressive Grocer. (La-Cadena, 2018)

### **2.2.2 Misión**

Brindar la mejor experiencia de compra ofreciendo una variedad adecuada de productos a precios razonables en locales limpios, eficientes y rentables.

### **2.2.3 Visión**

Ser líderes en proximidad y servicio a través de la excelencia en el comercio con garantía de calidad para sus clientes generando confianza y lealtad en el mercado.

### **2.2.4 Valores**

- **Líderes:** Capaces de guiarse a sí mismos y a otros.
- **Activos:** Que toman la iniciativa, que generan soluciones.
- **Comprometidos:** Consigo mismos y con el trabajo.
- **Atentos:** A las necesidades de nuestros clientes.
- **Dinámicos:** Buscando nuevas soluciones.
- **Emprendedores:** Que hacen lo que dicen.
- **Nobles:** Con espíritu leal, honrados y sinceros.
- **Abiertos:** Al cambio, a experimentar, a hacer cosas diferentes. (La-Cadena, 2018).

## **MANUAL DE POLÍTICAS DE LA EMPRESA**

### **2.2.5 Política de Calidad**

- Desde el 2017

Garantizar la satisfacción de los afiliados (as) y partes interesadas, contribuyendo al bienestar de los trabajadores administrando los riesgos laborales con efectividad, oportunidad, equidad y trato humano, mediante el desarrollo de una cultura de innovación, transparencia, mejora continua de los procesos y el cumplimiento de los requisitos aplicables.

- Hasta el 2017

Administrar los riesgos laborales, cumpliendo con los requerimientos de nuestros beneficiarios y otras partes interesadas, apegados al cumplimiento de las normas aplicables; a través de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. (La-Cadena, 2018)

### **2.3 Normative de Trabajo.**

#### **2.3.1 Higiene e Imagen Personal.**

Estos son dos conceptos que están relacionados entre sí y tienen que ver con el aspecto y apariencia física de la persona. Esto incluye:

- Estar debidamente afeitado. Recortado y sin prendas.
- Hacer un buen uso del uniforme tal como lo establece la empresa.
- Estar correctamente identificado.

El uniforme asignado para esta posición es:

- Pantalón Negro.
- Poloshirt Verde con logo de La Cadena, siempre por dentro del pantalón.
- Zapato o Tennis Negro Cerrado.
- Correa Negra.
- Medias blancas o negras.
- Carnet de Identificación de la empresa, colocado en la parte superior izquierda del poloshirt. (La-Cadena, 2018)

### **Una adecuada Higiene e Imagen personal incluye:**

- Llevar el Uniforme limpio.
- No utilizar “pucas” y/o pulseras.
- Estar siempre rasurado.
- Tener un corte de pelo correcto (sin peladas calientes).
- Nunca Utilizar gorras.
- En el caso de usar camisillas estas serán de color blanco.

### **2.3.2 Trabajo en equipo.**

Trabajar en equipo significa compartir objetivos, procesos y tareas. Esto requiere de la capacidad de colaborar y cooperar con los demás y conlleva que la relación de trabajo con los compañeros y superiores sea más amena cooperadora y motivadora.

Trabajar en equipo equivale a que la responsabilidad de la adecuada presentación de la tienda y de las situaciones que en esta se presenta, es de todos sin importar el pasillo que cada uno tenga asignado, por ello de ser necesario se presentara ayuda en otros pasillos o área con fin de tener la tienda en perfecto estado.

Un verdadero trabajo en equipo incluye:

- Ser “Polivalente” en por lo menos una función adicional de la Góndola.
- Mantener en, informado a nuestro supervisor sobre todas las novedades del área de trabajo, productos faltantes vencimientos, dejes, sugerencias de clientes, etc.
- Dirigirse a los compañeros de trabajo con respeto, llamándoles por su nombre sin usar nunca apodos o sobrenombres.
- Evitar las discusiones o peleas con compañeros, las diferencias deberán ser tratadas en la oficina con la ayuda del supervisor inmediato.
- No efectuar críticas sobre los compañeros o la empresa a menos que estas sean constructivas. Cualquier queja o sugerencia se deberá comunicar utilizando las vías establecidas. (La-Cadena, 2018)

### **Ejemplo de trabajo en equipo:**

Cuando un gondolero ha completado todas las tareas correspondientes a su pasillo y quedando éste listo, para ser entregado, solicita autorización a su Supervisor para brindar apoyo en otro pasillo o área de trabajo.

### **2.3.3 Responsabilidad**

La responsabilidad se expresa en el cumplimiento de las normas y las reglas de la empresa en el respeto de la puntualidad, en la honestidad y las buenas costumbres y también la pro-actividad en el desempeño de las funciones.

Esto incluye:

- Cumplir fielmente las instrucciones recibidas del Supervisor inmediato.
- Respetar el horario establecido por la empresa, tanto para la hora de entrada y salida como para el tiempo de almuerzo.
- Marcar todos los días, en el reloj de control de asistencia (ponchando), la salida y la entrada correspondiente al almuerzo.
- No abandonar nunca el recinto de trabajo para temas personales sin la autorización expresa de Supervisor inmediato.
- Acordar con el supervisor cualquier cambio con relación al disfrute del día libre por lo menos un día antes.
- No utilizar teléfonos celulares ni audífonos mientras está trabajando.
- Responsabilizarse de que los mercaderistas (en caso de que tenga autorización) coloquen la mercancía en la góndola de acuerdo a lo especificado en el panorama que necesiten para reponer su espacio asignado.
- Mantener una actitud positiva, tanto ante los cambios de horario como ante los cambios de tareas.
- No realizar negocios personales, ni dentro ni con personal de la misma.
- No realizar ni participar en propagandas religiosas o políticas dentro de la empresa.
- No portar armas blancas o de fuego en ningún lugar de la empresa.
- No aceptar nunca propinas o regalos tanto de clientes como de proveedores
- Realizar la compra propia en el supermercado fuera del horario de trabajo, y efectuar el pago de la misma en la caja asignada para el pago de empleados. (La-Cadena, 2018)

- Pasar la tarjeta Súper Cliente solo cuando se paga una compra propia, nunca cuando esta es de otra persona.
- No consumir ningún producto que no haya pagado previamente.
- No comer o beber en la tienda.
- Durante la jornada de trabajo, no sostener conversaciones personales extendidas con compañeros, mercaderistas o clientes.

#### **2.3.4 Atención al Cliente**

La atención al cliente consiste en ayudarlo o servirle comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades, incluso aquellas que no hayan sido expresadas por él. Es Sinónimo de un buen servicio y trato personalizado. Tomando siempre en consideración lo siguiente:

- El Cliente es lo primero. Siempre se mantendrá una actitud positiva hacia él, con una completa disposición para atenderle, asesorarle y ayudarlo.
- En el momento de ofrecer una ayuda o servicio al cliente, se evitará utilizar expresiones que impliquen negatividad tales como: “no sé”, “No puedo” o “Estoy ocupado”. Si el cliente desea orientación sobre un producto se le acompañará hasta la ubicación del mismo.
- Cuando se detecta una avería o rotura de un producto que cause un derrame, se avisará inmediatamente al servicio de limpieza, para evitar así posibles accidentes.
- Es Obligatorio poseer un buen conocimiento sobre el uso y las características de los productos asignados.
- Se tendrá un control y conocimiento absoluto acerca de los especiales vigentes en las categorías de su pasillo, productos, fechas de inicio y de finalización del especial, faltantes y otras incidencias.
- Cuando un cliente solicite una mercancía que no esté en la góndola, pero con existencia en el almacén de la tienda, se acudirá de inmediato al almacén a recogerla, y se le entregará directamente al cliente.
- En el caso de que falte la información sobre el precio de un producto, se consultará el mismo en el verificador de precios. Si no se consigue obtener la información por este medio, se informará al supervisor para que lo investigue.
- En caso de que un cliente sufra un accidente en la tienda se le atenderá de inmediato, dando aviso rápidamente a un Supervisor. (La-Cadena, 2018)

## 2.4 Políticas de la Empresa

AÑOS EN LA EMPRESA	DIAS DE VACACIONES
1 – 4	14
5	15
6	16
7	17
8	18
9	19
10-15	20
16-19	21
20	22
21	23
22	24
23 – En adelante.	25

**Fuente:** Tabla 1.

### 2.4.1 Horas extras

En caso de que la empresa requiera que algunos empleados laboren durante su descanso semanal y/o días feriados, o después de completada su jornada diaria, recibirán un pago del 100% sobre el valor de la hora normal de trabajo en el primer caso y de 35% en el Segundo caso (según art. 164 C.T).

El Supervisor deberá reportar a Recursos Humanos, las horas extras trabajadas por el personal a su cargo, en el formulario utilizado para estos fines. Llamado formulario de horas extras. La información suministrada se confirmará con los ponches diarios realizados por cada empleado. (La-Cadena, 2018)

## **2.5 Disciplina Formativa**

Esta política contiene tres fases disciplinarias que La Cadena tendrá a su disposición para lograr niveles aceptables de rendimiento y conducta en sus colaboradores. En orden progresivo de gravedad estas son:

### **2.5.1 Fase 1 ó Amonestación Verbal:**

Esta será una conversación realizada por el supervisor inmediato y su empleado a solas, sobre la falta cometida y lo que la empresa espera del empleado y porque deben lograrse estas expectativas. Cualquier nota o informe tomado en este momento lo conversará con el supervisor excepción de cuando la conversación se da por una ausencia, tardanza o permiso no justificado, motivos por los cuales el supervisor llenará el formulario de Novedad de Personal, utilizado como control de tiempo no productivo y lo enviará al departamento de Recursos Humanos para su registro.

Esta fase se utilizará solo para violaciones menores, cuando la violación es seria se pasará directamente a la segunda fase.

### **2.5.2 Fase 2 ó Amonestación Escrita:**

Este paso es más formal, el Gerente o Subgerente del área o local, tendrá un planteamiento del problema con el empleado. Antes de esta discusión se hará una revisión de cualquier nota o informe anterior de fases disciplinarias. Esta fase llegará a ser parte de su expediente personal y se dejará constancia mediante el formulario llamado “Revisión de trabajo”.

Esta fase se realizará por la reincidencia de una falta menor o por cometer el empleado una falta seria.

### **2.5.3 Fase 3 ó Amonestación de Auto reflexión:**

Es el último recurso agotado por el Supervisor con el empleado, dándole parte a Recursos Humanos para que hable con el empleado haciéndole comprender la gravedad de su falta, quienes procederán a enviarlo a su casa, sin la paga de ese día para que reflexione sobre su falta y así el Dpto. tendrá tiempo para investigar y tomar la decisión pertinente con ese empleado. (La-Cadena, 2018)

Esta fase se realizará por la reincidencia de una falta seria o la reincidencia de faltas menores, después de haber agotado la fase disciplinaria 2.

En esta fase se evaluará la necesidad de solicitar a la Secretaria de Trabajo un representante autorizado de esa entidad, para que venga a la empresa a hacer una investigación sobre la falta disciplinaria que ha cometido el empleado. Esta solicitud se realizará por la reincidencia de una violación menor o de una violación grave.

El representante de la secretaria de Trabajo emitirá un informe escrito de la investigación realizada, depositándose luego en el expediente del empleado.

#### **2.5.4 Fase 4 ó Terminación de Contrato de Trabajo:**

Investigación de la Secretaria de Estado de Trabajo y/o despido justificado o desahucio (Art. 88 del C.T).

Siempre que un empleado cometa una falta grave el supervisor lo comunicará a Recursos Humanos inmediatamente suceda el hecho, RRHH analizará junto al administrador o sub-administrador y el supervisor el tipo de terminación que acorde a la ley aplique para el o los empleados involucrados. (La-Cadena, 2018)



## **2.6 Políticas de Seguridad e Higiene en la empresa.**

Mercatodo S.A.S., se compromete a desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene en el trabajo, integrado al Sistema de Gestión Administrativa de la empresa y conforme al reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en la República Dominicana y al estándar OHSAS 18001: 2007, para las actividades descritas anteriormente y las que se realizan en las instalaciones de la empresa, comprometiéndonos a:

- Cumplir con el margen legal de la República Dominicana en materia de Seguridad e Higiene Laboral, con los veinte ítemes solicitados por el Ministerio de Trabajo, acogidos a normas internacionales para el diseño de gestión y otros requisitos.
- Establecer las directrices y los alineamientos que fueren necesarios para el fiel cumplimiento del plan de seguridad de la empresa.
- Establecer el Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene en la empresa.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene en la empresa.
- Identificar, clasificar, evaluar y actualizar permanentemente los puestos de trabajo, las condiciones en el que se desarrollan y los riesgos asociados a la actividad de trabajo que nuestros empleados desempeñan.
- Garantizar la participación y consulta de los trabajadores y sus representantes en el Sistema y Gestión de SST.
- Velar por la protección de la Seguridad e Higiene de todos los integrantes de la empresa, priorizando la prevención de las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.
- Capacitar y entrenar apropiadamente al personal en Seguridad de Higiene en el trabajo durante su ingreso, desempeño de labores, cambio de funciones y tecnología.

En definitiva, la política SST tiene la finalidad de garantizar las condiciones para que el trabajador pueda desarrollar su labor eficientemente minimizando los riesgos, evitando

sucesos que puedan afectar a su salud e integridad a través de prácticas de comunicación interna en Seguridad e Higiene Laboral.

Mercatodo S.A.S. apuesta en la mejora continua de las condiciones de seguridad para todos sus trabajadores mediante la implementación y posteriores revisiones de su sistema de seguridad y salud. (La-Cadena, 2018)

## 2.6.1 Plan de Capacitación de Seguridad Industrial

**Seguimiento:** Comité de Seguridad y Salud Industrial

ACTIVIDADES ESPECIFICAS	PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Continuar con la divulgación de las políticas a todo el personal (nuevo, antigua, contratista, subcontratista).												
Revisión ajuste de las diferentes políticas con las que cuenta el Instituto.												
Continuar con la asignación, documentación y comunicación de funciones y entrega de las responsabilidades a todos los niveles de la Institución en Seguridad y Salud en el Trabajo. (personal nuevo y antiguo faltantes, según ingreso). Divulgar funciones y responsabilidades con el SG-SST con todos los funcionarios.												
Definir y asignar los recursos financieros, humanos, técnicos y tecnológicos, requeridos para la implementación, mantenimiento y continuidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo												
Realizar el análisis de los recursos del presupuesto anual de SST												
Verificar cumplimiento de las empresas contratistas sobre: cumplimiento nivel de riesgo, cumplimiento pago de la seguridad social (afiliación ARL) de todos sus funcionarios sin importar el tipo de contrato.												
Revisar con la subdirección de TH y abastecimiento si se incluyen los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo en la evaluación y selección de proveedores y contratistas e incluir los aspectos necesarios para la evaluación.												
Revisar la existencia o definir, integrar e implementar los mecanismos para realizar la rendición de cuentas de Seguridad y Salud en el Trabajo al interior del Instituto (definir procedimiento).												
Comunicar los mecanismos de rendición de Cuentas de Seguridad y Salud en el Trabajo al interior de la Institución.												
Hacer la rendición de cuentas de Seguridad y Salud en el Trabajo al interior de la Institución												
Revisar y ajustar (si es necesario) el documento manual de contrastación y compras de la entidad, teniendo en cuenta que se identifiquen y evalúen las especificaciones relativas a las compras o adquisiciones de productos y servicios, las disposiciones relacionadas con el cumplimiento del SG-SST por parte del Instituto. Revisar si existe para ajustar a requisitos de SST.												
Asignar un responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo, con un perfil acorde, por escrito, y divulgarlo a los trabajadores (Carta o resolución con asignación).												
Revisar y ajustar procedimiento de requisitos legales y el formato de la matriz de requisitos legales												
Ajustar y actualizar la matriz de los requisitos normativos aplicables en materia de Seguridad y Salud en el trabajo												
Evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.												
Establecer el Plan Anual de Trabajo en Seguridad y Salud en el Trabajo para el año 2018. Recolectar firma de plan de trabajo anual y definir indicadores de Plan de Trabajo Anual, Para alcanzar cada uno de los objetivos del SG-SST.												
Realizar seguimiento al Plan de Trabajo Anual y al cronograma de actividades programadas												
Revisar, ajustar e implementar los procedimientos de comunicación, participación y consulta en Seguridad y Salud en el Trabajo y socializarlos con todos los funcionarios. Revisar y dejar por escrito si existen mecanismos para												

Fuente: ICFES. Tabla: 2. Plan de Capacitación de Seguridad Industrial

ACTIVIDADES ESPECIFICAS	PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Actualizar el procedimiento de identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles												
Actualizar de la Matriz de Identificación de Riesgos, Valoración de Peligros y Determinación de Controles con la participación de trabajadores de todos los niveles de la empresa y cada vez que ocurra un accidente de trabajo mortal o un evento catastrófico o cuando se presenten cambios en los procesos, en las instalaciones, o maquinaria o equipos.												
Implementar las medidas de prevención y control con base en el resultado de la identificación de peligros, la evaluación y valoración de los riesgos y verificar su implementación												
Divulgación a todos los trabajadores los peligros y riesgos a los que se encuentren expuestos en su lugar de trabajo, así como las medidas de intervención sugeridas e implementadas												
Realizar seguimiento a la intervenciones de los controles sugeridos, en la matriz de priorización de peligros y riesgos												
Revisar y ajustar la evaluación inicial en Seguridad y Salud en el Trabajo del Instituto para el año 2018, incluyendo autoevaluación de estándares del SGSST												
Revisión correspondiente al año 2018 de los objetivos e indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad a la Política de SST												
Comunicar a los funcionario y grupo de interés los Objetivos del Sistema de Gestión.												
Realizar seguimiento al cumplimiento de los objetivos del SG-SST a través de los indicadores del Sistema conforme a la periodicidad establecida												
Revisar, ajustar los programas de SST y PVE existentes y diseñar e implementar programas de gestión faltantes para riesgos prioritarios con el fin de prevenir y proteger la seguridad y salud de las personas (incluye procedimientos, instructivos, fichas técnicas, procedimientos de inducción, capacitación, otros).												
Continuar programa de Higiene y seguridad Industrial prolos programas de SST y PVE necesarios según resultados de los informes.												
Continuar el progra de medina preventiva y del trabajo												
Continuar el progra de riesgo psicosocial.												
Continuar implementando el PVE osteomuscular												
Revisar e Implementar y socializar el Procedimiento y Matriz de Gestión del Cambio.												
Realizar seguimiento al diligenciamiento de la Matriz de Gestión del Cambio												

Fuente: ICFES. Tabla: 3. Plan de Capacitación de Seguridad Industrial

## **2.7 Marco Conceptual.**

### **2.7.1 Historia de la Seguridad Ocupacional.**

En el pasado, en los tiempos de los no escritos, donde solo se conocen gracias a las teorías de los evolucionistas y los hallazgos paleontológicos, cuando el hombre evoluciona de la conciencia animal al homo sapiens, sufre un cambio revolucionario y comienza a comprender el mundo que lo rodea. La trascendencia del paleolítico al neolítico donde representa el inicio del hombre en la naturaleza realizando importantes hechos como el uso y construcción de los primeros instrumentos de trabajo inicialmente a base de piedra y palo, luego el dominio del fuego y el uso de la cerámica. El hombre dio un paso de la etapa recolectora a la agricultura y ganadería con el fin de utilizar parte de su energía en actividades para satisfacer sus necesidades y de la sociedad en donde vive. Es decir, el hombre necesita trabajar para alcanzar una vida sana, productiva y feliz. (Robledo F., 2016)

El trabajo, al permitirle alcanzar sus objetivos se convierte en una medida indispensable para la realización individual y grupal, pero no por eso estuvo libre de riesgos para la propia existencia. Es fácil imaginar que el hombre primitivo en búsqueda de su sustento debía enfrentar peligros que incluso le podían costar la vida en muchas ocasiones, ya sea por el medio en el que se desenvolvía o la actividad mediante la cual con sus rudimentarias herramientas debía procurar su comida. La prevención de los accidentes se practicaba incluso en civilizaciones remotas, ya que el deseo de la conservación propia y el miedo a lesionarse estaba tan presente como lo está en la actualidad. (Robledo F., 2016)

Los cazadores en la edad de piedra fueron de los primeros en desarrollar dispositivos de seguridad, estos hicieron protectores hechos de piedra, hueso y barro que, atados a la muñera los protegía contra los golpes de la cuerda de los arcos luego de disparar la flecha. El hombre mientras se hacía más adquisitivo y protector iba estableciendo procedimientos para salvaguardar la vida propia y la de su familia, pues sentían que debían mantener un bien conjunto pues para ellos lo que era bueno para la familia o la tribu, era igualmente bueno para el individuo. (Robledo F., 2016)

Luego de irse perfeccionando las primitivas tribus, comienza la división primaria de trabajo, lo cual fue básico para la economía de este tiempo. Gracias a esto surgió la

agricultura, ganadería y la pesca (sector primario actual) y con esto se produjeron más accidentes. Con el crecimiento y fortalecimiento de estos sectores aparece la artesanía y mediante la transformación de los productos ya obtenidos (sector secundario) se crean los vestuarios, herramientas de trabajo, utensilios de cocina, etc. Luego cuando se descubrió el hierro esto trajo consigo nuevos riesgos en la minería y la metalurgia, ya con el implemento de estas actividades surgió el intercambio, comenzando así el comercio (sector terciario) trayendo nuevos riesgos de tipo laboral tales como el surgimiento de ladrones y vándalos que atacaban las caravanas de los comerciantes. (Robledo F., 2016)

### **2.7.2 Terminología.**

#### **Higiene Industrial: concepto y objetivo.**

El objetivo de la higiene industrial es la prevención de las enfermedades profesionales causadas por los contaminantes físicas, químicas o biológicas que pueden accionar sobre los colaboradores.

Los autores Baraza Castejón & Guardino, en su libro Higiene Industrial comparten la siguiente definición propuesta por la American Industrial Hygiene Association (AIHA) en el año 1959 la cual la define como: *“La ciencia y el arte que se dedica a la identificación, medida y evaluación de los factores ambientales provocados por el lugar de trabajo y que por tanto provocan enfermedades y destruyen la salud y el bienestar entre los colaboradores o los ciudadanos de la comunidad.”*

Otra definición es la de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): *“La Higiene industrial es la ciencia de anticipación, identificación y control de los riesgos que se originan en el lugar de trabajo o relación con éste que pueden poner en peligro la salud y bienestar de los trabajadores, teniendo en cuenta su posible repercusión en las comunidades vecinas y el medio ambiente en general”*. (Baraza, Castejón, & Guardino, 2016)

## **Seguridad Industrial: concepto y objetivo.**

La seguridad industrial es el sistema de disposiciones reglamentarias que tienen por objeto la prevención y en lo más posible la limitación de los riesgos, también como la protección contra accidentes que puedan producir algún tipo de daño a las personas, bienes o al medio ambiente que esté en cercanía de la actividad laboral e industrial o del uso, funcionamiento y mantenimiento de los equipos e instrumentos, uso o consumo, almacenamiento o rechazo de los productos industriales. (Euskadi, 2016)

A continuación, una lista de términos proporcionados por Seguros de Vida Suramericana S.A ( Sura, 2018)

- **Accidente Laboral:**

Se le llama accidente de trabajo a todo suceso repentino que sea por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión física, perturbación funcional o psicológica, invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo a lo que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

- **Accidente Industrial**

Es la situación en la que se presentan daños y pérdidas materiales de las instalaciones, los equipos, y materia prima de la empresa.

- **Administradora de Riesgos Laborales**

Son entidades que tienen como objetivo principal prevenir, proteger y atender a los colaboradores contra Accidentes laborales y enfermedades profesionales que puedan ocurrir en la realización de sus labores.

- **Incidente:**

Evento(s) relacionado con el trabajo en que la lesión o enfermedad (a pesar de la severidad) o fatalidad ocurren, o podrían haber ocurrido.

- **Riesgo:**

Es la posibilidad de la ocurrencia de un evento peligroso o exposición y la severidad de lesión o enfermedad que pueden ser causados por el acontecimiento. (Sura, 2018)

- **Evaluación de riesgo:**

Proceso de evaluar el riesgo que ocurre durante algún peligro, tomando en cuenta la adecuación de cualquier control existente y decidiendo si el riesgo es o no aceptable.

- **Ergonomía:**

La ergonomía es la disciplina que se encarga del diseño de lugares de trabajo, instrumentos/herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador.

- **Equipos de Protección:**

Estos son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de distintos diseños que emplea el colaborador para protegerse contra posibles lesiones.

- **Clase de riesgo**

Codificación definida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para catalogar a las empresas de acuerdo con la actividad económica a la que se dedican.

- **Condición insegura**

Es todo componente de los equipos, la materia prima, las herramientas, las máquinas, las instalaciones o el medio ambiente que se convierte en un peligro para los individuos, los bienes, la operación y el medio ambiente y que bajo condiciones específicas puede causar un incidente.

- **Enfermedad Laboral**

Se le llama enfermedad laboral la que da como resultado a la exposición de factores de riesgo propios a la actividad laboral o del medio en el que el colaborador se ha visto obligado a ejercer.

- **Evento Catastrófico**

Acontecimiento inesperado e indeseado que altera significativamente el funcionamiento normal de la empresa, implica daños masivos al personal que ejerce en las instalaciones, parálisis total de las actividades de la empresa o una parte de ella y que afecta a la cadena productiva, o genera desastre parcial o total de una instalación. (Sura, 2018)

- **Factor de riesgo**

Se entiende bajo este nombre, la existencia de elementos, fenómenos, condiciones, circunstancias y acciones humanas, que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños y cuya posibilidad de ocurrir depende de la eliminación o control del elemento agresivo.

- **Medidas de prevención**

Conjunto de acciones individuales o colectivas que se efectúan para advertir o evitar la caída de personas y objetos cuando se realizan trabajos en alturas y forman parte de las medidas de control.

- **Política de Seguridad**

Un requisito importante dentro de un sistema de gestión de calidad y seguridad es el cumplimiento de la reglamentación básica en materia de salud ocupacional y el compromiso por la mejora continua de las condiciones de salud y seguridad de los colaboradores.

Para tal fin el más alto nivel directivo debe elaborar y firmar una política de salud ocupacional, que incluya el deseo expreso de mejorar las condiciones de trabajo y reducir las lesiones y otro tipo de pérdidas. Por lo tanto esta debe incluir en enunciados generales, lo objetivos a alcanzar en materia de salud y seguridad

- **Ruido**

Cualquier sonido indeseable. Es una forma de energía en el aire que en forma de vibraciones invisibles entran al oído y crean una sensación molesta. Cuando los sonidos están encima del límite permisible son dañinos para el oído (Sura, 2018)



### 2.7.3 Ergonomía física y ergonomía cognitiva

El autor Cañas, en su libro sobre Ergonomía Cognitiva, define la ergonomía como la disciplina científica que estudia el diseño de los sistemas donde las personas trabajan. Estos sistemas se les denominan “sistemas de trabajo” donde son el “sector del ambiente en el que el trabajo humano tiene efecto y donde este extrae la información que necesita para trabajar”.

El objetivo de un ergónomo es la de describir cual es la relación del ser humano y los sistemas de trabajo. Dependiendo la relación entre la persona y el sistema, se destacan dos aspectos diferentes:

**Ergonomía Física:** Este es el aspecto puramente físico que hace referencia a la estructura muscular y esquelética de la persona. Por ejemplo, en una oficina una persona puede estar sentada trabajando en el ordenador o puede estar de pie sacando fotocopias. Cada postura es diferente, por tanto se necesita que el diseño del sistema del trabajo sea el correcto pensando en las características de la estructura del cuerpo humano, para que la posición no canse a la persona ni le desarrolle problemas en la columna, etc.

**Ergonomía Cognitiva:** Este aspecto en relación de la persona y el sistema de trabajo es la que hace referencia a como una persona conoce y actúa. Las personas para poder realizar las tareas diarias deben recibir estímulos del ambiente, recibir informaciones, decidir qué acciones son apropiadas, llevarlas a cabo y transmitir informaciones para que otras personas puedan realizar sus tareas, etc. Según Cañas y Waern (2001) *La ergonomía cognitiva es la que se encarga de estudiar todos estos aspectos.*

Tanto los aspectos físicos y psicológicos no son totalmente independientes, la ergonomía cognitiva se fija más en el segundo, y solo se hace referencia al primero si este tiende a causar alguna consecuencia psicológica. Por ejemplo: si un conductor adopta una postura incómoda mientras maneja largas distancias, esto aumentará su fatiga y esta tendrá efectos psicológicos como disminuir su nivel de vigilancia o reacción. (Cañas, 2018)

#### **2.7.4 Errores humanos.**

El área de la ergonomía cognitiva que trata sobre la predicción y evitación de los “errores o fallos humanos” es la que acapara más la atención actualmente.

Si por ejemplo vemos las noticias y nos sorprendemos con la historia de un trágico accidente cuando un tren se descarrila provocando la muerte de muchas personas. Esto ocurre cuando una máquina (en este caso un tren) que está siendo controlado por alguien (el maquinista), tiene un comportamiento inadecuado (se descarrila). Lo principal que llama la atención de los técnicos sería si existe una posible avería técnica, pero luego de un riguroso examen a la máquina se dan cuenta que no se encuentra ningún mal funcionamiento de sus componentes. Entonces, su atención cambia a la otra parte involucrada, que es el conductor de la maquina. Tristemente lo primero que salta en la prensa es la sospecha de que esta persona estuviera alterada ya sea física o psíquicamente. Por tanto, los médicos les realizan análisis buscando rastro de alcohol, drogas o cualquier sustancia que altere su condición y justifique su comportamiento anormal. Sin embargo, luego de obtenido los análisis se dan cuenta que estos no revelan nada fuera de lo común, puesto que la persona que controlaba la máquina se encontraba en perfecto estado físico y psíquico. ¿Qué pudo haber pasado?

A menudo, llegados a este momento se dice que el accidente pudo haber sido causa de un “error humano”, es decir, la persona que conducía la máquina se encontraba en perfecto estado de salud, pero accidentalmente ha cometido un error incomprensible. Aclarando, se descarta la posibilidad de que el error haya sido intencionado puesto que nadie quiere estrellarse con un tren. Entonces, ¿Por qué se cometió el error? (Cañas, 2018)

#### **2.7.5 Los errores humanos en la ergonomía cognitiva**

El autor Reason, en su libro “Human Error” (1992) define error humano como: *“un término genérico empleado para designar todas aquellas ocasiones en las cuales una secuencia planeada de actividades mentales o físicas fallan al alcanzar su pretendido resultado, y cuando estos fallos no pueden ser atribuidos a la intervención de algún factor de azar”*. (Cañas, 2018)

En términos similares Sanders y McCormick en su libro “Human Factor in Engineering and Design” (1993) definen error humano como: *“una decisión o conducta humana*

*inapropiada o indeseable que reduce, o tiene el potencial para reducir la efectividad, la seguridad o la ejecución del sistema”.*

En cualquiera de los casos, un error humano es una falla a la hora de ejecutar las tareas apropiadamente y no se le atribuyen a factores que estén más allá del control inmediato del ser humano. Para entender porque una persona puede cometer un error es necesario darse cuenta que controlar una máquina significa tener una comunicación entre la persona y la máquina, por tanto, la máquina debe tener medios para transmitir a la persona su estado interno. (Cañas, 2018)

### **2.7.6 Principales causas de los errores humanos que producen accidentes laborales.**

Se consideran los errores humanos como la principal causa de la mayoría de los accidentes. Los factores de riesgos son tan variados como cada circunstancia de trabajo existan. Muchas veces estos acontecimientos no deseados se produce cuando se combinan circunstancias propias ya que en muy reducidos casos es una sola la causa que ocasiona el accidente las cuales puede traer consecuencias graves para la integridad de los colaboradores. (Ramírez, 2015)

#### **Fallas en el control – Gerencia**

Según sean entendidos en su causalidad, los accidentes siempre han sido responsabilidad única y exclusiva del trabajador que realiza la tarea y poco se considera que la organización y administración de las empresas sean las culpables de los accidentes. Cuando se realiza el trabajo y no se tienen los controles o estos son inadecuados, es muy posible que el colaborador considere que su trabajo está siendo realizado de la manera correcta, lo cual puede llevarlo a cometer errores, que muchas veces pueden ser fatales.

El control se usa para referirse a una de las funciones del proceso de administración que consta de los siguientes momentos: planeamiento, organización, dirección y control. (Ramírez, 2015)

#### **En el campo de prevención de accidentes, algunas acciones de control son:**

- Organizar y administrar profesionalmente el trabajo.

- Realizar programas de inducción en salud ocupacional.
  - Promover y dirigir reuniones de grupos de trabajo cuya orientación sea sobre crear conciencia de los riesgos laborales y las consecuencias que estos pueden traer.
  - Establecer programas de instrucción y apoyo a los colaboradores.
  - Investigar si los colaboradores han tenido accidentes o enfermedades.
  - Analizar los trabajos críticos o de alto riesgo.
  - Observar el trabajo realizado para descubrir fallas en la organización y técnica de ejecución.
  - Revisar reglamentos y procedimientos y mantenerlos actualizados.
  - Realizar y orientar las inspecciones de seguridad e higiene periódicamente.
- (Ramírez, 2015)

### **2.7.7 Causas básicas o de origen**

Las causas básicas también se les denomina causas raíces, indirectas o subyacentes, puesto que son las causas por las cuales comienza la cadena de causalidad hacia los accidentes laborales. Estas causas básicas se clasifican en dos grupos: factores personales y factores de trabajo.

#### **a) Factores personales**

Estas son las causas que se presentan a partir de las características que pueda poseer la persona, entre estas están:

- Falta de conocimiento.
- Falta de motivación.
- Incapacidad física o mental del colaborador.
- Temor al cambio.
- Poca autoestima en la realización de su trabajo.
- Ausencia o altas metas propuestas.
- Grado de confianza.
- Frustración.
- Conflictos.
- Necesidades apremiantes.
- Falta de buen juicio.
- Negligencia.
- Intemperancia.

- Testarudez.
- Falta de valoración a su trabajo.
- Problemas en la comunicación.

Un buen ejemplo sería pensar que es lógico esperar que una persona no pueda realizar un procedimiento en su trabajo de la manera correcta si nunca se le fueron dadas las instrucciones o no se le haya enseñado o dado entrenamiento de cómo realizarlo. O si el trabajo requiere tener buena visión y se deja a cargo de una persona que tenga una mala visión claramente el producto saldrá de baja calidad. (Ramírez, 2015)

### **b) Factores del trabajo**

Estos factores son los puramente ligados a las condiciones propias del diseño, construcción, mantenimiento de los sistemas y procesos y la tecnología utilizada para la realización del trabajo, que permiten la aparición de condiciones ambientales peligrosas (causas inmediatas) como:

- Aumento del ritmo de producción.
- Tecnología inadecuada de los equipos.
- Diseño, construcción o mantenimiento inadecuado de herramientas y equipos locales.
- Normas de compras inadecuadas.
- Desgaste de herramientas o equipos.
- Equipos o materiales con baja exigencia de calidad.

Estos factores de trabajo explican el porqué pueden existir o crearse condiciones peligrosas. Por tanto si no existen o no se imponen cumplimientos de normas adecuadas se seguirán usando equipos, materiales y diseños de estructuras que no tengan en cuenta los controles adecuados. Si el mantenimiento no se realiza correctamente, la maquinaria y el equipo se deteriorarán y existirá un mal desempeño, todo esto junto al abuso y el uso repetido de los materiales y equipos que puedan ocasionar condiciones anormales que ocasionan peligro para la gente y la propiedad, trayendo como resultado pérdidas e ineficiencias en las operaciones. En conclusión, las causas básicas son el origen de las causas denominadas “inmediatas”. (Ramírez, 2015)

### **2.7.8 Causas inmediatas del accidente (Signos y síntomas)**

Se les denomina causas inmediatas debido a que una vez que están presentes en la persona, los equipos, las maquinarias, herramientas, materiales o en las condiciones ambientales, hay una alta probabilidad de que ocurra el accidente. Muchas veces se observa una característica importante y es que estas causas inmediatas son fácilmente visibles y por tanto se pueden llamar signos y síntomas de los accidentes. Estas se clasifican en dos: Actos inseguros y condiciones ambientales peligrosas. (Ramírez, 2015)

#### **a) Acto inseguro**

Son las violaciones de una norma aceptada como técnicas y seguras por el trabajador, lo que permite la aparición de los accidentes.

- Operar sin permiso o autorización.
- No avisar o protegerse.
- Trabajar a una velocidad poco segura.
- Anular sistemas de seguridad.
- Usar equipos o herramientas defectuosas.
- No usar equipos o herramientas correctamente.
- No usar el equipo de protección personal.
- Tener una posición insegura.
- Reparar o limpiar maquinarias en movimiento.
- No aislarse de fuentes de poder.
- Bromear o jugar en el trabajo.
- Estar bajo condiciones de alcoholismo o drogas.
- Realizar el trabajo estando enfermo o mentalmente inestable.
- Realizar trabajos sin capacitación previa.
- Fallas en las comunicaciones personales.

(Ramírez, 2015)

#### **b) Condición ambiental peligrosa**

Una condición ambiental peligrosa es el estado o condición física de los objetos o materiales que pueden causar los accidentes y que pueden ser evitados o corregidos antes de ocurrir. Estas pueden ser:

- Organización inadecuada del trabajo y fallas en los controles.
- Resguardos y protecciones ausentes.
- Equipos y materiales defectuosos.
- Congestión y almacenamiento inadecuado.
- Sistemas inadecuados para llamar la atención.
- Ausencia del manual de operaciones y funciones.
- Peligro de incendios y explosiones.
- Orden y limpieza poco eficientes.
- Condiciones atmosféricas peligrosas.
- Falta de equipos de protección personal.

Los actos inseguros y las condiciones ambientales peligrosas son claros signos y síntomas que hacen evidencia del fin de la cadena de causas que pueden provocar los accidentes de trabajo. (Ramírez, 2015)

### **2.7.9 Los riesgos laborales más comunes en un Supermercado**

Según algunos estudios, los supermercados son el centro de trabajo en el que más accidentes laborales ocurren por delante incluso de otros como la industria. Se deben extremar las medidas de seguridad para intentar minimizar los riesgos, tanto por parte de los empleados como por parte de las empresas. Estos son los más comunes.

#### **1. Caídas**

El personal del supermercado está en continuo movimiento, yendo y viniendo de un sitio a otro. Esto, unido a que en el suelo puede haber productos resbaladizos (por artículos que se caen y se rompen), hacen de las caídas un riesgo más que real, sobre todo las que son a mismo nivel. También las hay a diferente nivel sobre todo si cuando toca subirse a escaleras a colocar artículos en las estanterías. (García, 2016)

## **2. Lesiones de espalda**

En todo trabajo que implique cargar con peso es obvio que hay riesgo de lesión en la espalda. Es el caso del trabajo en el supermercado donde es necesario cargar con grandes artículos para ponerlos en las estanterías por ejemplo. Tirones, pinchazos, lumbalgias o lumbagos son algunas de estas lesiones

## **3. Cortes**

Los carniceros y pescaderos que trabajan en un supermercado también sufren el riesgo de cortarse con alguno de los instrumentos que manipulan, como cuchillos. Aunque muchos toman medidas usando guantes especiales, es cierto que el riesgo siempre está presente.

## **4. Golpes**

Manipular objetos y productos también conlleva otro riesgo: se te pueden caer encima, por ejemplo en un pie, provocando una lesión, y por ejemplo un aplastamiento en las manos.

## **5. Torceduras y esguinces**

Los continuos movimientos pueden provocar la típica torcedura de tobillo o lo que es peor, un esguince en el caso más grave. Pero no solo en los tobillos: las muñecas son otra de las partes del cuerpo que más expuestas se encuentra a este tipo de accidentes.

## **6. Estrés / Depresión**

A los trabajadores de un supermercado se les exige mucho. Tienen que hacer demasiadas tareas en muy poco tiempo, y además de todo ello, 'lidiar' con el cliente, que genera muchos conflictos y problemas. Todo ello, como en cualquier otro tipo de empleo, puede acabar por provocar un cuadro de estrés o uno de depresión que, como todos sabemos, son dos causas muy comunes de bajas en las empresas.

## **7. Tendinitis**

Se trata de una lesión que afecta al tendón de un músculo y provoca su inflamación o degeneración secundaria, suelen producirse por sobreuso, haciendo movimientos repetitivos continuamente sin una debida postura, o en el caso de la tendinitis aquilea, agravada por la presión del calzado. En el caso de los supermercados, sus trabajadores suelen tenerla en manos y brazos.

## **8. Otras enfermedades profesionales**

Otras enfermedades relacionadas con el trabajo en un supermercado son la mialgia, cervicobranquialgia, la tenosinovitis y la fibromialgia. (García, 2016)



### **2.7.10 Riesgos en las industrias.**

Las instalaciones industriales contienen una gran variedad de operaciones de producción y transformación de la materia, generación de energía, fabricación y eliminación de desechos, los cuales contienen riesgos inherentes que requieren un manejo cuidadoso. Por ejemplo, las operaciones industriales que incluyen el manejo, almacenamiento y procesamiento de sustancias que son grandemente peligrosas, como son: los químicos reactivos y desechos peligrosos. Así mismo, las instalaciones industriales, pueden acarrear peligros que son distintos de aquellos de las sustancias peligrosas. Estos riesgos son generalmente ocasionados por sustancias y reacciones químicas entre las mismas. (Velázquez, 2014)

**Debido a la existencia de riesgos en los medios industriales es necesario manejar adecuadamente las siguientes situaciones:**

- Las condiciones que pueden llevar, potencialmente, a los accidentes que involucran derrames importantes (tuberías, conexiones flexibles, filtros, válvulas, recipientes, bombas, compresores, tanques, chimeneas, etc.).
- Las condiciones de salud y bienestar ocupacional, y de seguridad en el trabajo. (Velázquez, 2014)

**2.7.11 Se clasifican los materiales y desechos peligrosos bajo una o más de las siguientes definiciones:**

**Inflamables:** son las sustancias que se encienden con facilidad y que representan un peligro de incendio bajo las condiciones industriales normales (por ejemplo, los metales triturados, combustibles, etc.)

**Corrosivo:** son las sustancias que necesitan contenedores específicos debido a su capacidad de corroer los materiales normales (por ejemplo, los ácidos, los anhídridos de los ácidos y los alcalinos).

**Reactivo:** son los materiales que requieren especial almacenamiento y manejo porque tienden a reaccionar espontáneamente con los ácidos o sus vapores (por ejemplo, los cianuros y los álcalis concentrados), y porque tienden a reaccionar vigorosamente con el

agua o el vapor (por ejemplo, el fosfeno, los ácidos o álcalis concentrados), o tienden a ser inestables en caso de un choque o si existe calor (por ejemplo, los líquidos inflamables presurizados, los pertrechos militares), cuyo resultado incluye la generación de gases venenosos, la explosión, el incendio, o la evolución de calor.

**Tóxicos:** son las sustancias (por ejemplo, los metales pesados, los pesticidas, los solventes, los combustibles derivados del petróleo), los cuales, al ser manipulados incorrectamente, pueden liberar cantidades suficientes de los materiales tóxicos, que puedan causar un efecto directo, crónico o agudo, para la salud, debido a su inhalación e impregnación a través de la piel, ingestión, o causar una acumulación potencialmente tóxica en el medio ambiente o en la cadena alimenticia. (Velázquez, 2014)

**Biológico:** son los materiales que, al manipularlos inadecuadamente, pueden liberar cantidades suficientes de los microorganismos patogénicos que pueden provocar concentraciones suficientes de infección, polen, hongos o caspa, que pueden causar reacciones alérgicas en las personas que sean susceptibles al peligro.

#### **2.7.12 Además de las categorías anteriormente mencionadas sobre sustancias peligrosas, hay riesgos generales que se relacionan con las instalaciones industriales.**

**Estos son:**

- **Eléctricos:** electrocución por los cables en mal estado y el mal uso de las herramientas eléctricas, cables de transmisión elevados, alambres eléctricos caídos, cables subterráneos y el trabajo realizado durante las lluvias.
- **Estructurales:** el peligro de caerse si el trabajo es sobre superficies resbalosas, pendientes, hoyos abiertos, obstrucciones y pisos inestables.
- **Mecánico:** choques con los equipos en movimiento, especialmente, en marcha atrás, rotura de poleas o cables, y el enredamiento de la ropa en los engranajes o taladros.
- **Temperatura:** fatiga térmica en las áreas calientes, o al trabajar con ropa que limite la disipación del calor corporal o el sudor; efectos del frío en los ambientes helados, o si el factor de enfriamiento del viento es excesivo.
- **Radiación:** quemaduras o heridas internas al exponerse a niveles excesivos de radiación ionizadora.

- **Deficiencia de oxígeno:** pueden haber efectos para la salud a raíz del desplazamiento del oxígeno por otro gas, o su consumo en una reacción química, especialmente, en los lugares cerrados o las áreas bajas. Si los niveles bajan del 19.5% de oxígeno se pone en riesgo la seguridad de las personas (Velázquez, 2014)

### 2.7.13 También clasificados por su naturaleza:

**Riesgos Químicos** Son ocasionados por procesos químicos y por el medio ambiente. Las enfermedades como las alergias, la asfixia o algún virus son producidas por la inhalación, absorción, o ingestión. Debemos resguardarnos con mascarillas, guantes y delimitar el área de trabajo. (Coordinación empresarial, 2015)

**Riesgos Biológicos** Las enfermedades ocasionadas por los virus, bacterias, hongos y parásitos son gracias al contacto de todo tipo de ser vivo o vegetal. Para evitarlas se recomienda tener un control de las vacunas y sobretodo protegerse con el equipo adecuado.

**Riesgos Ergonómicos** La ergonomía es la ciencia que busca adaptarse de manera integral en el lugar de trabajo y al hombre. Los principales factores de riesgo ergonómicos son: las posturas inadecuadas, el levantamiento de peso, movimiento repetitivo. Puede causar daños físicos y molestos. Este tipo de riesgo ofrece cifras relativamente altas ocupando el 60% de las enfermedades en puestos de trabajos y el 25% se deben a la manipulación de descargas. Cuando alzamos peso la espalda tiene que estar completamente recta y las rodillas flexionadas. Si son trabajos físicos, antes de empezar debemos estirar los músculos y las articulaciones para evitar futuras lesiones. Hay que recurrir a métodos seguros en todo momento.

**Riesgos Psicosociales** Algunos de estos riesgos nos afectan a todos nosotros en algún momento de nuestra vida laboral. Algunos de los más comunes son: estrés, fatiga, monotonía, fatiga laboral... Para prevenirlas es recomendable respetar los horarios laborales sin excederse en las horas. Debemos tener como mínimo un descanso de 15 minutos a partir de las 6 horas. La estabilidad y un buen ambiente nos ayudaran a disminuir estos riesgos.

**Riesgos Mecánicos** Este tipo de riesgos se ven reflejados a trabajos en altura, superficies pocos seguras, un indebido uso de las herramientas u equipos defectuosos. Debemos asegurarnos siempre de revisar la maquinaria en la que trabajamos para evitar posibles incidentes.

**Riesgos Ambientales** Estos factores son los únicos que no podemos controlar. Se manifiestan en la naturaleza la lluvia, la tempestad, las inundaciones... Debemos ser previsibles y prudentes. (Coordinación empresarial, 2015)

#### **2.7.14 Señalización de Riesgos Laborales como prevención.**

Todas las personas están conscientes de la importancia que en la actualidad ha alcanzado la señalización en la vida urbana y la circulación de todo tipo, terrestre, marítima y aérea, de tal forma, que sin ella en muchas ocasiones se produciría el caos y el accidente. Así mismo, en el mundo laboral se dan situaciones de peligro en las que es conveniente que el trabajador reciba una determinada información relativa a la seguridad y que denominaremos señalización de seguridad.

Se entiende por señalización, el conjunto de estímulos que condicionan la actuación de aquel que los recibe frente a la circunstancia que se pretende resaltar. Más concretamente, la señalización de seguridad, es aquella que suministra una indicación relativa a la seguridad de personas y/o bienes. (Gestión-y-calidad, 2016)




















El R. D. 485/97 de 14 de abril sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo, establece la siguiente clasificación:

##### **Clases de Señales**

##### **Según el significado de la señal:**

- **Prohibición:** Prohíbe un comportamiento que puede comportar un peligro.
- **Obligación:** Señal que obliga a un comportamiento Determinado.
- **Advertencia:** Advierte de un riesgo o peligro.
- **Salvamento:** Indicación relativa a salidas de socorro o primeros auxilios, o a los dispositivos de salvamento.

<p style="text-align: center;"><b><u>CLASES DE SEÑALES</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Tipo de señal</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Descripción</b></p>
<p style="text-align: center;">De advertencia.</p>	<p style="text-align: center;">Forma triangular. Pictograma negro.</p>
 <p style="text-align: center;"> Materias inflamables    Materias explosivas    Materias tóxicas    Materias corrosivas    Materias radioactivas    Caspas suspendidas  Vehículos de manutención    Riesgo eléctrico    Peligo en general    Radiaciones láser    Materias comburentes    Radiaciones no ionizantes  Campo magnético intenso    Riesgo de tropezar    Caída a distinto nivel    Riesgo biológico    Baja temperatura    Materias no vivas o irritantes </p>	
<p style="text-align: center;">De prohibición.</p>	<p style="text-align: center;">Pictograma negro sobre fondo blanco, bordes y bandas rojas.</p>
 <p style="text-align: center;"> Prohibido fumar    Prohibido fumar y encender fuego    Prohibido pasar a los peatones    Prohibido apagar con agua  Entrada prohibida a personas no autorizadas    Agua no potable    Prohibido a los vehículos de manutención    No tocar </p>	
<p style="text-align: center;"><b>Fuente:</b> Pictograma señalización de riesgos (Gestión-y-calidad, 2016). <b>Tabla:</b> 4</p>	

<p>De obligación.</p>	<p>Forma redonda. Pictograma blanco sobre fondo azul.</p>
<div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div style="width: 15%;">  <p>Protección obligatoria de la vista</p> </div> <div style="width: 15%;">  <p>Protección obligatoria de la cabeza</p> </div> <div style="width: 15%;">  <p>Protección obligatoria del oído</p> </div> <div style="width: 15%;">  <p>Protección obligatoria para las vías respiratorias</p> </div> <div style="width: 15%;">  <p>Protección obligatoria de los pies</p> </div> <div style="width: 15%;">  <p>Protección obligatoria de las manos</p> </div> <div style="width: 15%;">  <p>Protección obligatoria del cuerpo</p> </div> <div style="width: 15%;">  <p>Protección obligatoria de la cara</p> </div> <div style="width: 15%;">  <p>Protección individual obligatoria contra caídas</p> </div> <div style="width: 15%;">  <p>Vía obligatoria para peatones</p> </div> <div style="width: 15%;">  <p>Obligación general (acompañada, si procede, de una señal adicional)</p> </div> </div>	
<p>Relativas a los equipos de lucha contra incendio.</p>	<p>Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo rojo</p>
<div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div style="width: 25%;">  <p>Manguera para incendios</p> </div> <div style="width: 25%;">  <p>Escalera de mano</p> </div> <div style="width: 25%;">  <p>Extintor</p> </div> <div style="width: 25%;">  <p>Teléfono para la lucha contra incendios</p> </div> <div style="width: 25%;">  </div> <div style="width: 25%;">  </div> <div style="width: 25%;">  </div> <div style="width: 25%;">  </div> <p style="text-align: center;">Dirección que debe seguirse (señal indicativa adicional a las anteriores)</p> <p><b>Fuente:</b> Pictograma señalización de riesgos (Gestión-y-calidad, 2016). <b>Tabla:</b> 5</p> </div>	



- Sí una señal luminosa se utiliza como complemento a una señal acústica, el código de la señal deberá ser el mismo.
- Las señalizaciones que necesita una fuente de energía para funcionar, dispondrán de alimentación de emergencia garantizada, en caso de interrupción de esa energía, salvo que el riesgo desaparezca con el corte de energía.
- No utilizar simultáneamente dos señales luminosas que puedan dar lugar a confusión. (Gestión-y-calidad, 2016)

- **Señal Acústica**

Esta una señal sonora codificada, emitida y difundida por un dispositivo apropiado, sin intervención de la voz humana o sintética.

Como requisitos que deben cumplir, se tiene:

- Tener un nivel sonoro claramente superior del nivel de ruido ambiental, de modo que sea claramente audible, sin llegar a ser excesivamente molesta. No deberá utilizarse una señal acústica cuando el ruido ambiental sea demasiado intenso.
- Será fácilmente reconocible por la duración de los impulsos, el intervalo entre los mismos y los grupos de impulsos.
- Si un dispositivo puede emitir una señal acústica tanto con frecuencia variable como con frecuencia estable, la primera se utilizará para indicar, por contraste con la segunda, un nivel de peligro más elevado o mayor urgencia.
- El sonido de una señal de evacuación será continuo.
- No se utilizarán al mismo tiempo dos señales sonoras.
- Cuando los trabajadores afectados tengan afectadas la capacidad o facultad auditiva limitada, incluidos los casos que se deban al uso de equipos de protección individual, se tomarán las medidas adecuadas suplementarias o de sustitución. Una señal luminosa o acústica indicará, al ponerla en marcha, la necesidad de realizar una determinada acción, y se mantendrá mientras persista tal necesidad. Al finalizar la emisión de una señal luminosa o acústica se adoptarán de inmediato las medidas que permitan volver a utilizarlas en caso de necesidad.

La eficacia y buen funcionamiento de las señales luminosas y acústicas se comprobará antes de su entrada en servicio y posteriormente mediante las pruebas periódicas necesarias. (Gestión-y-calidad, 2016)



- **Comunicación Verbal**

Es un mensaje verbal predeterminado, en el que se utiliza la voz humana o sintética. La comunicación verbal se establece entre un locutor o emisor y uno o varios oyentes, en un lenguaje formado de textos cortos, frases, grupos de palabras o palabras aisladas, eventualmente codificados. (Gestión-y-calidad, 2016)

Como características generales, la comunicación verbal cumplirá:

Los mensajes verbales serán tan cortos, simples y claros como sea posible.

- Las personas implicadas deberán conocer bien el lenguaje utilizado a fin de poder pronunciar y comprender correctamente el mensaje y adoptar en función de éste el comportamiento apropiado.
- Si la comunicación verbal se utiliza en lugar o como complemento de señales gestuales, habrá que utilizar palabras como:
  - Comienzo: para indicar la toma de mando.
  - Alto: para interrumpir o finalizar un movimiento.
  - Fin: para finalizar las operaciones.
  - Izar.- para izar una carga.
  - Bajar.- para bajar una carga.
  - Avanzar, retroceder, a la derecha, a la izquierda para indicar el sentido de un movimiento.
  - Peligro: para efectuar una parada de emergencia.
  - Rápido: para acelerar un movimiento por razones de seguridad. (Gestión-y-calidad, 2016)

- **Señalización gestual**

Se **denomina señal gestual** un movimiento o disposición de los brazos o de las manos en forma codificada para guiar a las personas que estén realizando maniobras que constituyan un riesgo o peligro para los trabajadores. (Gestión-y-calidad, 2016)

Las características generales de las señales gestuales son:

- Deberá ser precisa, simple, amplia, fácil de realizar y comprender y distinguirse de cualquier otra.
- La utilización de los dos brazos al mismo tiempo se hará de forma simétrica y para una sola señal.

Podrán variar de los indicados en el reglamento a condición de que su significado y comprensión sean equivalentes. (Gestión-y-calidad, 2016)

#### **2.7.15 Respecto a las reglas de utilización se deberá tener presente:**

- 1) La persona que emite la señal se denomina encargado y el destinatario operador. El encargado seguirá visualmente el desarrollo de las maniobras sin estar amenazado por ellas.
- 2) El encargado deberá ser fácilmente reconocido por el operador, para lo cual llevará uno o varios elementos de identificación (colores vivos, iguales para todos los elementos y solamente utilizados por el encargado).
- 3) El encargado deberá dedicarse exclusivamente a dirigir las maniobras y si no se dan las condiciones de comunicación verbal establecidas, se recurrirá a uno o varios encargados de las señales suplementarias.
- 4) El operador suspenderá las maniobras si no puede ejecutar las órdenes recibidas en condiciones de seguridad. (Gestión-y-calidad, 2016)

## **2.8 Las normas OHSAS 18001:2007**

El estándar OHSAS 18001 (configurado por sus siglas del acrónimo del inglés Occupational Health and Safety Assessment Series) la cual es perteneciente a la serie de Evaluación de Seguridad y Salud Laboral.

La gestión correcta y eficaz de los riesgos y la salud laboral de los colaboradores permiten a las empresas a poder alcanzar unos beneficios fundamentales para mejorar la productividad y mejorar la imagen empresarial tanto interna (para los propios (OHSAS: 18001, 2007) colaboradores, proveedores, etc.) y externa (clientes potenciales y la sociedad).

### **2.8.1 Los beneficios de la norma son los siguientes:**

- Disminución de la siniestralidad ocupacional, esto es gracias a la evaluación, control y análisis de los posibles riesgos ocasionados a cada puesto de trabajo, evitando de esta manera las causas que originan los accidentes y enfermedades laborales.
- Percepción de un entorno mucho más seguro para los colaboradores y grupos de interés, como son los proveedores y los sindicatos. Esta línea de actuación que trae consigo un aumento del bienestar y satisfacción de los colaboradores, haciéndolos más fieles y reteniendo los miembros de los equipos de trabajos más capaces y talentosos.
- Ahorro de costos por bajas laborales, sustituciones e interrupciones innecesarias, consiguiendo de esta manera una fluida continuidad del negocio.
- La adopción de esta norma, fundamenta los Sistemas de Gestión y Seguridad y Saludo en el trabajo, permitiendo de esta manera cumplir con la legislación de cada país y sector, lo cual implica la eliminación considerable de multas y sanciones administrativas derivadas de su incumplimiento. (OHSAS:18001, 2007)

## 2.4.2 Principios de la Norma OHSAS 18001

El estándar OHSAS 18001 ha sido desarrollado por las principales certificadoras del mundo a partir de los criterios establecidos por la British Standard BS 8800. Con el objeto de ser compatible con las normas sobre sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 14001, la OHSAS 18001 comparte sus principios comunes:

- Compromiso de toda la organización.
- Cumplimiento de la normativa legal.

Se fundamenta en la metodología de la mejora continua y el ciclo PDCA (Plan– Do– Check–Act), conformado por las siguientes etapas:

- PLAN (Planificar): Instaurar los objetivos y procesos necesarios para obtener el resultado acorde a la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización.
- DO (Hacer): Realizar el plan a través de la obtención de datos para su empleo en las siguientes etapas.
- CHECK (Verificar): Hacer un seguimiento y la medición de lo que ya se ha realizado, ver hasta qué punto y en qué medida ha conseguido la dirección cumplir con su deber de garantizar la SST, así como informar sobre los resultados logrados.
- ACT (Actuar): Llevar a cabo las acciones para la mejora del SGSST. Es la etapa que termina el ciclo dando paso a uno nuevo y que supone la implantación real del concepto de la mejora continua. (OHSAS:18001, 2007)

Para la implementación de este estándar, se debe realizar una serie de pasos con la finalidad de satisfacer los requisitos del mismo. Dentro de los requisitos del estándar podemos enfatizar:

- Declaraciones documentadas en una política de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional y los objetivos planteados en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Manual de gestión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. (OHSAS:18001, 2007)

Para satisfacer los requisitos mencionados anteriormente, debemos seguir los siguientes pasos:

- Identificar los peligros, evaluar los riesgos y determinar los controles.
- Satisfacer los requisitos legales y otros requisitos aplicables.
- Fomentar y documentar la competencia, formación y toma de conciencia.
- Comunicar, participar y consultar.
- Realizar e implantar un control de los documentos.
- Preparar planes de respuesta ante emergencias.
- Medir y seguir el desempeño de la gestión de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
- Evaluar el cumplimiento legal.
- Investigar incidentes, no conformidades, acción correctiva y acción preventiva.
- Controlar los registros.
- Auditar internamente la gestión de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (OHSAS: 18001, 2007).

## **2.9 REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Decreto Núm. 522-06, del 17 de octubre de 2006**



**República Dominicana**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE TRABAJO**  
Dirección General de Higiene y Seguridad Industrial

### **Objetivo:**

El presente Reglamento regulará las condiciones en las que deben desarrollarse las actividades productivas en el ámbito nacional, con la finalidad de prevenir los accidentes y los daños a la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente del trabajo.

### **Artículo 1.** Ámbito de Aplicación

1.1. El presente Reglamento se aplica a todas las ramas de las actividades laborales que sean ejecutadas en el ámbito Nacional, dentro de los límites previstos por el Principio III del Código de Trabajo de la República Dominicana.

### **Artículo 2.** Para los fines del presente Reglamento, se define como:

2. 1 Accidente de Trabajo: Es un acontecimiento no deseado, que causa daños a las personas, daños a la propiedad e interrupciones en el proceso.

2.2 Acción preventiva: Es toda acción necesaria para eliminar o evitar las situaciones laborales que supongan una amenaza a la salud de los trabajadores o de terceros y que tiene como finalidad propiciar un ambiente laboral sano y seguro.

2.3 Actividad laboral: Es aquella que abarca todas las ramas de la actividad productiva y de servicios en las que hay trabajadores y empleadores.

2.4 Alteración de la salud derivada del trabajo: Son las enfermedades o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo realizado por cuenta ajena.

2.5 Asesorías: Son las orientaciones o consejos que sean ofrecidos para el cumplimiento de las normas relativas a la seguridad y salud en el trabajo; así como sobre las mejores prácticas para preservar las mismas.

2.6 Condición de trabajo: Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador.

2.7 Condiciones Peligrosas: Es la exposición al riesgo.

2.8 Contaminación del aire: Es aquella que comprende el aire contaminado por sustancias que, cualquiera que sea su estado físico, sean nocivas para la salud o entrañen cualquier tipo de peligro.

2.9 Empleador: Es la persona física o moral a quien es prestado el servicio, en virtud de un contrato de trabajo.

2.10 Enfermedad ocupacional o profesional: Es la contraída por un trabajador. Como consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena, y que es provocada por los factores y las condiciones imperantes en su oficio u ocupación.

2.11 Evaluación de riesgos: Es el estudio cualitativo y cuantitativo de los factores de riesgos presentes en los lugares de trabajo.

2.12 Espacio Confinado: Es cualquier área que no está diseñada para ser ocupada continuamente por humanos, con accesos y ventilación limitados y que sea susceptible a peligros de inundación de agua, gases o partículas sólidas o que contenga una atmósfera potencialmente conocida peligrosa; un material con potencial de peligro de atrapamiento para la persona que entre; una configuración interna, que quien entre, pueda quedar atrapado o asfixiarse por tener internamente paredes convergentes o un piso con inclinación hacia abajo y que termine en sección transversal más pequeña; o que contenga cualquier otro peligro serio.

2.13 Lugar de Trabajo: Abarca todos los sitios donde los trabajadores deben permanecer o donde tienen que acudir por razón de su trabajo y que se hayan bajo el control directo o indirecto del empleador

2.14 Empresa: Se entiende como tal la unidad económica de producción o de distribución de bienes y servicios.

2.15 Máquinas: Para la aplicación del presente Reglamento se considerarán como tal todas las movidas por una fuerza no humana, ya sean nuevas o de ocasión.

2.16 Prevención: Son las actividades orientadas a eliminar o controlar los riesgos para evitar accidentes y/o enfermedades profesionales u ocupacionales.

2.17 Proveedor de Servicio de Seguridad y Salud: Es la persona física o jurídica, nacional o extranjera, debidamente certificada por la Secretaría de Estado de Trabajo, dedicada a capacitar, realizar evaluaciones de riesgos y a ofrecer asesoría en el ámbito de la seguridad y la salud laboral.

2.18 Registro Nacional de Proveedores de Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo: Es el registro que a nivel nacional llevara la Secretaría de Estado de Trabajo de los Proveedores de Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo, certificados para la prestación de sus servicios en la República Dominicana.

2.19 Riesgo laboral grave e inminente: Es toda condición que resulte racionalmente predecible, que se materialice en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores.

2.20 Riesgo Laboral: Es una condición con el potencial suficiente para generar accidentes y/o enfermedades ocupacionales o profesionales.

2.21 Salud: En relación con el trabajo, no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

2.22 Trabajador: Es toda persona física que presta un servicio material o intelectual, en virtud de un contrato de trabajo.

2.23 Valor Umbral Limite: (TLV) del inglés (Threshold Limit Values). Es un valor límite, recomendado para aproximadamente de 600 compuestos químicos, sustancias químicas, agentes físicos e índices biológicos de exposición. Existen tres categorías diferentes de concentraciones en el aire, expresados en partes por millón o miligramos por metro cúbico, a saber:

- a. TLV-CEILING: del inglés Time Limited Value-Ceiling, es la concentración que no debe excederse, ni siquiera un instante.
- b. TLV-STEL: del inglés Time Limited Value-TLV-Short-Term Exposure Limit, es la concentración máxima, un valor mayor que el de TLVTWA, que no debe excederse en ningún momento durante un periodo de exposición de hasta 15 minutos.
- c. TLV-TWA: del inglés Time Limited Value-Time Weighted Average, es la concentración para una jornada normal de 8 horas al día o 40 horas a la semana, en las cuales los trabajadores pueden estar expuestos repetidamente sin presentar efectos adversos.

2.24 Ventear: Es diluir o arrastrar una sustancia (gas, vapor, partícula, etc.) de un equipo o área determinada, haciendo pasar a través del sistema un flujo de vapor, aire o agua.

2.25 Vía de Exposición: Es la vía de entrada del contaminante al organismo. Puede ser inhalatoria, oral, dérmica, parenteral u otras.

## **2.9.1 CAPITULO II. VIGILANCIA Y CUMPLIMIENTO**



**Artículo 3.** La Secretaría de Estado de Trabajo es la institución oficial facultada para vigilar el cumplimiento del presente Reglamento, en virtud de sus atribuciones como órgano encargado de definir la política nacional de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

**Párrafo.** Conforme con las disposiciones del reglamento orgánico y funcional de la Secretaría de Estado de Trabajo, la Dirección de Higiene y Seguridad Industrial es el órgano técnico de la Secretaría de Estado de Trabajo que tiene por finalidad prevenir y controlar los riesgos de accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales u ocupacionales. Sus principales funciones son:

- a. Realizar evaluaciones de riesgos y mediciones para comprobar la toxicidad de sustancias, métodos o equipos de trabajo utilizado en los procesos productivos.
- b. Investigar las causas y factores determinantes de los accidentes de trabajo, de las enfermedades profesionales u ocupacionales y el impacto de los factores de riesgo en la salud de los trabajadores, proponiendo las medidas preventivas procedentes.
- c. Promover y desarrollar programas de investigación sobre métodos y técnicas de seguridad y salud en el trabajo.
- d. Vigilar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.
- e. Elaborar guías e instructivos sobre riesgos laborales que sirvan de instrumento para planificar las políticas de prevención en los lugares de trabajo.
- f. Coordinar con la Dirección de Coordinación del Sistema de Inspección (DCSI), la realización de visitas a las empresas, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.
- g. Asesorar a las empresas que lo soliciten, en relación a las legislaciones existentes, relativas a la higiene y seguridad en el trabajo.
- h. Promover y dar seguimiento a las empresas, para la creación de Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo o para la designación de un coordinador en aquellas donde el número de trabajadores no requiera la creación de un comité.
- i. Colaborar con las instituciones que tengan incidencia en las empresas u organizaciones en la definición y el establecimiento de normas que tiendan a asegurar la seguridad y la salud de los trabajadores.
- j. Promocionar, educar y capacitar sobre prevención de los riesgos laborales y sus efectos en la salud.
- k. La Dirección General de Higiene y Seguridad Industrial certificará a las empresas que cumplan con el contenido de este Reglamento, sus anexos y las resoluciones complementarias.

## **2.9.2 CAPITULO III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

### **Artículo 4.** Derechos de los trabajadores.

4.1. Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

4.2 Los trabajadores tienen derecho a participar en el diseño, la adopción y el cumplimiento de las acciones preventivas. Dicha participación incluye la consulta acerca de la evaluación de riesgos y de la consiguiente planificación y organización de la acción preventiva, así como el acceso a la documentación correspondiente.

**Párrafo I:** El órgano de participación de los trabajadores, en la acción de prevención, es el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa de que se trate.

**Párrafo II:** Los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo se regirán por los criterios de organización y procedimientos operativos dispuestos mediante resolución por el Secretario de Estado de Trabajo.

4.3 El trabajador tiene derecho, luego de agotar los canales internos con el empleador, de interrumpir su actividad laboral cuando la misma entraña un riesgo grave e inminente para su vida o su salud. Esta situación será comunicada por el trabajador a la Secretaría de Estado de Trabajo, con el objetivo de que se realicen las investigaciones pertinentes, las que permitan verificar todo lo relativo a esta interrupción laboral del trabajador.

### **Artículo 5. Obligaciones de los trabajadores.**

5.1 Sin perjuicio de las obligaciones previstas en el Código de Trabajo y legislaciones aplicables, se considerarán como obligaciones de los trabajadores en materia de acción preventiva, las siguientes:

5.1.1 Los trabajadores están obligados a cumplir con los lineamientos de prevención establecidos por el empleador, sin perjuicio de las demás obligaciones previstas por las disposiciones legales que rigen la materia.

5.1.2 Corresponde a cada trabajador dar cumplimiento a las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su seguridad y salud y la de otras personas que puedan resultar afectadas por su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones de conformidad con su capacitación y las instrucciones del empleador.

5.1.3 Los trabajadores, de acuerdo a su capacitación y siguiendo las instrucciones del empleador, deberán en particular:

- a. Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles, las máquinas, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte u otros medios con los que desarrollen su actividad.
- b. Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por el empleador, de acuerdo con las instrucciones recibidas de éste y el uso ordinario de los mismos.
- c. Utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes y mantenerlos en buen estado de funcionamiento.
- d. Informar de inmediato a su superior jerárquico directo sobre cualquier situación de la que tenga motive razonable para creer que entraña un peligro inminente para su vida o salud.
- e. Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente, con el fin de garantizar la seguridad y la salud en el trabajo.
- f. Cooperar con el empleador para que éste pueda garantizar unas condiciones de trabajo seguras y que no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.
- g. Velar, dentro de los límites razonables, por su propia seguridad y por la de las otras personas a quienes puedan afectar sus actos u omisiones en el trabajo.
- h. Observar los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.

## **Artículo 6. Obligaciones de los empleadores.**

### 6.1 Obligaciones generales del empleador

Los empleadores tienen la obligación de proteger a los trabajadores frente a los riesgos laborales.

6.1.1 En cumplimiento del deber de protección, el empleador deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio, en todos los aspectos relacionados con el trabajo, adoptando para estos fines cuantas medidas sean necesarias.

6.1.2 Sin perjuicio de las responsabilidades previstas en el Código de Trabajo y legislaciones aplicables, el empleador deberá cumplir con las Obligaciones establecidas en los anexos de este Reglamento, las Resoluciones complementarias y la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

6.1.3 Los empleadores deben registrar los datos sobre accidentes de trabajo y todos los casos de daños que sobrevengan durante el trabajo o en relación con éste.

6.1.4 Los costos relativos a la adopción de medidas destinadas a garantizar la seguridad y la salud en el trabajo no deberán recaer en modo alguno sobre los trabajadores.

## **Artículo 7. Obligaciones del empleador en lo referente a la acción preventiva**

El empleador aplicará las siguientes medidas de prevención:

7.1 Evitar los riesgos en su origen.

7.2 Planificar la prevención, en un conjunto coherente que integre la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.

7.3 Controlar los riesgos que no se puedan evitar desde el punto vista técnico.

7.4 Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con el objetivo de atenuar el trabajo monótono y repetitivo y reducir los efectos negativos sobre la salud.

7.5 Tomar en cuenta la evolución tecnológica en relación a la prevención.

7.6 Sustituir lo riesgoso por lo que implique el menor riesgo posible o ningún riesgo para el trabajador.

7.7 Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.

7.8 Dar las debidas instrucciones a los trabajadores en relación a la prevención.

7.9 Proporcionar, sin ningún costo para el trabajador, los equipos de protección individual adecuados.

7.10 Adoptar las medidas de prevención, apropiadas a las características de las diferentes ramas de actividad económica y de los diferentes tipos de trabajo.

7.11 Tomar las medidas necesarias, en lo que atañe a la duración del trabajo y a los periodos de descanso, para que no causen daño a la seguridad y a la salud de los trabajadores; así como tomar las medidas razonables y factibles con miras a eliminar toda fatiga física o mental excesivas.

7.12 Implementar las medidas preventivas de lugar establecidas en este Reglamento, cuando se haya producido un daño a la salud de los trabajadores para lo cual el empleador realizara una investigación al respecto, a fin de detectar las causas que van originado dicho daño.

7.13 Prever la disponibilidad de un servicio de medicina en el trabajo, dentro de la empresa o mediante acuerdos con un organismo exterior.

7.14 El empleador garantizará a los trabajadores a su servicio, la vigilancia periódica de su estado de salud, en función de los riesgos inherentes al trabajo. Dicha periodicidad nunca excederá de un año. Los reconocimientos médicos y cualquier actividad de vigilancia de la salud, en el lugar de trabajo, deben ser realizados por médicos que tengan la especialidad o maestría en salud ocupacional o bajo la supervisión de éstos.

7.15. El empleador tiene el deber ético y moral, así como la obligación legal, de tomar medidas de control ante cualquier riesgo que haya sido identificado, independientemente que esté o no contenido en el presente Reglamento.

## **Artículo 8. Obligaciones del Empleador con respecto a los Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

8.1 A partir de la promulgación del presente Reglamento, todos los Empleadores remitirán en los meses de julio a septiembre sus respectivos programas de Seguridad y Salud en el trabajo, conforme a lo establecido en el Capítulo IV del presente Reglamento. Dichos programas deberán ser actualizados y remitidos cada tres (3) años a la Secretaría de Estado de Trabajo, los cuales estarán sujetos a la comprobación y aprobación de dicha institución, la que está facultada para requerir los cambios que estime oportunos.

**Párrafo.** El empleador tendrá un plazo de 3 meses, a partir del inicio de sus actividades, para remitir a la Secretaría de Estado de Trabajo su programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.

8.2 Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el artículo anterior, cada vez que se introduzcan nuevos productos, maquinarias o métodos de trabajo, el empleador deberá remitir a la Secretaría de Estado de Trabajo los cambios introducidos en el programa de seguridad y salud en el trabajo y la correspondiente solicitud de evaluación de los riesgos, con respecto a los mismos. Asimismo, el empleador deberá informar y capacitar a los trabajadores en lo que concierne a las consecuencias de estos nuevos productos, maquinarias o métodos de trabajo para su salud y seguridad; de igual manera, deberán tomarse las acciones preventivas correspondientes a dichos cambios.

8.3 Las actuaciones en materia preventiva, que el empleador deba implementar como consecuencia de la evaluación, tendrán que integrarse en el conjunto de las actividades de la empresa y en todos los niveles jerárquicos de la misma y ser modificadas cuando se aprecie su inadecuación a los fines de protección requeridos.

8.4 El empleador incluirá en su programa de seguridad y salud en el trabajo, los riesgos específicos existentes en el lugar de trabajo para los trabajadores menores de 18 años de edad y controlará los mismos, garantizando que la salud de estos no sea afectada.

## **Artículo 9. Obligaciones del empleador con relación a la Formación e Información de los trabajadores.**

9.1 El empleador deberá formular por escrito la política de seguridad y salud en el trabajo, la cual deberá ser difundida en la empresa, con el objetivo de que sea conocida por todos los trabajadores.

9.2 El empleador deberá garantizar que los trabajadores tengan conocimiento de las informaciones provistas por los fabricantes, importadores y suplidores para que la utilización y manipulación de la maquinaria, equipos, productos, materias primas y útiles de trabajo se produzca sin riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.

9.3 En cumplimiento del deber de protección, el empleador deberá garantizar que cada trabajador reciba información y capacitación sobre los riesgos existentes en su puesto de trabajo y sobre las medidas correctivas que se tienen que aplicar para eliminarlos o controlarlos.

9.4 La capacitación a los trabajadores deberá estar acorde con el puesto de trabajo y con las medidas preventivas generales.

9.5 El empleador capacitará en materia preventiva a los integrantes del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, que opere en su empresa.

9.6 Los empleadores deben mantener registros de las capacitaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo recibido por cada uno de sus trabajadores.

9.7. El empleador deberá tomar las medidas para informar a los trabajadores acerca de la legislación nacional relativa a la protección de la maquinaria y deberá indicarles, de manera apropiada, los peligros que entraña la utilización de la maquinaria y las precauciones que deben adoptar.

## **Artículo 10. Obligaciones del empleador en lo concerniente a la coordinación de actividades empresariales**

10.1 Cuando en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades trabajadores de dos o más empresas, estas estarán en la obligación de aplicar la normativa sobre prevención de riesgos laborales. Con tal fin, establecerán los medios de coordinación que sean necesarios, en cuanto a la protección y la prevención de riesgos laborales y la información sobre los mismos a sus respectivos trabajadores.

10.2 El empleador propietario o arrendatario en su lugar de trabajo adoptará las medidas necesarias para que aquellos otros empleadores o contratistas que desarrollen actividades en su lugar de trabajo reciban la información y las instrucciones adecuadas en relación con los riesgos existentes en el mismo y con las medidas de protección y prevención

correspondientes; así como, sobre las medidas de emergencia necesarias para el traslado de sus respectivos trabajadores.

#### **Artículo 11. Obligaciones del empleador en caso de riesgo grave e inminente**

11.1 Cuando los trabajadores estén o puedan estar expuestos a un riesgo grave e inminente, en ocasión de su trabajo, el empleador estará obligado a:

11.2 Informar lo antes posible a todos los trabajadores afectados acerca de la existencia de dicho riesgo y de las medidas adoptadas o que, en su caso, deban adoptarse en materia de protección.

11.3 Adoptar las medidas y dar las instrucciones necesarias para que los trabajadores puedan interrumpir su actividad y, si fuera necesario, abandonar de inmediato el lugar de trabajo. En este supuesto, no podrá exigirse a los trabajadores que reanuden su actividad, mientras persista el peligro, salvo excepción debidamente justificada por razones de seguridad y circunscritas a las personas que vayan a controlar este peligro.

11.4 Adoptar las medidas necesarias, a fin de garantizar que solo los trabajadores que hayan recibido información, formación y protección suficientes y adecuadas puedan acceder a las zonas de riesgo grave.

**Artículo 12.** Los trabajadores o sus representantes no podrán sufrir perjuicio alguno derivado de la adopción de las medidas a que se refieren los apartados anteriores, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.

**Artículo 13.** El inspector de trabajo, en caso de peligro inminente para la seguridad y salud de los trabajadores, podrá ordenar inmediatamente las medidas ejecutorias pertinentes, incluyendo la paralización de la actividad. La paralización de las actividades se comunicará el mismo día, a la Dirección General de Trabajo; la que a su vez solicitará a la Dirección General de Seguridad y Salud en el Trabajo, una evaluación técnica de las condiciones de seguridad y salud, para que, en función de la misma, emita las recomendaciones de lugar.

### **2.9.3 CAPÍTULO IV - CERTIFICACIÓN DE PROVEEDORES**

**Artículo 14. Certificación de Proveedores de Servicios en Seguridad y Salud en el lugar de trabajo.**

14.1. Los programas de Seguridad y Salud en el trabajo, serán realizados por proveedores de servicios de seguridad salud en el trabajo, quienes a su vez tienen que estar certificados por la Secretaría de Estado de Trabajo, de acuerdo al procedimiento de registro y

certificación que sea establecido mediante Resolución del Secretario de Estado de Trabajo.

## **2.9.4 CAPÍTULO V.**

### **Artículo 15. Obligaciones de los fabricantes, importadores y suplidores.**

15.1 - los fabricantes, importadores y suplidores de las distintas maquinarias están en la obligación de garantizar que estos al igual que los equipos y productos no representen un peligro para el empleado siempre y cuando estén instalado y utilizados correctamente.

15.2. - Al momento de estar en vigencia esta ley y en plazo no mayor a seis (6) meses del mismo los fabricantes importadores suplidores de los productos y las sustancias que son utilizadas en el trabajo tienen la obligación de etiquetar y envasar los mismos de forma tal que permitan la conservación y manipulación como medida de seguridad y salud para los empleados, también que este contenga una hoja de información de seguridad sobre el material con la especificación de:

- a) Identificador del producto
- b) Ingredientes peligrosos
- c) Datos físicos
- d) Fuego / explosión
- e) Peligro a la salud y/o vías de entrada
- f) Información sobre reactividad
- g) Procedimiento en caso de fuga o derrame.
- h) Información sobre manejo especial.

15. Los fabricantes, importadores y suplidores anteriormente mencionados deben suministrar por escrito información sobre la utilización por parte del empleado, y la medidas a tomar en caso de emergencia, las medidas adicionales a tomar ante un eminente riesgo laboral ya sea por su uso normal o manipulación y/o empleo inadecuado.

15.4 - Los fabricantes, importadores y suplidores de elementos de seguridad al empleado tienen la responsabilidad de garantizar la efectividad de los mismos siempre y cuando estén instalados y sean usados de la forma correcta recomendada por ellos. De tal forma ellos deberán suministrar la información que certifique el tipo de riesgo al que va dirigido,



la protección a usar y la forma de manipular. Los equipos de protección deben estar certificados por un organismo internacional o leyes dominicanas que la avalan.

15.5 - Fabricantes, importadores y suplidores deberán proporcionar información al empleador y estos confirmar la información necesaria para que la utilización y manipulación de las maquinarias, equipos, productos, materia prima etc. se desempeñen sin ningún riesgo que atente a la seguridad de los empleados así como para los empleadores puedan cumplir con su información a los mismos. Las instrucciones deben estar en español con símbolos preventivos.

## **CAPÍTULO VI. INFRACCIONES Y SANCIONES**

### **Artículo 16. Infracciones y Sanciones.**

Las violaciones al presente Reglamento y a las Resoluciones que lo complementan serán sancionadas conforme a lo previsto en el Libro Octavo del Código de Trabajo.

(Ministerio de Trabajo, 2006)

# **CAPÍTULO 3: DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **3.1 Tipo de estudio.**

- **Por el tipo de análisis:**

El tipo de investigación que se llevará a cabo por este estudio es de tipo correlacional, ya que se busca medir el grado de relación existente entre las variables estudiadas.

- **Por el tiempo en que se desarrolla:**

El método de estudio es de tipo transversal ya que se desarrolló en un período corto de tiempo y solamente se realizó con una sola toma de muestra de cada sujeto involucrado.

- **Según el nivel de profundización en el objeto de estudio**

Es de tipo explicativa-descriptiva ya que se enfoca en observar el fenómeno y saber el porqué de los hechos.

## **3.2 Localización.**

### **3.2.1 Delimitación geográfica.**

El lugar de estudio es el Supermercado La Cadena ubicado en la Av. Núñez de Cáceres, Santo Domingo, Distrito Nacional.

### **3.2.2 Delimitación temporal.**

La investigación está ubicada en estudios y observaciones realizadas en el trimestre Octubre - Diciembre del año 2018.

### **3.3 Población y muestra.**

La población que se tomará para la investigación serán los colaboradores que conforman los puestos de primera línea del Supermercados La Cadena de la Núñez de Cáceres y para la muestra se tomarán 30 de ellos, los cuales serán elegidos de manera aleatoria para que cada uno tenga la misma probabilidad de ser incluidos entre la muestra.

<b>POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>% de muestra</b>
45	30	67%

Tabla: 7. Población y muestra

### **3.4 Metodología.**

#### **3.4.1 Procedimiento para el levantamiento de datos en el estudio.**

El procedimiento de levantamiento de datos de esta investigación fue llevada a cabo mediante un cuestionario que se le fue aplicado a los distintos colaboradores de primera línea de todos los departamentos del supermercado.

También se le realizará una entrevista al encargado o el supervisor del área de seguridad industrial de la empresa.

# CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

## 1.1 Presentación de resultados.

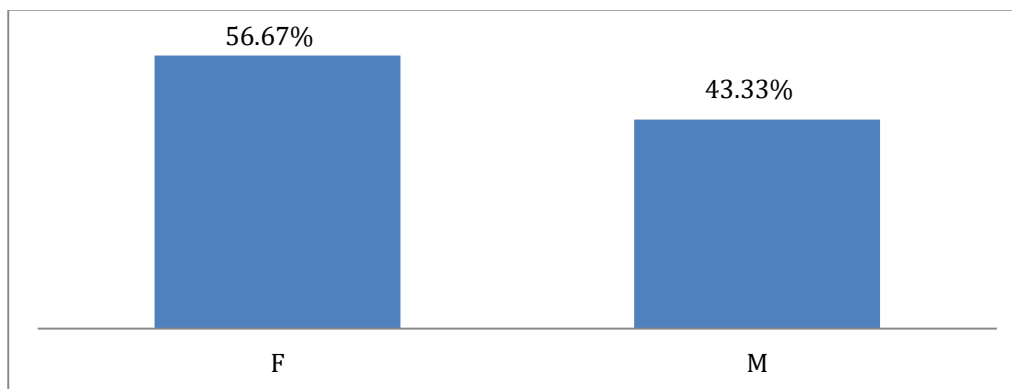
Resultados del cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena.

### 4.1.1 ENCUESTA DE SEGURIDAD BASADOS EN HECHOS CONDUCTUALES PARA COLABORADORES DEL SUPERMERCADO LA CADENA.

#### - Sexo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	17	56.67%
Masculino	13	43.33%
Total	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 8.



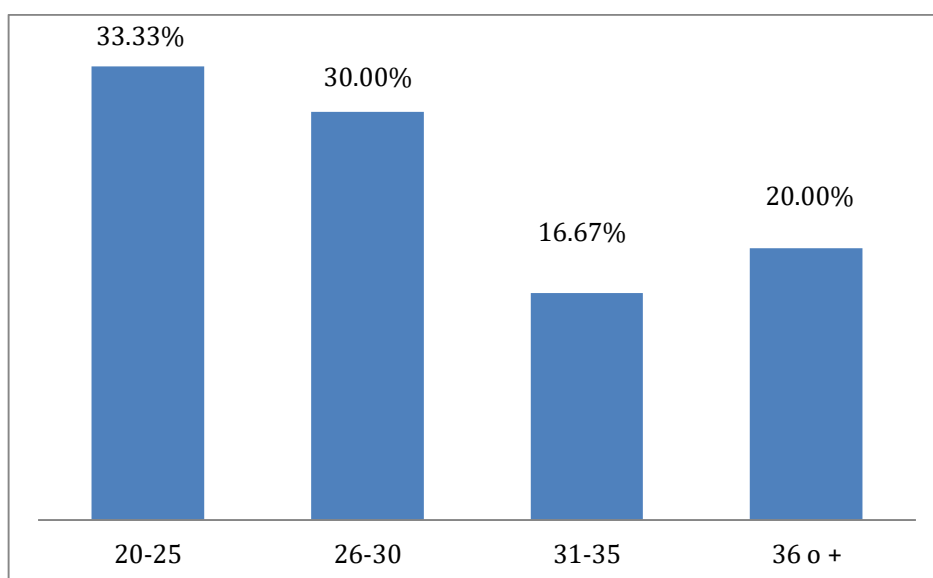
Fuente: Tabla 8. Gráfica: 1

La población de esta encuesta estuvo constituida por un 56.67% de mujeres y un 43.33% de hombres.

- **Rango de edad:**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
<b>20 a 25</b>	10	33%
<b>26 a 30</b>	9	30%
<b>31 a 35</b>	5	17%
<b>36 o más</b>	6	20%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del supermercado La Cadena. Tabla: 9



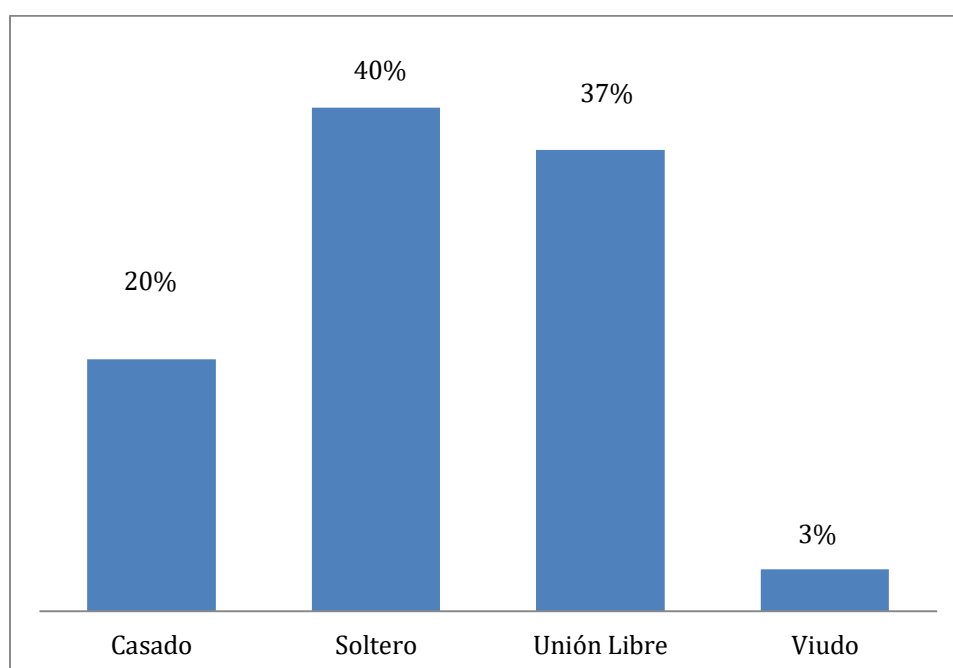
Fuente: Tabla 9. Gráfica: 2

La mayor parte de la población con un 33.33% fueron de personas cuya edad estaba entre los 20-25 años, un 30.00% estaban entre los 26-30, la minoría, con un 16.67% circundaban entre los 16.67% y la otra parte, de 20.00% estaban entre la edad de 36 o más.

- **Estado Civil**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
<b>Casado/a</b>	6	20.00%
<b>Soltero/a</b>	12	40.00%
<b>Unión Libre</b>	11	36.67%
<b>Viudo/a</b>	1	3.33%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del supermercado La Cadena. Tabla: 10



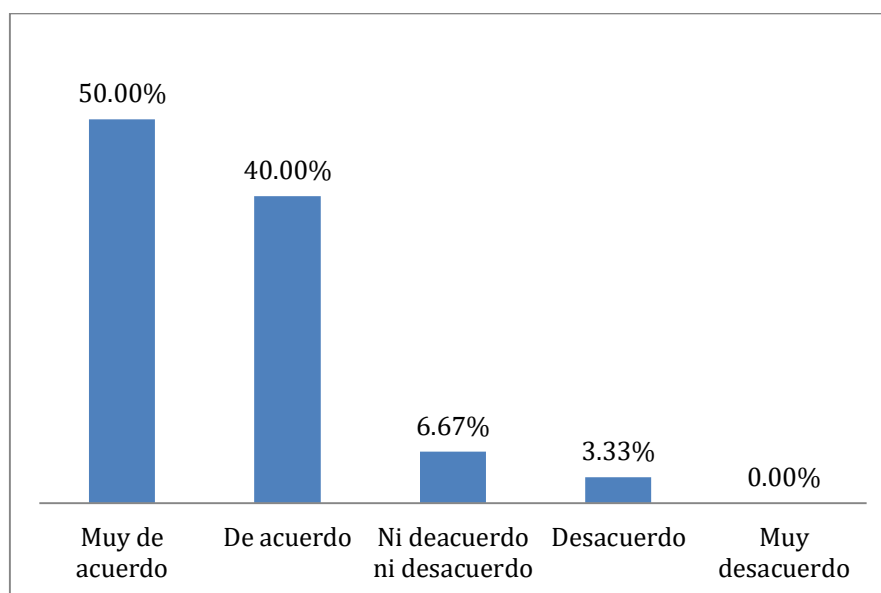
Fuente: Tabla 10. Grafico: 3

El 20% de la población está casado/a, el 40.00% está soltero, representando estos la gran mayoría de la muestra. El 36.67% está en unión libre, la cual es la segunda parte de la población con mayor porcentaje y el 3.33% ha enviudado.

**1. ¿Cree usted que la salud mental tiene que ver con la prevención de accidentes laborales?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	15	50%
<b>De acuerdo</b>	12	40%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	2	6.67%
<b>Desacuerdo</b>	1	3.33%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 11



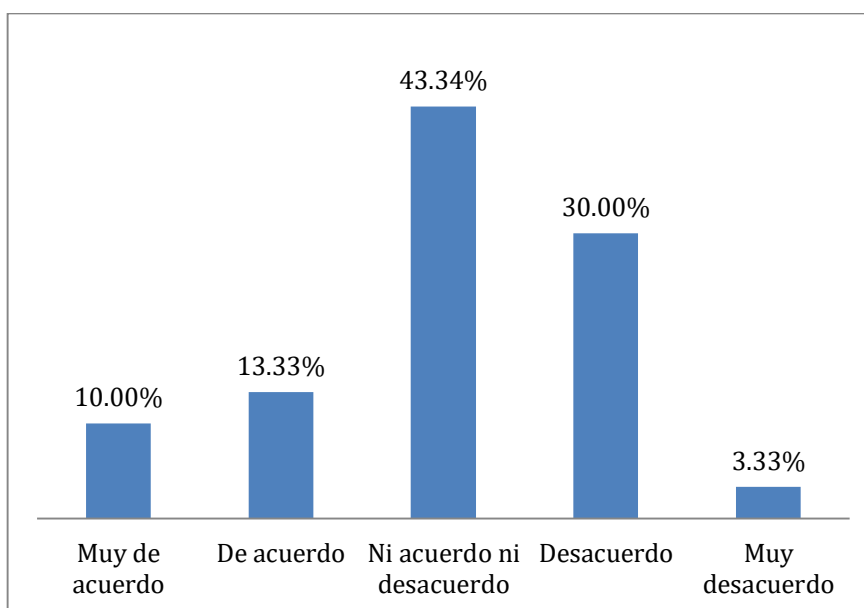
Fuente: Tabla 11. Grafico: 4

Conforme a las respuestas del cuestionario el 50% y el 40% de la muestra concordaron estar muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente en que la salud mental si tiene que ver con la prevención de accidentes laborales, mientras que la minoría dio una respuesta neutral ni de acuerdo ni desacuerdo de 6.67% y un 3.33% estuvo en desacuerdo.

**2. A la hora de realizar sus funciones laborales, ¿Se siente motivado a realizar sus tareas?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	3	10.00%
<b>De acuerdo</b>	4	13.33%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	13	43.34%
<b>Desacuerdo</b>	9	30.00%
<b>Muy en desacuerdo</b>	1	3.33%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 12



Fuente: Tabla 12. Grafico: 5

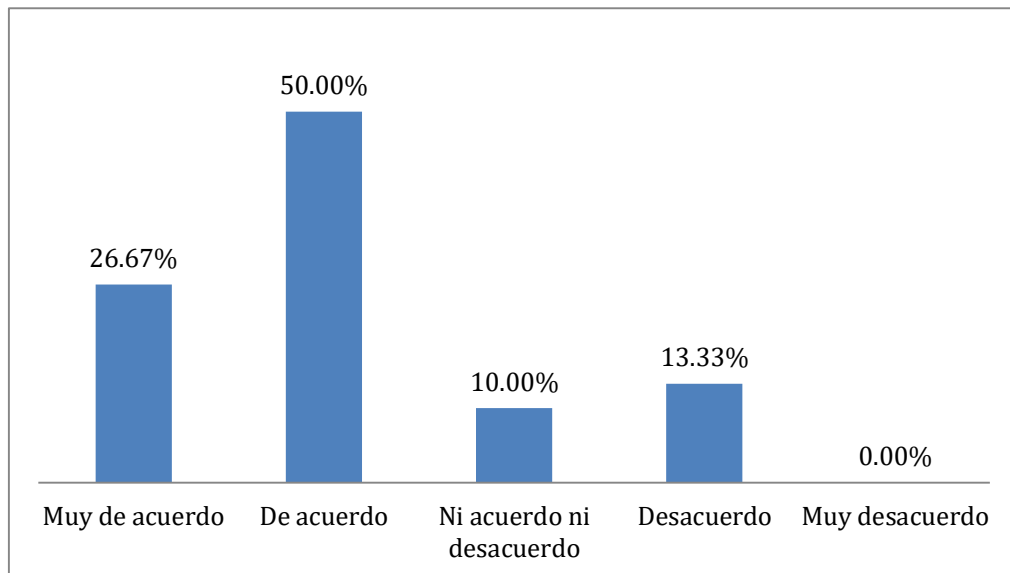
A la hora de realizar sus funciones laborales, el 10.00% de la muestra expresa estar muy de acuerdo al sentirse motivado al igual que el 13.33% que también está de acuerdo. A diferencia del 43.34% que representa la mayoría, dio una respuesta neutra de acuerdo ni desacuerdo, el 30.00% está en desacuerdo y el 3.33% está muy en desacuerdo.

**3. ¿Considera que si no está bien emocionalmente es más propenso a sufrir un riesgo laboral?**



<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	8	26.67%
<b>De acuerdo</b>	15	50.00%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	3	10.00%
<b>Desacuerdo</b>	4	13.33%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 13



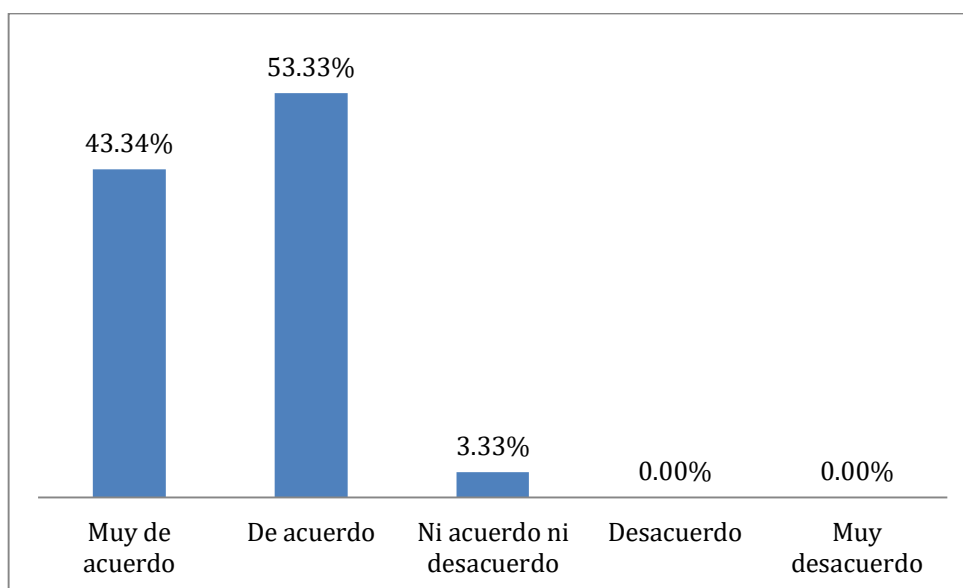
Fuente: Tabla 13. Grafico: 6

La mayor parte de la muestra la cual es el 50.00% están de acuerdo y el 26.67% estuvo muy de acuerdo en que si no se siente emocionalmente bien están más propensos a sufrir un accidente laboral, mientras que un 10% se mantuvo en una posición neutral y la minoría, conformado por el 13.33% estuvo en desacuerdo

**4. ¿Entiende que el cargo asignado es el adecuado para su perfil?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	13	43.34%
<b>De acuerdo</b>	16	53.33%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	1	3.33%
<b>Desacuerdo</b>	0	0.0%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena .Tabla: 14



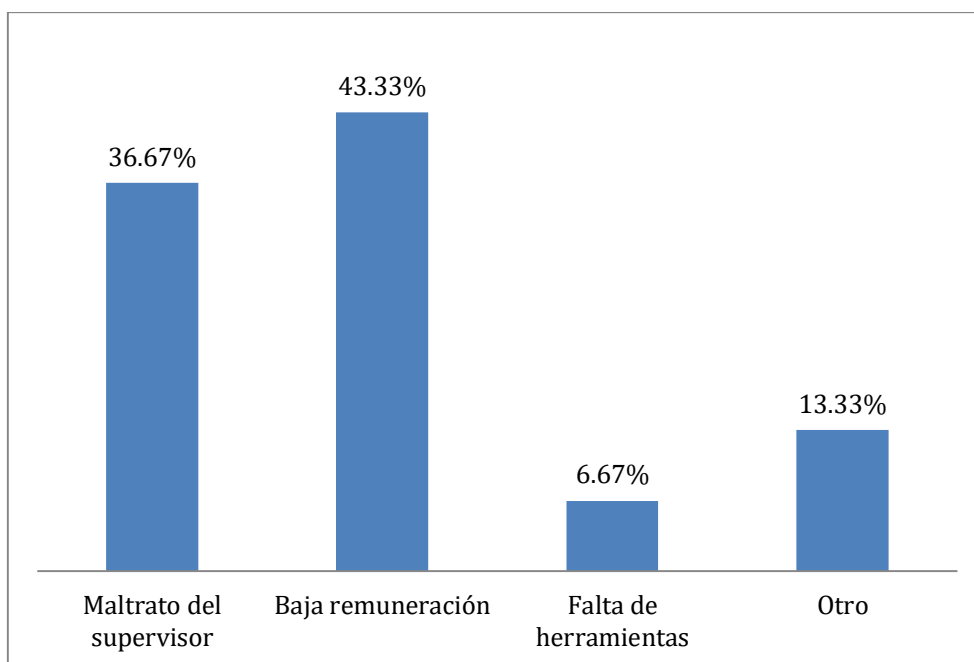
Fuente: Tabla 14. Grafico 7

El 43.34% estuvo muy de acuerdo y la mayor parte de la población, la cual es el 53.33% estuvo de acuerdo en que la posición en la que se encuentran es la adecuada a su perfil profesional, mientras que el 3.33% no expresó ninguna opinión concreta.

**5. ¿Qué le desmotiva a la hora de realizar tus funciones?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Maltrato del supervisor</b>	11	36.67%
<b>Baja Remuneración</b>	13	43.33%
<b>Falta de herramienta</b>	2	6.67%
<b>Otro</b>	4	13.33%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 15



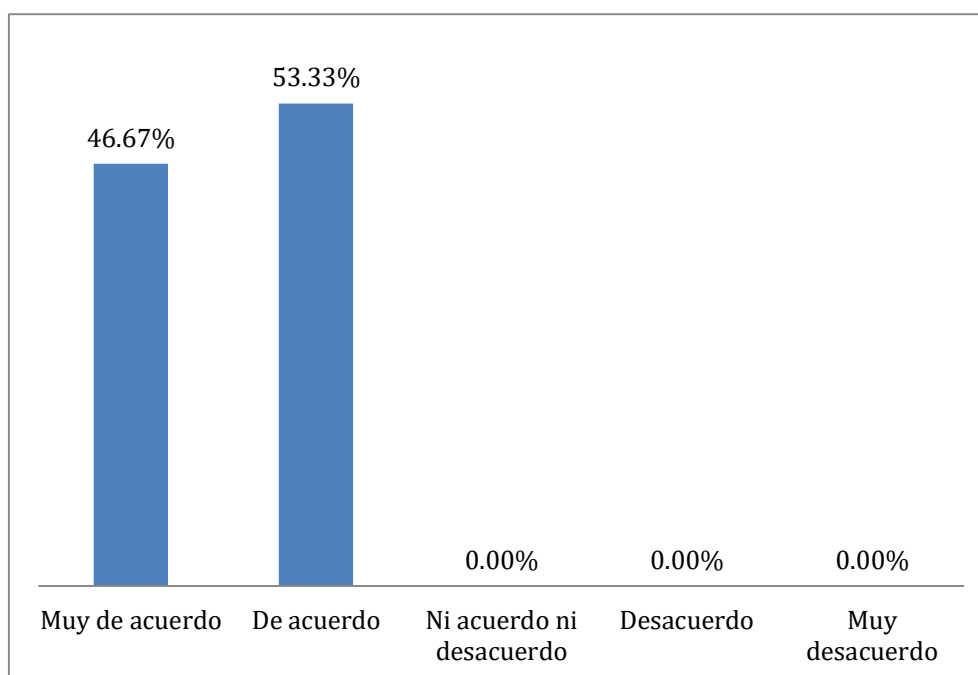
Fuente: Tabla 15. Grafico 8.

El 43% que conforma la mayoría de la muestra expresó que su principal desmotivación es la baja remuneración económica que reciben, mientras que el 36.67% entiende que su desmotivación se origina por el maltrato recibido por parte de sus supervisores. El 6.67% entienden que la falta de herramientas para cumplir adecuadamente con sus funciones es la principal causa mientras que el 13.33% entienden que tienen otras causas los desmotivaban más que las anteriormente mencionadas.

**6. ¿Trabaja en un ambiente laboral adecuado para el tipo de trabajo que ejecuta?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	14	46.67%
<b>De acuerdo</b>	16	53.33%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	0	0.0%
<b>Desacuerdo</b>	0	0.0%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 16



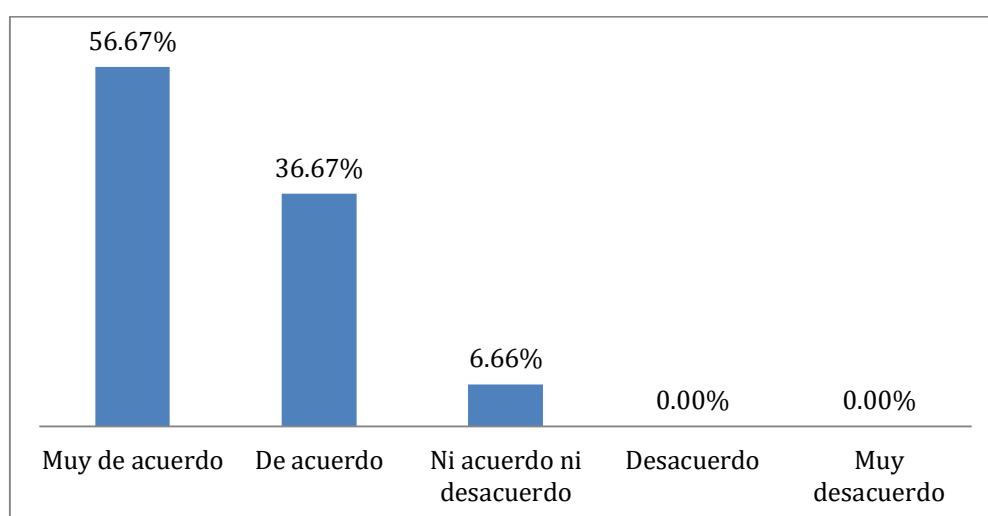
Fuente: Tabla 16. Grafico: 9

El 46.67% de la muestra se sintió identificado y muy de acuerdo con el hecho de trabajar en un ambiente laboral adecuado y el 53.33% se identificaron estar de acuerdo ante este enunciado.

7. ¿Al momento de ingresar a la empresa se le dio la inducción sobre las normas de seguridad e higiene? (¿Fueron claras las informaciones en el momento de la inducción?)

Respuesta	Frecuencia	Porciento
Muy de acuerdo	17	56.67%
De acuerdo	11	36.67%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	6.66%
Desacuerdo	0	0.0%
Muy en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 17



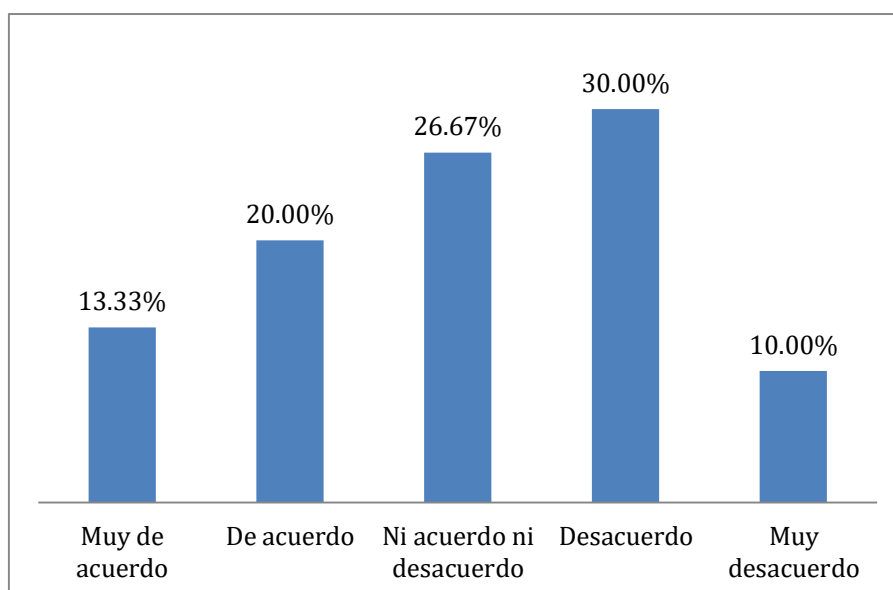
Fuente: Tabla 17. Grafico: 10

El 56.67 estuvieron muy de acuerdo con entender las informaciones de la inducción, el 36.67% indico estar de acuerdo y el 6.66% no estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, dando a entender que posiblemente la inducción para ellos no estuvo muy clara.

**8. ¿Entiende usted que debe mejorar el uso de alguna herramienta específica a la hora de ejecutar su trabajo?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	4	13.33%
<b>De acuerdo</b>	6	20.00%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	8	26.67%
<b>Desacuerdo</b>	9	30.00%
<b>Muy en desacuerdo</b>	3	10.00%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 18



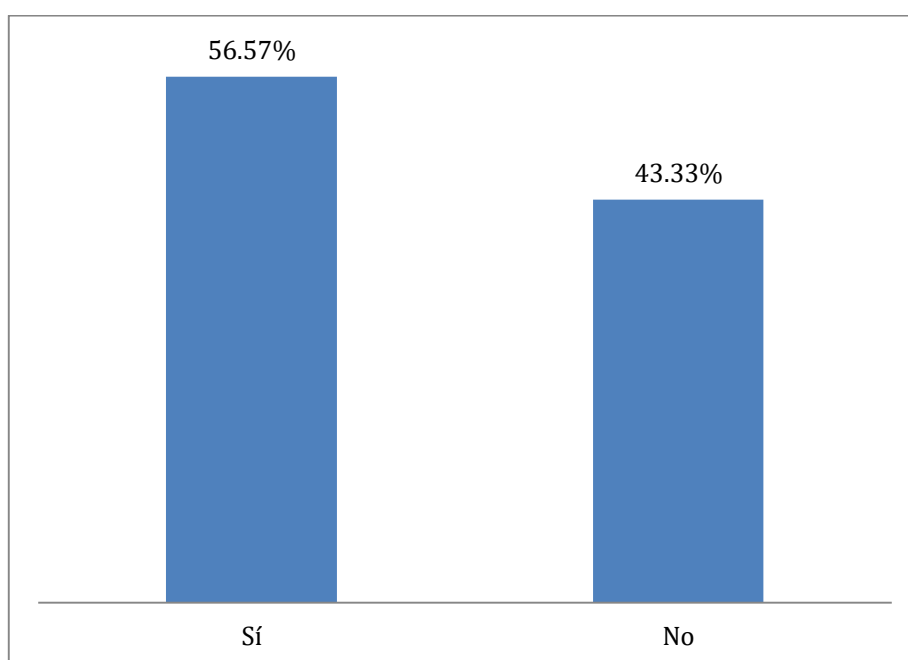
Fuente: Tabla 18. Gráfico: 11

El 13.33% están muy de acuerdo y el 20%, correspondiendo a la tercera parte de la muestra encuestada están de acuerdo en que deben mejorar el uso de algunas de sus herramientas de trabajo, el 26.67% dieron una respuesta neutral, el 30% en desacuerdo y el 10% muy desacuerdo conforman una cuarta parte, la cual entienden que no deben mejorar, dando a entender que si tienen un buen dominio de las mismas.

**9. ¿Ha sufrido o conoce a algún colaborador que haya tenido algún tipo de accidente, alergia u intoxicación en su área de trabajo? (En caso de “No” saltar a la pregunta numero 12.)**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
<b>Sí</b>	17	56.57%
<b>No</b>	13	43.33%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 19



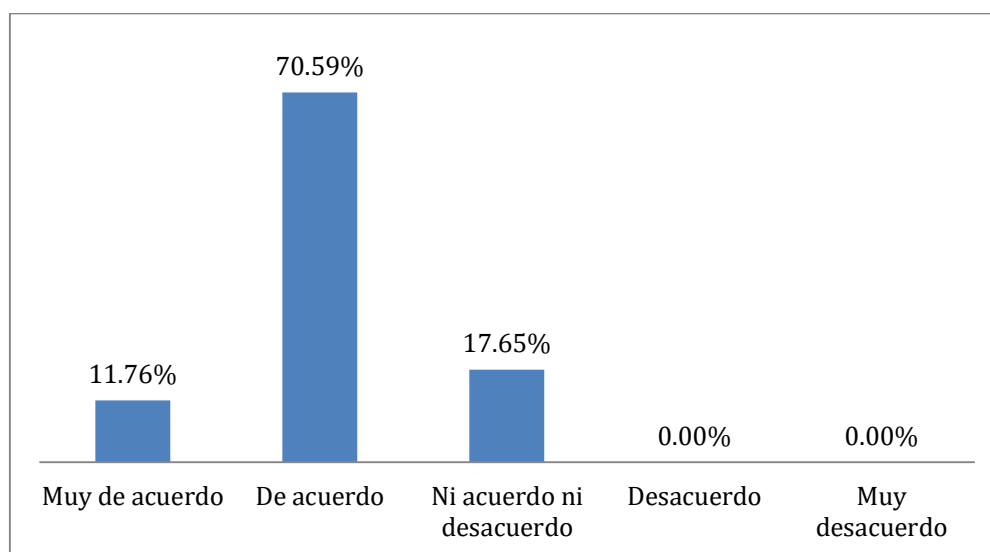
Fuente: Tabla 19. Grafico: 12

Más de la mitad de la muestra encuestada, el cual ha sido el 56.57% ha sufrido o conoce a alguien que haya experimentado algún accidente mientras que la minoría, el 43.33% entienden que no han sufrido ni conocen a nadie que se haya visto involucrado en uno.

**10. ¿Al momento de sufrir algún accidente, la empresa ha tomado medidas inmediatas para solucionar el problema?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	2	11.76%
<b>De acuerdo</b>	12	70.59%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	3	17.65%
<b>Desacuerdo</b>	0	0.0%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	17	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 20



Fuente: Tabla 20. Grafico: 13

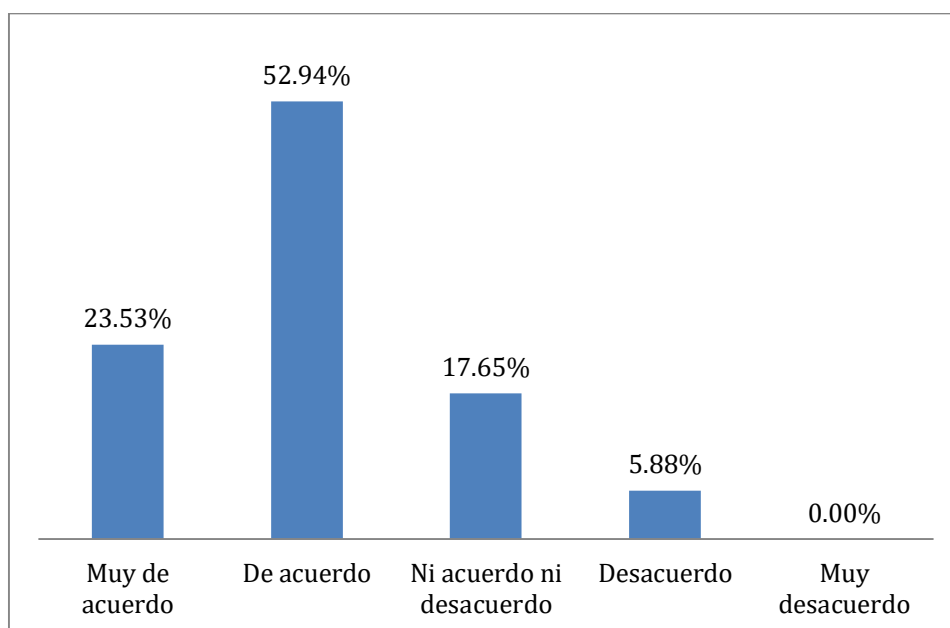
El 70.59% y el 11.76% de la muestra expresó que estuvieron de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con que el supermercado siempre tomaba medidas inmediatas para los accidentes mientras que el 17.65% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo.



**11. ¿Te sientes conforme con las medidas tomadas cuando ocurre algún tipo de accidente?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	4	23.53%
<b>De acuerdo</b>	9	52.94%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	3	17.65%
<b>Desacuerdo</b>	1	5.88%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	17	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 21



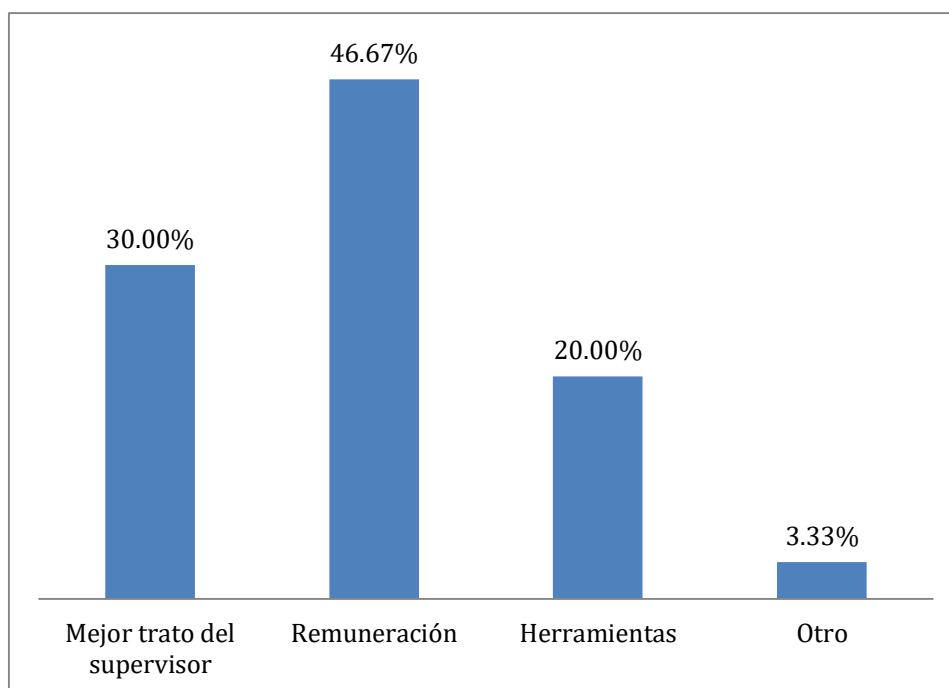
Fuente: Tabla 21. Gráfico: 14

El 23.53% expresaron estar muy de acuerdo con las medidas tomadas por el supermercado luego de algún tipo de accidente, el 52.94% estuvo de acuerdo, el 17.65% no estuvieron ni de acuerdo ni desacuerdo y el 5.88% estuvo en desacuerdo.

**12. ¿Qué cree usted que debe mejorar en el área de trabajo para prevenir un accidente laboral?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Mejor trato del supervisor</b>	9	30.00%
<b>Remuneración</b>	14	46.67%
<b>Herramientas</b>	6	20.00%
<b>Otro</b>	1	3.33%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 22



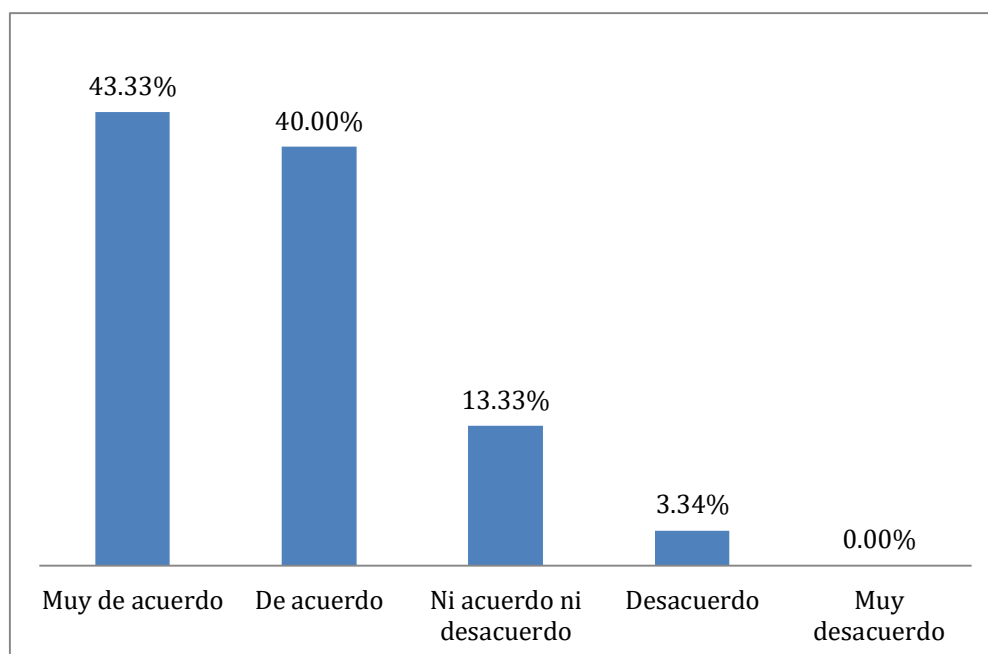
Fuente: Tabla 22. Gráfico: 15

El 30.00% considera que un mejor trato del supervisor ayuda a prevenir un accidente laboral, la mayoría que es el 46.67% considera que lo mejor sería mejorar la remuneración, el 20.00% dicen que deben mejorar las herramientas y el 3.33% piensa que deben mejorar otras cosas.

**13. ¿Entiende usted que el trato de su supervisor influye o afecta a la hora de realizar sus tareas?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	13	43.33%
<b>De acuerdo</b>	12	40.00%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	4	13.33%
<b>Desacuerdo</b>	1	3.34%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 23



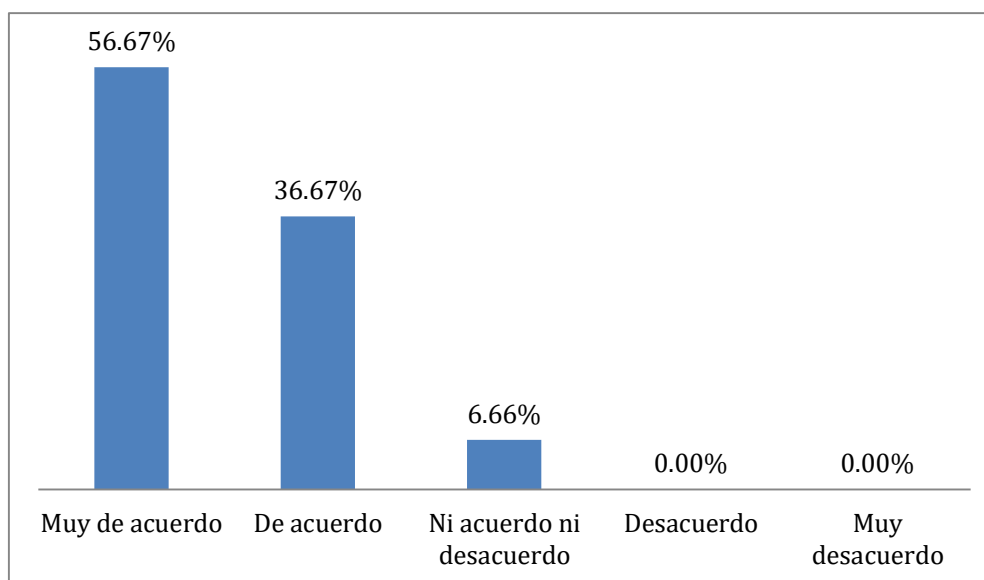
Fuente: Tabla 23. Grafico: 16

El 43.33% estuvieron muy de acuerdo y el 40.00% estuvieron de acuerdo en que el trato del supervisor influye o afecta a la hora de realizar sus tareas, mientras que el 13.33% no estuvieron ni de acuerdo ni desacuerdo y un 3.34% estuvieron en desacuerdo.

**14. ¿Conoce cuáles son las normas de seguridad que debe tomar para realizar su trabajo?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	17	56.67%
<b>De acuerdo</b>	11	36.67%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	2	6.66%
<b>Desacuerdo</b>	0	0.00%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 24



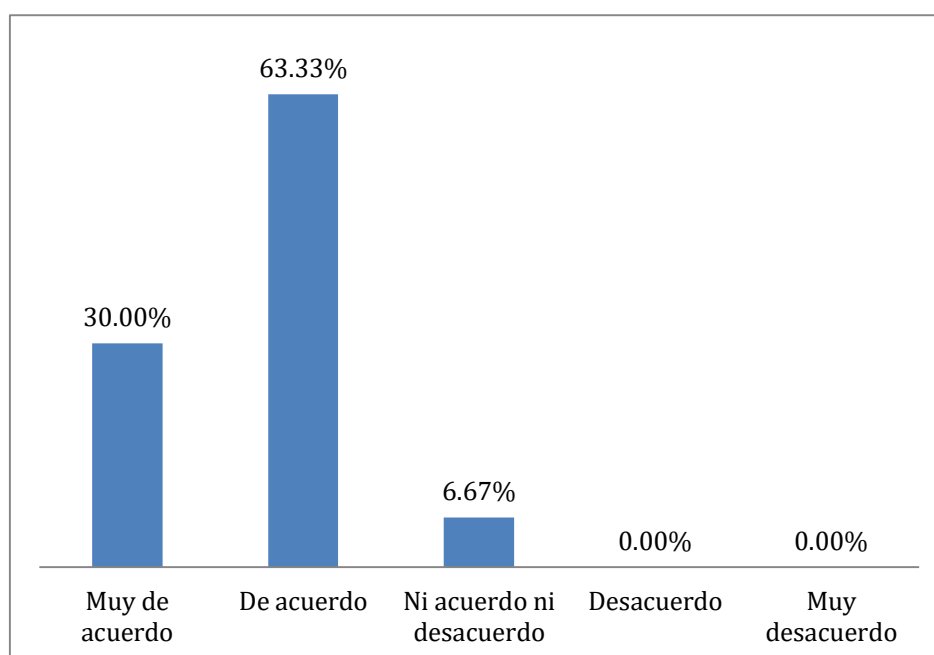
Fuente: Tabla 24. Grafico: 17

El 56.67% expresó estar muy de acuerdo en conocer las normas de seguridad que deben tomar en cuenta al momento de realizar su trabajo, el 36.67% estuvo de acuerdo y el 6.66% estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**15. ¿Cree usted que puede trabajar conforme psicológicamente con las herramientas de seguridad que la empresa les provee?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	9	30.00%
<b>De acuerdo</b>	19	63.33%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	2	6.67%
<b>Desacuerdo</b>	0	0.00%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 25



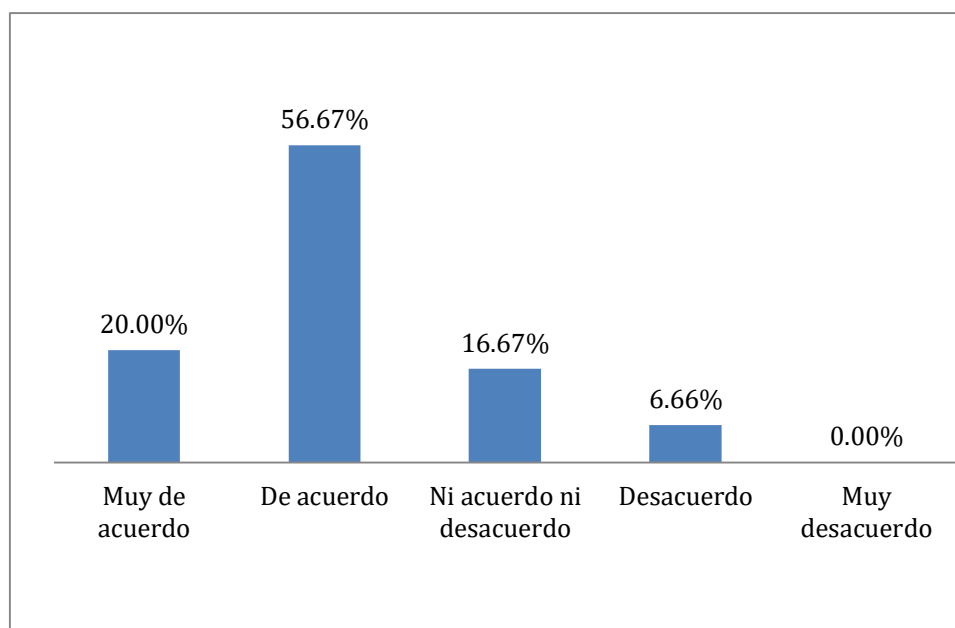
Fuente: Tabla 25. Grafico: 18

El 30% expresó sentirse muy de acuerdo y el 63.33% están de acuerdo con que son capaces de trabajar conformes psicológicamente con las herramientas de seguridad que la empresa les provee, mientras que el 6.67% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**16. ¿Cree usted que la empresa da seguimiento al cumplimiento de las normas de seguridad e higiene para el buen manejo tanto psicológico como físico de los empleados?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porciento</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	6	20.00%
<b>De acuerdo</b>	17	56.67%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	5	16.67%
<b>Desacuerdo</b>	2	6.66%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 26



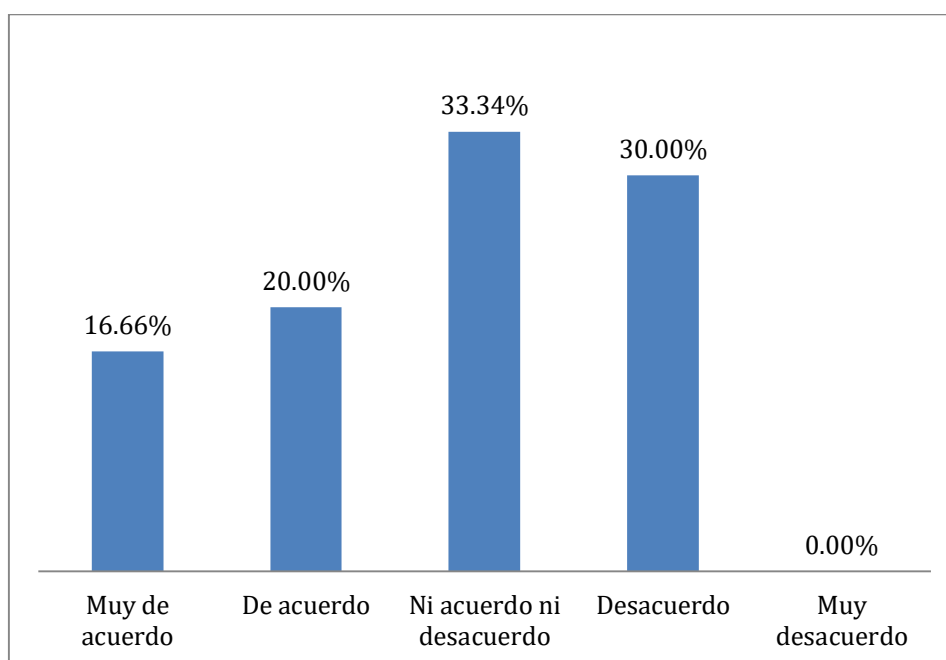
Fuente: Tabla 26. Grafico: 19

El 20% estuvo muy de acuerdo y el 56.67% estuvieron de acuerdo con que la empresa da seguimiento al cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, mientras que el 16.67% no estaban ni de acuerdo ni desacuerdo y un 6.66% en desacuerdo.

**17. ¿Se siente en la libertad de expresar cualquier inquietud a sus superiores?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	5	16.66%
<b>De acuerdo</b>	6	20.00%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	10	33.34%
<b>Desacuerdo</b>	9	30.00%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 27.



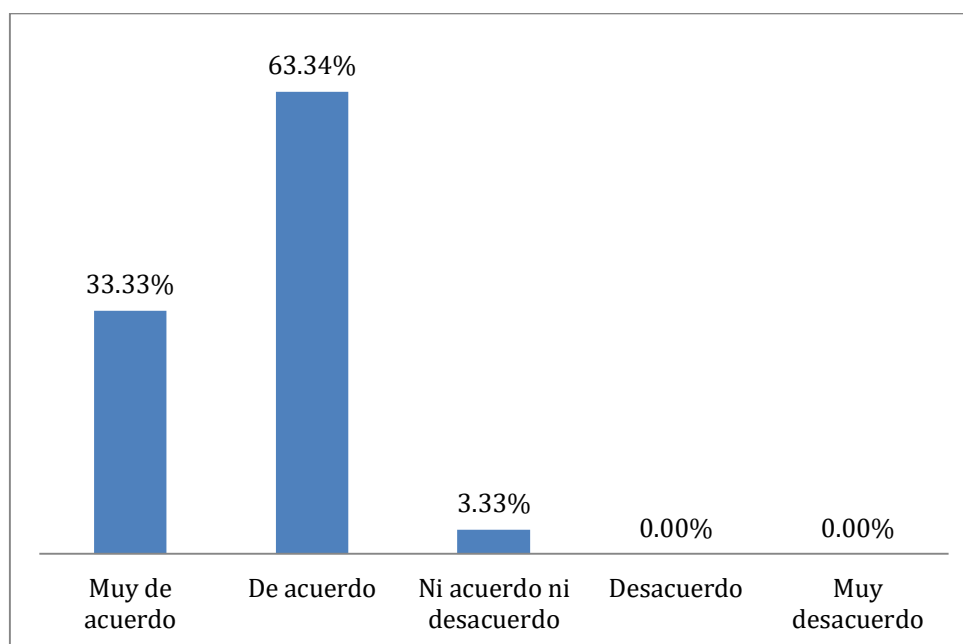
Fuente: Tabla 27. Gráfico: 20

El 16.66% conformados por la minoría indica sentirse muy de acuerdo y el 20% expresaron estar de acuerdo sobre sentirse en libertad para expresar sus inquietudes a los superiores, a diferencia del 33.34% no estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo y el 30% estuvo en desacuerdo.

**18. ¿Sientes que tu supervisor te escucha cuando le expresas tu opinión sobre mejorar alguna medida de seguridad para evitar futuros accidentes?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	10	33.33%
<b>De acuerdo</b>	19	63.34%
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	1	3.33%
<b>Desacuerdo</b>	0	0.00%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de seguridad aplicado a los colaboradores del Supermercado la Cadena. Tabla: 28



Fuente: Tabla 28. Grafico: 21

Tanto el 33.33% y el 63.34% estuvieron muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente sobre sentirse escuchados por su supervisor al momento de mejorar las medidas de seguridad, pero el 3.33% no estuvieron de acuerdo ni desacuerdo.



## CAPÍTULO 5: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusión

Con el propósito de evaluar las variables de esta investigación, se elaboró un cuestionario que se le fue suministrado al personal de las distintas áreas del supermercado con el objetivo de conocer los diferentes riesgos laborales basados en hechos conductuales más comunes a los que están expuestos e identificar si estos conocen las políticas de higiene y seguridad establecidas por la empresa.

La línea de supermercados La Cadena, cuenta con políticas y filosofías que incentivan al colaborador a crear identificación con la empresa. En este caso se muestra el eslogan “*Unidos a ti somos... súper*” que refleja el mensaje de colaboración que siente el personal con el trabajo en equipo *con* y *para* los clientes. En contraste con esta afirmación se muestra a los colaboradores comentar que la comunicación entre colaborador y empleador no es muy fluida y esto no los hace sentir en libertad para expresar sus inquietudes. Entonces, por los resultados obtenidos en la encuesta, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

Respondiendo a los objetivos de la investigación, se ha entendido que la encuesta realizada muestra información sobre lo que desmotiva a un colaborador en su ámbito laboral. Los colaboradores indicaron que su principal desmotivación es la remuneración económica recibida. Basado en estas respuestas se puede indicar que la principal causa de los accidentes laborales viene producto de situaciones personales que aquejan la estabilidad emocional y económica del colaborador el cual se preocupa por conseguir los bienes monetarios para la resolución de sus problemas.

También dentro del área laboral, influye en gran medida la relación y el trato que reciben los colaboradores por parte de sus supervisores ya que esta situación emocional es capaz de aquejar mentalmente a estos siendo así blancos para los riesgos en el trabajo.

Por otra parte, los resultados muestran otra situación muy importante según el criterio de la encuesta y es la participación de los empleados en la toma de decisiones así como el tiempo de poner en marcha las mismas. Es decir poder tener una comunicación directa con los supervisores sin miedo a tener alguna reprensión y que no se torne un ambiente tenso, explicar sería de gran ayuda laborar bajo un ambiente donde la participación empleado-empleador sea de confianza, se evitan muchos inconvenientes y se trabaja de manera sencilla y bajo menos presión, evitando así futuros accidentes.

Con relación al segundo y tercer objetivo, de acuerdo con la encuesta un punto importante y al que se le prestó mucha atención a lo que arrojaron dichos resultados es a la parte legislativa e informativa de la ejecución de las normas de regulación y su manejo, que son avaladas por la ley 522-06 de seguridad e higiene industrial y las normas de seguridad por las que se rige la empresa. También se investigó las reglas y normas en el funcionamiento de las maquinarias e utilidades de las mismas. Conforme a los resultados de la encuesta los colaboradores expresaron conocer las políticas de Higiene y Seguridad por la que se rigen en la empresa para realizar sus funciones, expresan que al momento de recibir la bienvenida en la empresa se les da una orientación general de las normas y conforme a lo indicado en la encuesta al supervisor, este indica que en cada departamento ellos tienen un esbozo de las mismas como recordatorio.

Respondiendo al cuarto y último objetivo de investigación, el cual trata sobre si los colaboradores conocen el manejo correcto de las herramientas, los colaboradores afirman que en cuanto a las maquinarias y equipos las labores fluyen con normalidad sin embargo expresan su deseo de una mejora directamente a la maquinaria ya que entienden esto podría ser causante de un accidente. Por otra parte, los colaboradores concluyen que influye más el trato personal ya que en ciertas ocasiones cuando se han presentado algunas circunstancias, se encuentran en el dilema de cómo sentirse cómodos a la hora de informar lo sucedido a sus supervisores, aunque se resuelva la situación, esto es debido a que se debe mejorar la comunicación entre mandos, así como también las remuneraciones que forman parte de la motivación a los colaboradores.

Por tanto, se concluye que un mejor manejo de la relación interpersonal entre los mandos altos y mandos medios facilita que los subordinados cumplan con mayor eficacia y mejor entrega su labor cuidando así cada detalle que pueda evitar cualquier accidente o situación que conlleve a una pérdida de horas laborables. Un colaborador en un estado mentalmente estable es sinónimo de Ganar - Ganar para la empresa, cuando se le da el trato considerado a la estabilidad emocional del empleado surgen de manera espontáneas los buenos resultados.

## 5.2 Recomendaciones

De acuerdo a lo investigado y a las conclusiones acertadas que se han obtenido, se elaboró una lista de recomendaciones con ciertos puntos importantes a tomar en cuenta que se entiende son puntos para recomendar:

- **Remunerar justificadamente:** Un empleado que sabe lo que vale, que la empresa reconoce y hace eco de la importancia que tiene su labor para la empresa es la parte más importante para la ejecución y manejo de un excelente empleado. Realizando periódicamente evaluaciones de desempeños para futuras compensaciones.
- **Retroalimentar:** Desde que el empleado entra a la empresa, se debe planificar una agenda con determinadas fechas para evaluar el desempeño del mismo, esto servirá para darle un seguimiento a sus resultados y saber sus fortalezas y debilidades para poder así darle el apoyo necesario.
- **Escuchar:** En dicha agenda, procurar hacer reuniones con el fin de escuchar algún tipo de inquietud que sirva para la mejora del funcionamiento en las tareas asignadas al colaborador.
- **Mantener un Ambiente de Trabajo Positivo:** Como en toda empresa, es necesario cultivar un ambiente de iniciativas donde surjan la creatividad y nuevas ideas, donde se le de participación a los empleados.
- **Crear sentido de “identificación” con la empresa:** Cuando un colaborador se le da la confianza, se le hace sentir querido, estos crean una identificación personal y hace, psicológicamente hablando, que estos actúen de la manera que se le exige haciendo un trabajo o una labor eficaz, logrando que haya mucha menos rotación de personal.
- **Ser agradecidos:** Una muestra de agradecimiento hace sentir de gran importancia la labor realizada, un simple gesto marca la diferencia.
- **Mantenerse pendiente a los resultados:** Cada cierto tiempo, involucrarse con los avances de cada uno de los colaboradores, felicitarlos aunque no hayan podido cumplir sus metas y motivarlos para que lo hagan en un siguiente periodo.

- **Ayudarlos a crecer:** Capacitar a los empleados es una buena estrategia para que se sientan valorados, motivar a la preparación técnica en diversas áreas le dará a la empresa otras brechas de oportunidades con los mismos empleados y así reducir costos de procesos de contratación.
- **Dar participación en las decisiones:** Escuchar atentamente las opiniones de cada uno de los colaboradores, solucionar alguna inquietud, hacer preguntas, hacer eco de la importancia que tienen las ideas de los mismos.
- **Valorar en la excelencia:** Premiar a los colaboradores que en cierto periodo de tiempo han logrado resultados más allá de lo esperado.
- **Celebrar los logros:** Procurar motivar en público, felicitar de manera personal cada uno de los empleados que hayan cumplido sus metas, algún detalle que se sientan que valió la pena el esfuerzo.
- **Invertir en maquinarias y herramientas adecuadas:** Una maquinaria en buen estado y con bondades para el uso de los colaboradores, permite la optimización de su trabajo y evita que estos sean propensos a cualquier incidente o daño.

Dichas recomendaciones fueron tomadas en cuenta de todo lo investigado y avalado en la encuesta realizada posteriormente, datos que se pueden corroborar en los gráficos anteriores.

## BIBLIOGRAFÍA

Alvarado, D. A. (Agosto de 2013). Seguridad e Higiene Industrial. *Seguridad e Higiene Industrial de los mercados municipales de la cabecera del departamento Retalhuleu*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Baraza, X., Castejón, E., & Guardino, X. (2016). *Higiene Industrial*. España: UOC.

Cañas, J. (15 de 01 de 2018). *Psicología Online*. Recuperado el 13 de 08 de 2018, de <https://www.psicologia-online.com/ergonomia-cognitiva-definicion-y-ejemplos-1597.html>

*Coordinación empresarial*. (24 de 02 de 2015). Recuperado el 8 de 08 de 2018, de <http://www.coordinacionempresarial.com/tipos-de-riesgos-laborales/>

Euskadi. (15 de Agosto de 2016). *Euskadi*. Recuperado el 5 de Agosto de 2018, de <http://www.euskadi.eus/presentacion-seguridad-industrial/web01-a2indust/es/>

Gestión-y-calidad. (05 de 09 de 2016). *Gestión calidad consulting*. Recuperado el 08 de 08 de 2018, de <http://gestion-calidad.com/senalizacion-riesgos-laborales>

Hernández Minier, R. R., & Aponte Castillo, R. A. (Febrero de 2013). Seguridad e Higiene Industrial. *Propuesta de un manual de seguridad laboral para los empleados de una planta de agua*. Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

La-Cadena. (2018). *Supermercados La Cadena*. Recuperado el 4 de 07 de 2018, de <http://supermercadoslacadena.com/nosotros/#1495137280926-9993fedc-0498>

Ministerio de Trabajo. (17 de 10 de 2006). Reglamento de seguridad y salud en el trabajo. República Dominicana.

Moris Castro, S. V., & Beras Thomas, F. A. (2016). Seguridad Industrial. *Propuesta de implementación de un sistema de seguridad Industrial e higiene ocupacional y control de riesgo laboral*. Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

OHSAS: 18001. (2007). *Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional*. ISO Tools.

Perpen, M. Á. (28 de Junio de 2016). Seguridad Laboral. *Seguridad Laboral en un Hipermercado*. Alacant, España: Universidad Miguel Hernández.

Ramírez, L. W. (06 de 05 de 2015). *Prevention World*. Recuperado el 07 de 09 de 2018, de <https://prevention-world.com/actualidad/articulos/principales-causas-los-errores-humanos-producen-accidentes/>

Robledo, F. H. (2016). *Codificación en Salud ocupacional*. Bogotá: ECOE ediciones.

Robledo, F. (2016). *Seguridad y Salud en el Trabajo. Conceptos básicos*. Colombia: ECOE.

Sura. (2018). *ARL Sura*. Recuperado el 07 de Agosto de 2018, de <https://www.arlsura.com/index.php/component/kdglossary/>

Velázquez, A. S. (2014). *Limpieza Industrial*. Recuperado el 08 de Agosto de 2018, de Limpieza en alturas y a grandes escalas: <http://www.limpiezaindustrial.org/riesgosenlasindustrias.aspx>

# **ANEXOS**

Esta encuesta fue creada con el propósito de conocer la opinión de los colaboradores de forma anónima, sobre los riesgos laborales basados en hechos conductuales a los que estos podrían estar expuestos y una entrevista al encargado del área de seguridad que aporte información de interés a la investigación.

### **Encuesta de seguridad basada en hechos conductuales para los colaboradores del supermercado**



**Sexo** F \_\_\_\_ M \_\_\_\_    **Edad:** \_\_\_\_    **Estado Civil:** \_\_\_\_\_

**1. ¿Cree usted que la salud mental tiene que ver con la prevención de accidentes laborales?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**2. A la hora de realizar sus funciones laborales, ¿Se siente motivado a realizar sus tareas?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**3. ¿Considera que si no está bien emocionalmente es más propenso a sufrir un riesgo laboral?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo



**4. ¿Entiende que el cargo asignado es el adecuado para su perfil?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**5. ¿Qué le desmotiva a la hora de realizar tus funciones?**

- a) Maltrato del superior
- b) Baja remuneración
- c) Falta de herramientas
- d) Otro.

**6. ¿Trabaja en un ambiente laboral adecuado para el tipo de trabajo que ejecuta?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**7. ¿Al momento de ingresar a la empresa se le dio la inducción sobre las normas de seguridad e higiene?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**8. ¿Entiende usted que debe mejorar el uso de alguna herramienta específica a la hora de ejecutar su trabajo?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**9. ¿Ha sufrido o conoce a algún colaborador que haya tenido algún tipo de accidente, alergia u intoxicación en su área de trabajo? (En caso de responder “No” saltar a la pregunta #12)**

- a) Sí
- b) No

**10. ¿Al momento de sufrir algún accidente, han tomado medidas inmediatas para solucionar el problema?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**11. ¿Te sientes conforme con las medidas tomadas cuando ocurre algún tipo de accidente?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**12. ¿Qué cree usted que debe mejorar en el área de trabajo para prevenir un accidente laboral?**

- a) Mejor trato por parte del superior
- b) Remuneración
- c) Herramientas
- d) Otro.

**13. ¿Entiende usted que el trato de su supervisor influye o afecta a la hora de realizar sus tareas?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**14. ¿Conoce cuáles son las normas de seguridad que debe tomar para realizar su trabajo?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**15. ¿Cree usted que puede trabajar conforme psicológicamente con las herramientas de seguridad que la empresa les provee?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**16. ¿Cree usted que la empresa da seguimiento al cumplimiento de las normas de seguridad e higiene para el buen manejo tanto psicológico como físico de los empleados?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**17. ¿Se siente en la libertad de expresar cualquier inquietud a sus superiores?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

**18. ¿Sientes que tu supervisor te escucha cuando le expresas tu opinión sobre mejorar alguna medida de seguridad para evitar futuros accidentes?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

## Entrevista al Encargado de Seguridad Industrial



**1. ¿Conoce usted las normas OHSAS 18001:2007 Y la ley 522-06 de seguridad e higiene industrial?**

R: *Sí, todo encargado debe manejar esas normas.*

**2. ¿Cuenta el supermercado con normas y políticas de higiene y seguridad establecidas por la ley?**

R: Si, todas coinciden con las instituciones reguladoras.

**3. ¿Cada qué tiempo se revisan y se verifican las normas de higiene y seguridad de la empresa?**

R: Dependiendo la institución que rige cada norma, se maneja al tiempo reglamentario.

**4. ¿Se retroalimenta al personal constantemente sobre las normas de seguridad e higiene?**

R: Si, se le proveen capacitaciones correspondientes a cada área laboral.

**5. ¿El manual de seguridad e higiene es de fácil acceso para los colaboradores?**

R: Si, en el ambiente laboral existen algunos resúmenes visibles sobre las normas de seguridad.

**6. ¿Entiende usted que sus colaboradores están emocionalmente estables para realizar las tareas asignadas?**

R: Sí, pero eso va a depender del trato emocional que les otorgue toda la parte administrativa de la empresa.

**7. ¿Ponen en práctica algunas estrategias para mantener motivados a los colaboradores para así evitar accidentes laborales?**

R: Si, se les otorgan incentivos por desempeño al brindar un mejor servicio.

**8. ¿Entiende usted que si sus colaboradores están motivados se reduce el riesgo de un accidente laboral?**

R: Si, es una parte muy importante mantener a un colaborador motivado, ya que un colaborador motivado va a brindar una buena recomendación de la empresa.

**9. ¿Cree usted que el supermercado cuenta con todas las herramientas necesarias para un buen desempeño en cada área?**

R: Si, cada área cuenta con utensilios necesarios para cumplir las funciones de cada departamento.

**10. ¿Tienen a mano utensilios de primeros auxilios en caso de algún accidente laboral?**

R: Si. En el área de servicio al cliente, poseemos botiquines con utensilios básicos de primeros auxilios

**11. ¿Son frecuente los accidentes laborales?**

R: Suceden, pero no frecuentemente.

**12. ¿Se toman medidas inmediatas para evitar los riesgos laborales?**

R: Si, se mantiene el seguimiento constante de cada colaborador en el ambiente laboral

**13. ¿Cómo se considera usted al momento de dirigir a su personal, autoritario o líder?**

R: Líder, porque entiendo que al momento de ser autoritario el empleado me trabaja bajo mucha presión.

**14. ¿Entiende que tiene una buena comunicación con sus colaboradores y que le da la suficiente libertad de expresar sus ideas y opiniones?**

R: Sí, siempre y cuando sus ideas y opiniones sean regidos por las políticas de la empresa.

## **Interpretación de la entrevista al encargado**

Conforme a lo conversado con el encargado, éste indica conocer las Normas reguladoras de Higiene y Seguridad Laboral tanto de la OHSAS como las leyes dominicanas. Indica que el supermercado se regula con dichas normas y que estas se revisan dependiendo del tiempo reglamentario de la institución reguladora.

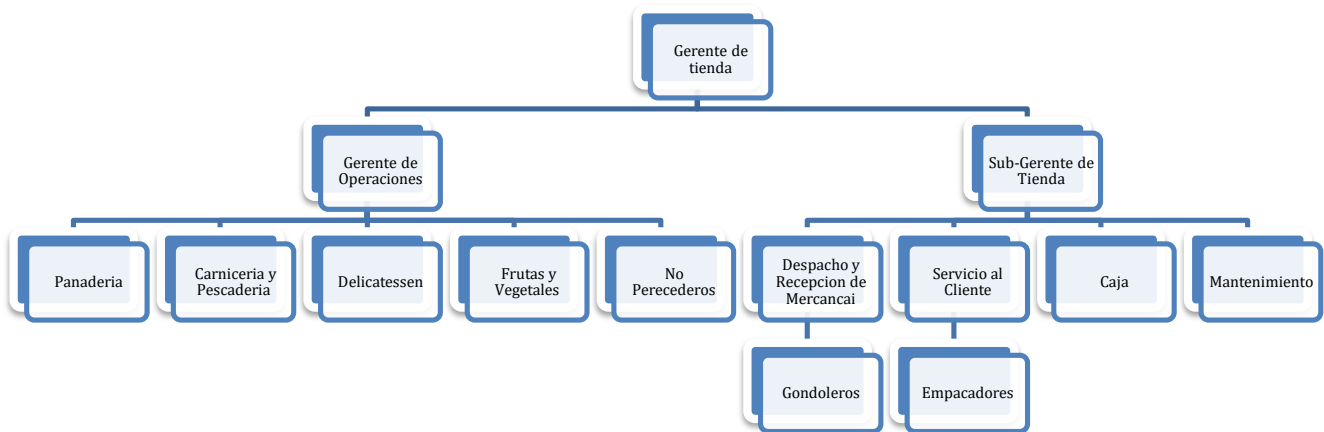
El encargado de Seguridad comenta que a los colaboradores de éste supermercado se les provee retroalimentación sobre las normas de seguridad e higiene y hablo durante la entrevista personal que en el proceso de inducción se le proporciona esta información y que en sus respectivas áreas de trabajo se les publica en la pared como recordatorio y para consulta de las mismas.

Se le preguntó al encargado de seguridad sobre la salud emocional de su personal a la hora de realizar sus tareas, éste contestó que sí poseen una buena salud, sin embargo es un trabajo en conjunto con el personal administrativo de la empresa. Este indicó que una de las motivaciones que se les otorga a los colaboradores es la de los incentivos por desempeño y por ventas al brindar un mejor servicio, confirmando que es importante mantener al personal motivado ya que éste es quien se encarga de dar una buena recomendación de la empresa y reduce el riesgo de que sufran algún accidente laboral.

Al momento de conversar sobre las herramientas de trabajo, éste indica que todos los departamentos del supermercado cuentan con las herramientas y maquinarias necesarias para que los colaboradores desempeñen sus funciones de manera exitosa.

En el aspecto de seguridad, el encargado nos indica que el área de servicio al cliente cuenta con botiquines que poseen utensilios básicos para atención de los primeros auxilios, aunque los accidentes no son tan frecuentes en esta empresa gracias a que se le da seguimiento constante a los colaboradores en sus áreas de trabajo.

El encargado confirma que al momento de dirigir su personal su estilo es de liderazgo ya que como autoritario sus colaboradores trabajan bajo mucha presión. Indica que le otorga a estos la oportunidad de expresar sus ideas y opiniones siempre y cuando éstas sean regidas por las políticas de la empresa.



Organigrama Supermercados la cadena sucursal Nuñez de Caceres. 2018