

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO –EPS-

**“IMPLEMENTACIÓN DE PROCESO ENFOCADO A LA SALUD Y SEGURIDAD
OCUPACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PRONTO BPO
RELACIONADO A LA PREVENCIÓN DE POSIBLES RIESGOS CAUSADOS POR EL
HOMBRE O LA NATURALEZA QUE PONGAN EN PELIGRO LA VIDA HUMANA Y
SU DESENVOLVIMIENTO PSICOSOCIAL EN SU ENTORNO LABORAL”**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO
DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

MARÍA FERNANDA PANIAGUA RODAS

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ORIENTADORA VOCACIONAL Y LABORAL

EN EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICA UNIVERSITARIA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2019

The seal of the University of Carolina is a circular emblem. It features a central shield with a seated figure, a crown above, and two lions on either side. The shield is supported by two columns. The Latin motto "SICUT ERANT OMNIA CONSPICUA" is inscribed at the top, and "ACADEMIA COACTEM" is at the bottom. The full name "UNIVERSITAS CAROLINA" is written around the perimeter of the seal.

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal

Secretaria

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

Representantes de los Profesores

Astrid Thelheimer Madariaga

Lesly Danineth Garcia Morales

Representantes Estudiantiles

Licenciada Lidey Magaly Partillo Portillo

Representante de Egresados

C.c. Control Académico
EPS
Archivo
REG. 1047-2017
CODIPs.2318-2019

De Orden de Impresión Informe Final de ETS

08 de noviembre de 2019

Estudiante
María Fernanda Paniagua Rodas
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO NOVENO (19º.) del Acta SETENTA Y SEIS GUIÓN DOS MIL DIECINUEVE (76-2019) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 08 de noviembre de 2019, que copiado literalmente dice:

“DÉCIMO NOVENO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- titulado: “IMPLEMENTACIÓN DE PROCESO ENFOCADO A LA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA Y PRONTO BPO RELACIONADO A LA PREVENCIÓN DE POSIBLES RIESGOS CAUSADOS POR EL HOMBRE O LA NATURALEZA QUE PONGAN EN PELIGRO LA VIDA HUMANA Y SU DESENVOLVIMIENTO PSICOSOCIAL EN SU ENTORNO LABORAL”, de la carrera de: Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

María Fernanda Paniagua Rodas

CARNÉ No. 2012-16542
CUI: 2272 40901 0101

El presente trabajo fue supervisado durante su desarrollo por el Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera y revisado por la Licenciada Gladys Enríquez Ortiz. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional.”

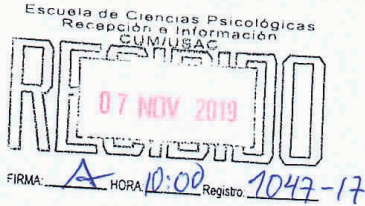
Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal
SECRETARIA

/Gaby



Reg. 1047-2017
E.P.S. 232-2017

31 de octubre del 2019

Señores Miembros
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetables Miembros:

Informo a ustedes que se ha asesorado, revisado y supervisado la ejecución del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de

María Fernanda Paniagua Rodas, carné No 201216542 DPI 2272-40901-0101, titulado:

“IMPLEMENTACIÓN DE PROCESO ENFOCADO A LA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PRONTO BPO RELACIONADO A LA PREVENCIÓN DE POSIBLES RIESGOS CAUSADOS POR EL HOMBRE O LA NATURALEZA QUE PONGAN EN PELIGRO LA VIDA HUMANA Y SU DESENVOLVIMIENTO PSICOSOCIAL EN SU ENTORNO LABORAL.”

De la carrera de Orientación Vocacional y Laboral

Así mismo, se hace constar que la **revisión** del Informe Final estuvo a cargo de Licenciada Gladys Enríquez Ortiz, en tal sentido se solicita continuar con el trámite respectivo.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Rosa Pérez de Chavarría
COORDINADORA DE E.PS



Reg. y Control Académico
Expediente

31 de octubre del 2019

Licenciada
Rosa Pérez de Chavarría
Coordinadora del Departamento de E.P.S.
Escuela de Ciencias Psicológicas –CUM-

Respetable Licenciada:

Tengo el agrado de comunicar a usted que he concluido la **revisión** del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de

María Fernanda Paniagua Rodas, carné No **201216542 DPI 2272-40901-0101**, titulado:

“IMPLEMENTACIÓN DE PROCESO ENFOCADO A LA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PRONTO BPO RELACIONADO A LA PREVENCIÓN DE POSIBLES RIESGOS CAUSADOS POR EL HOMBRE O LA NATURALEZA QUE PONGAN EN PELIGRO LA VIDA HUMANA Y SU DESENVOLVIMIENTO PSICOSOCIAL EN SU ENTORNO LABORAL.”

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

Así mismo, informo que el trabajo referido cumple con los requisitos establecidos por este departamento, por lo que me permito dar la respectiva **APROBACIÓN**.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"
Escuela de Ciencias Psicológicas
Ejercicio Profesional Supervisado
REVISOR
Licenciada Gladys Enriquez Ortiz
REVISORA

c. Expediente



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas



Reg. 1047-2017
E.P.S. 232-2017

30 de octubre del 2019

Licenciada
Rosa Pérez de Chavarría
Coordinadora del Departamento de E.P.S.
Escuela de Ciencias Psicológicas –CUM-

Respetable Licenciada:

Informo a usted que he concluido la supervisión del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado –ETS- de

María Fernanda Paniagua Rodas, carné No **201216542 DPI 2272-40901-0101**, titulado:

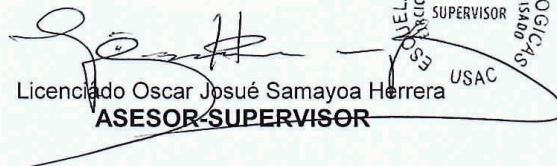
“IMPLEMENTACIÓN DE PROCESO ENFOCADO A LA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PRONTO BPO RELACIONADO A LA PREVENCIÓN DE POSIBLES RIESGOS CAUSADOS POR EL HOMBRE O LA NATURALEZA QUE PONGAN EN PELIGRO LA VIDA HUMANA Y SU DESENVOLVIMIENTO PSICOSOCIAL EN SU ENTORNO LABORAL.”

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

En tal sentido, y dado que cumple con los lineamientos establecidos por este departamento, me permito dar mi APROBACIÓN para concluir con el trámite respectivo.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera
ASESOR-SUPERVISOR

Escuela de Ciencias Psicológicas
ASESOR SUPERVISOR
ETS
USAC

c. Expediente

De Aprobación de Proyecto ETS

06 de octubre de 2017

Estudiante:
María Fernanda Paniagua Rodas
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto SEGUNDO (2º.) del Acta SESENTA Y NUEVE GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (69-2017) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 06 de octubre de 2017 que literalmente dice:

“SEGUNDO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el proyecto de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS-, titulado: **“IMPLEMENTACIÓN DE PROCESO ENFOCADO A LA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PRONTO BPO RELACIONADO A LA PREVENCIÓN DE POSIBLES RIESGOS CAUSADOS POR EL HOMBRE O LA NATURALEZA QUE PONGAN EN PELIGRO LA VIDA HUMANA Y SU DESENVOLVIMIENTO PSICOSOCIAL EN SU ENTORNO LABORAL”**, de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral, presentado por:


María Fernanda Paniagua Rodas

CARNÉ No. 201216542

Dicho proyecto se realizará en Ciudad capital, asignándose a la Licenciada Evelyn Cabrera, quien ejercerá funciones de supervisión por la parte requirente y al Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera, por parte de esta Unidad Académica. El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, acuerda **APROBAR SU REALIZACIÓN.**”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orzábal
SECRETARIA

gaby



Guatemala 31 de enero de 2018

Licenciada
Rosa Pérez de Chavarría
Coordinadora Departamento EPS
Escuela de ciencias psicológicas CUM

Estimada Licenciada,

Por medio de la presente hago constar que la Srita. María Fernanda Paniagua Rodas con No. De carnet 201216542 estudiante de la escuela de psicología doy constancia que realizo el Ejercicio Técnico Profesional en esta organización de junio a diciembre del 2017. Durante dichos meses se realizó la implementación de procesos enfocados a la salud y seguridad ocupacional de la empresa con especial énfasis en el bienestar de sus trabajadores.

Sin otro particular.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nidia Janet Teo Asencio". The signature is enclosed within a hand-drawn oval shape.

Nidia Janet Teo Asencio
Jefe de servicios de personal
Grupo Tellamo, S.A.

The logo for Tellamo, featuring the word "tellamo" in a lowercase, sans-serif font. The letter "o" is stylized with a curved line underneath it, resembling a smile or a speech bubble. To the right of the word, there is a small registered trademark symbol (®).

tellamo®
tellama, teconecta, tesirve!

PADRINOS DE GRADUACIÓN

Alba Patricia Placida Rodas Estrada
Licenciada en Administracion y Empresas
Colegiado 6694

Oscar Josue Samayoa Herrera
Licenciado en psicologia
Colegiado 4370

ÍNDICE

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I ANTECEDENTES	9
1.1 Ubicación Contextual	9
A. Aspecto Histórico Antropológico	9
B. Aspecto Sociocultural	14
C. Aspecto Socioeconómico	17
D. Aspecto Ideológico Político	22
1.2 Descripción de la Institución	27
1.3 Descripción de la Población a la cual está Dirigido el ETS.....	28
1.4 Planteamiento de los Problemas/Necesidades Psicosociales.....	36
CAPÍTULO II REFERENTE TEÓRICO METODOLÓGICO	42
2.1 Abordamiento Teórico de los Problemas / Necesidades Psicosociales	42
2.2 Objetivos	69
2.2.1 General	69
2.2.2 Específicos	70
2.3 Metodología de abordamiento	72
CAPÍTULO III DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	84
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA	112
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	136
5.1 Conclusiones generales	136
5.2 Conclusiones específicas	137
5.3 Recomendaciones generales.....	138
5.4 Recomendaciones específicas.....	138
BIBLIOGRAFÍA	140
ANEXOS	142

RESUMEN

El Ejercicio Técnico Supervisado de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral, se llevó a cabo en el call center Pronto BPO. Dicha empresa funciona en Avenida la Reforma 6-39 zona 10, Edificio Corporativo Guayacán tercer nivel, de la ciudad capital de Guatemala. Para dar una ubicación referencial, la entidad se encuentra en la misma cuadra donde está la Embajada de los Estados Unidos de Norte América, consecutivo al Restaurante la Estancia.

La empresa ha pasado por cambios, tanto administrativos como en infraestructura, recientemente la empresa lanza su marca oficialmente conocida como Pronto BPO, un call center que brinda servicios de outsourcing en el área de telecomunicación a más de 16 empresas en Guatemala, América latina y Estados Unidos. Entre sus clientes se pueden mencionar empresas reconocidas, tales como BAM, Cebollines, Sky, Tigo Business, Energuate, TaskEasy y Pronto Seguros; esta última es una corredora de seguros que forma parte de la empresa objeto de estudio.

A raíz de las remodelaciones efectuadas en las instalaciones que ocupa actualmente el call center, luego de pasar por un proceso de investigación y análisis, se determina que la empresa no cuenta con un plan de evacuación. Tanto para Pronto BPO como para la epesista es de suma importancia velar por la seguridad de sus colaboradores. Es evidente entonces la necesidad de elaborar un plan de respuesta empresarial avalado por Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres(CONRED); por lo que dentro del plan de respuesta empresarial se incluirá un plan de evacuación en situaciones de emergencia tanto naturales como ocasionadas por el hombre. Adicionalmente incluirá, un manual de salud y seguridad ocupacional.

Para lograr los cometidos específicos, se capacitará al personal operativo y administrativo. El personal con puestos estratégicos dentro de la organización serán los miembros del comité de seguridad ocupacional, velando porque todas

las comisiones de seguridad funcionen debidamente al momento de cualquier siniestro. Cabe añadir que los monitores de seguridad industrial fueron capacitados.

Por otro lado, se capacitaron a los integrantes de las diferentes comisiones también conocidas como brigadas de emergencia. Asimismo, se crean simultáneamente la comisión de evacuación o tránsito de personas, comisión de primeros auxilios, comisión de auxilios psicológicos, comisión de seguridad, comisión contra incendios, comisión de localización y rastreo.

Por las razones mencionadas anteriormente, el título de la investigación es *Implementación de proceso enfocado a la salud y seguridad ocupacional de los colaboradores de la empresa Pronto BPO relacionado a la prevención de posibles riesgos causados por el hombre o la naturaleza que pongan en peligro la vida humana y su desenvolvimiento psicosocial en su entorno laboral.*

El propósito de la investigación es demostrar como los niveles de ansiedad de los colaboradores disminuye cuando conviven en un ambiente laboral seguro en el que puedan ejercer plenamente sus labores diarias. Al mismo tiempo, asegurar la importancia de un manual y un plan de contingencia elaborado por un profesional en la salud y seguridad industrial puede mejorar la eficiencia y efectividad de los miembros de la empresa.

La metodología de la investigación para la realización del proyecto será cualitativa ya que se utilizará la subjetividad de los expertos en el tema y la subjetividad del beneficio emocional de las personas para medir la efectividad del plan de respuesta empresarial. De igual manera, se utilizó el apoyo interinstitucional, tanto de CONRED como de la municipalidad capitalina, para implementar los conocimientos y procesos adecuados en la elaboración del manual de seguridad ocupacional, con el propósito de determinar las capacitaciones adecuadas para las diferentes comisiones; así como para realizar simulacros de evacuación aprobados y supervisados por CONRED.

INTRODUCCIÓN

La empresa Guatemalteca Pronto BPO, ubicada en la ciudad capital de Guatemala en la Avenida La reforma 6-39 Edificio Corporativo Guayacán, zona 10, se dedica a proveer el servicio de outsourcing en el área de telecomunicaciones a más de 16 empresas guatemaltecas; entre las cuales se puede mencionar a Banco Agromercantil de Guatemala (BAM), Seguros de Occidente, Tigo Business, Cebollines, Sky y Cargo Expreso. Dicha empresa se encarga de la recepción y emisión de llamadas de sus clientes, asegurando la calidad y el crecimiento del negocio de las empresas asociadas.

De igual manera, Pronto BPO se dedica a contratar y capacitar a los agentes que atenderán las llamadas para los diferentes clientes. Actualmente son 233 agentes más el personal administrativo. Los agentes sirven en diferentes áreas de servicio como lo son: servicio al cliente, telemarketing o cobros dependiendo de la necesidad de los clientes. Contando con proyectos tanto en español como en inglés.

Conforme la empresa fue creciendo se crean nuevas alianzas o asociaciones. Hace aproximadamente tres años Pronto CCDS absorbió el call center llamado TeLlamo, siendo el nombre comercial hasta la actualidad, la marca conocida es Pronto BPO. Como consecuencia de todos los cambios administrativos, la empresa se vio en la necesidad de modificar o mejorar procesos administrativos.

Debido a la fusión de empresas se dio un crecimiento notorio en el personal, tanto administrativo como operativo. Consecuentemente la empresa, se vio en la carestía de mudarse de instalaciones en la que pudieran albergar a todos sus agentes. La primera sede del call center Pronto BPO se encontraba en Edificio Sánchez en zona 9; posteriormente, alquila oficinas en Zona Pradera para albergar a los agentes del proyecto Energuate que ya no tenían espacio para sus operaciones en Edificio Sánchez.

En cuestión de un año la empresa ya había adquirido seis nuevos clientes y necesitaba unificar su centro de operaciones. Por lo que TeLlamo aprovecha la oportunidad y compra los tres primeros niveles del Edificio Corporativo Guayacán en zona 10. De manera que, poco a poco se van haciendo las remodelaciones, cumpliendo con los requerimientos del Acuerdo Gubernativo número 229-2014 emitido por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS); entre otros aspectos iluminación e infraestructura.

La problemática se observó con la apertura de operaciones en las nuevas instalaciones. Ya que no existía un programa o proyecto relacionado con la seguridad y salud ocupacional.

Por tal razón, el ETS se centra en la realización de un plan de respuesta empresarial avalado por CONRED; el cual incluye un plan de evacuación y un reglamento de seguridad y salud ocupacional. El plan indicado se acopla a las exigencias del giro del negocio de Pronto BPO; el mismo normará las disposiciones necesarias para que exista un ambiente laboral seguro e higiénico, rigiéndose por el Acuerdo Gubernativo número 229-2014 emitido por el IGSS.

El objetivo específico del reglamento fue el planteamiento de acciones de mejora que cubran las necesidades básicas que se requieran dentro de la empresa en el área de higiene y seguridad ocupacional y así, poder afianzar el nivel de compromiso y sentido de pertenencia en cada uno de los colaboradores de Pronto BPO. Como primer paso, se elaboró el reglamento que estandariza los procedimientos a seguir, para mantener una seguridad ocupacional óptima dentro de la empresa. La segunda acción, consistió en capacitar a los colaboradores con respecto a la correcta aplicación de la higiene ocupacional y la ergonomía dentro de la organización. El último paso, fue la implementación de planes de evacuación en caso de incendio y/o terremoto, con la capacitación correspondiente a brigadistas dentro de la empresa.

Dentro del ámbito de la planificación y protección ante las emergencias, el comportamiento humano juega un papel crítico.

La mayoría de las personas no han tenido la experiencia de hallarse ante una situación de peligro inminente y cuando esto ocurre algunas personas toman decisiones que incrementan al peligro para ellas y también para los demás. Así, los comportamientos que se producen van desde una actitud de calma hasta un verdadero pánico.

Parece un hecho constatado en la historia de los grandes siniestros que el miedo a morir ha causado muchas más víctimas que el siniestro mismo. Se afirma por ejemplo que, en caso de catástrofe de regulares proporciones, sea cual sea su naturaleza (incendio, explosión, inundación o terremoto), el pánico ocasiona más daños y víctimas que la catástrofe en sí.

En física, se puede prever exactamente, por ejemplo, la reacción de un material sometido a una presión exterior. En las ciencias del comportamiento no existe un criterio simple que permita predecir al detalle la reacción de un individuo ante una situación crítica. Las variables a considerar son extremadamente numerosas y las reacciones ante situaciones similares son diversas y además, están en función del contexto en el que se presenten. Por otra parte, si ante un mismo estímulo dos sujetos reaccionan de forma distinta, esto puede provenir de otra/s variable/s que de una diferencia objetiva de sensibilidad a la causa perturbadora. Puede ser debido, por ejemplo, a la percepción distinta de la intensidad de la causa. Sería la noción de amenaza experimentada, de gran importancia en el estudio del comportamiento humano frente a amenazas exteriores. Así, para poder realizar un trabajo preventivo eficaz, se detectaron las variables que pueden determinar semejantes comportamientos, y conocer las reacciones humanas ante estas situaciones de amenaza, con el fin de evitar conductas inadecuadas.

El reglamento es de conocimiento de todos los colaboradores de Pronto BPO, tanto del área administrativa como operativa; el cual se dio a conocer por medio de capacitaciones.

La seguridad y la salud ocupacional son las ciencias que combinadas buscan proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los colaboradores en sus puestos de trabajo, repercutiendo positivamente en la empresa.

La seguridad ocupacional se implementó con el propósito de prevenir los accidentes laborales y sus consecuencias sobre la integridad psicofísica de todos los colaboradores de la empresa. Por otra parte, minimizar daños de infraestructura, de operación y de medio ambiente laboral. El medio ambiente laboral adecuado se construye con condiciones de trabajo justas, donde los colaboradores puedan desarrollar sus actividades cotidianas con dignidad y seguridad, por añadidura se crea una mejora en su calidad de vida.

Por otro lado, se elaboró el plan de evacuación con señalización predeterminada según las necesidades de la empresa. Y una estructura específica, la cual está dividida por el comité de seguridad industrial liderado por el coordinador del comité. El comité de seguridad industrial rige todos los procesos necesarios para la estructura de una evacuación correcta y ordenada.

Los encargados en cumplir las órdenes del comité de seguridad y trasladar la información a los agentes son los monitores de seguridad ocupacional. Los monitores están integrados por supervisores.

Como parte de la estructura de la seguridad ocupacional se encuentran las comisiones de emergencia. En tanto que, la comisión de evacuación es responsable de verificar que los colaboradores evacuen por la ruta correctamente, la comisión de primeros auxilios se encarga de los heridos que queden después del sismo siempre y cuando sean lesiones leves, comisión de seguridad emocional es la comisión encargada de velar por el control post traumático que ocasione la situación de emergencia. Por último se encuentra la comisión de búsqueda y localización, la que tiene un trabajo pesado y riesgoso, ya que consiste en

regresar a las instalaciones de la empresa, para verificar que no haya ningún herido, evaluar las condiciones de la infraestructura y inmobiliario. El propósito principal es ir a buscar posibles sobrevivientes dentro de los escombros.

Para que una persona este plena y no sufra de ansiedad necesita de un ambiente laboral agradable, amigable y con apoyo mutuo entre compañeros. Mejora sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de la organización y, por extensión, también fuera de ella. Desde el punto de RRHH, la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza laboral adecuada. En general, la higiene y la seguridad laboral son dos actividades relacionadas, ya que garantizan condiciones personales y materiales capaces de mantener cierto nivel de salud en los colaboradores de la empresa.

En el capítulo I del presente trabajo se redactarán todos los aspectos antropológicos, históricos, socioculturales, socioeconómicos, ideologías políticas, descripción de la población beneficiada, problemas o necesidades psicosociales de la población. Todo esto ayudo para entender a las personas con las que se tuvo relación durante el periodo de observación, conforme se fueron planteando las necesidades de la población, a ciencia cierta se hizo mucho más sencillo idear un plan de acción, llevarlo a cabo y dejar como prueba el beneficio en la población.

En el capítulo II se hará especial énfasis en la metodología utilizada para la ejecución del ejercicio técnico supervisado, se presenta en forma detallada y estructurada, desde la planificación hasta la ejecución del proyecto, con la finalidad que se comprenda plenamente, tanto el planteamiento de la necesidad como el plan de acción; este apartado está plasmado en los objetivos planteados, fases del proyecto, etc.

En el capítulo III se describirá la experiencia, como las personas reaccionaron ante la problemática versus la ansiedad; así como la solución brindada por medio de la utilización correcta del manual y reglamento de seguridad ocupacional, el

cual fue implementado por medio de capacitaciones y talleres y se logró controlar los niveles de ansiedad de los trabajadores.

Al mismo tiempo, se hará especial énfasis en la importancia de la cooperación interinstitucional. Los resultados fueron positivos para todo el personal, tanto operativo como administrativo; sobre todo porque se buscar salvaguardar la integridad física de los colaboradores y de la infraestructura de las instalaciones de la empresa Pronto BPO.

El capítulo IV narra el análisis de la experiencia del trabajo en el ejercicio técnico supervisado, indicando los avances, desafíos, las dificultades, el impacto y cambios suscitados a partir de las capacitaciones y simulacros realizados para implementar el plan de evacuación.

En el capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones, tanto generales como específicas, a las que se arribó como resultado del ejercicio técnico profesional realizado en la empresa Pronto BPO.

Como anexos se incluye el manual y reglamento elaborado para la empresa objeto de estudio; fotografías de las capacitaciones realizadas y copia simple del diploma del curso recibido por la epesista para contar con formación en primeros auxilios.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.1 Ubicación Contextual

A. Aspecto Histórico Antropológico

Inicialmente el Estado de la Federación Centroamericana gobernado por conservadores como Mariano Aycinena y luego por el liberal Mariano Gálvez, la moderna República de Guatemala se fundó el 21 de marzo de 1847, durante el gobierno conservador del general Rafael Carrera; de esta forma empezó a tener relaciones diplomáticas y comerciales con el resto de naciones del orbe. Bajo el mando de Carrera, Guatemala resistió todos los intentos de invasión de sus vecinos liberales.

En 1871, seis años después de la muerte de Carrera, triunfó la Reforma Liberal y se establecieron regímenes liberales de corte dictatorial. El café se convirtió en el principal cultivo del país. En 1901, durante el gobierno del licenciado Manuel Estrada Cabrera, se inició la intromisión en los asuntos de estado de corporaciones norteamericanas, principalmente de la United Fruit Company (UFCO), la cual se constituyó en la principal empresa del país. Guatemala pasó así a convertirse en una República bananera, en donde los gobernantes eran colocados o retirados por la UFCO, dependiendo de las necesidades económicas y de los que obtenía considerables concesiones. En 1944, en medio de la Segunda Guerra Mundial, se produjo la revolución de octubre, la que derrocó al régimen militar de entonces e inició diez años de gobiernos socialistas que intentaron oponerse a la frutera e imponer numerosas reformas sociales, pero finalmente fueron derrocados en 1954 cuando los intereses de la UFCO se vieron afectados seriamente por dichas reformas. La contrarrevolución de 1954, mantuvo algunas de las reformas socialistas de los regímenes revolucionarios, incluyendo la dignificación del Ejército, pero volvió a proteger los intereses de la frutera norteamericana, aduciendo que los regímenes

revolucionarios eran comunistas. En 1960, en el marco de la Guerra Fría, se inició la guerra civil y un período de inestabilidad política, con golpes de estado y elecciones fraudulentas. El conflicto armado dejó un saldo de más de 250.000 víctimas —entre muertos y desaparecidos— según datos oficiales de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico; más del 90 por ciento de las masacres que se registraron en la guerra fueron cometidas por el Ejército de Guatemala y los grupos paramilitares progubernamentales según la Comisión. Tras la transición a un sistema democrático en 1985, y luego de extensas negociaciones con la guerrilla, se logró firmar los Acuerdos de Paz en 1996, empezó una nueva época en Guatemala, la que se ha caracterizado por el auge de la corrupción y el involucramiento del crimen organizado en el Estado.

En la década de 2010, la corrupción pasó a ligarse automáticamente con el incumplimiento de deberes de los funcionarios públicos y a ser culpada de todos los males sociales del país; pero han existido desde hace tiempo en toda la sociedad guatemalteca, desde las raíces coloniales y de hecho, se halla en toda la sociedad, no solo en el Estado. Los grandes casos de corrupción descubiertos por la Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala (CICIG) en 2015 se han visto por algunos historiadores como parte de la Alianza para la prosperidad del Triángulo Norte de la América Central, que busca establecer prioridades sociales y económicas en Guatemala, Honduras y El Salvador y para solucionar la masiva emigración de sus habitantes hacia los Estados Unidos; ahora bien, este plan es parte de una estrategia de los Estados Unidos para mantener su hegemonía histórica en Centroamérica, ya esta se ha visto amenazada por la construcción del Canal de Nicaragua que está realizando la empresa china «HK Nicaragua Canal Development» y las exploraciones mineras en la región por parte de empresas rusas.

Para conocer sobre el aspecto histórico antropológico de las personas que habitan o trabajan en la zona 10 es necesario conocer sobre la historia del lugar. Entre ellos podemos mencionar los siguientes:

El Golpe de Estado que sufrió el General Miguel Ydígoras Fuentes, el 13 de noviembre de 1960 un grupo de oficiales jóvenes se alzaron contra el gobierno de Ydígoras. Algunos de ellos fundaron las dos organizaciones de izquierda que iniciaron la lucha armada en 1962: Las Fuerzas Armadas Rebeldes (FAR) y el Movimiento 13 de noviembre. Dando inicio al conflicto armado interno esta lucha guerrillera duró treinta años. Periodo en el cual, el pueblo guatemalteco tuvo que enfrentar un verdadero genocidio, que ocasionó 200 000 muertos y cientos de miles de desplazados. Este acontecimiento marco la vida de muchos guatemaltecos.

Como resultado de lo antes mencionado se da la firma de los procesos de los acuerdos de paz. Fue un hecho histórico trascendental para todos los guatemaltecos. En diciembre de 1996, el gobierno de Guatemala y la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca firmaron acuerdos de paz que incluían aspectos relativos a la educación. Muchos de ellos pretendían fomentar una educación bilingüe de calidad y el respeto a la diversidad cultural, en vista de que la mayoría de población del país es indígena.

Lamentablemente la población indígena es la que se vio mayormente afectada por el conflicto armado y provoco secuelas con las cuales aún estamos viviendo por ejemplo la discriminación, la cual provoca desempleo y genera pobreza. La ciudad capital se comienza a poblar a raíz del conflicto armado interno. Ya que, en los departamentos se cometían violaciones por parte de los militares o miembros de la guerrilla a los indígenas del área. Como contraparte los miembros de ambos lados al momento de retornar a sus hogares su propósito principal era procrear. A medida que las poblaciones departamentales fueron creciendo las oportunidades laborales o de vivienda fueron disminuyendo y las personas procedieron a migrar a la ciudad capital.

Conforme la población de la ciudad capital fue creciendo las necesidades de vivienda fueron incrementando. Consecuentemente, las viviendas fueron elevando su precio el cual fue inalcanzable para muchas personas en situación de pobreza o extrema pobreza. Lamentablemente surgieron los terrenos invadidos conocidos

como asentamientos. Los asentamientos se generan cuando las administraciones de gobiernos, no pueden tratar las necesidades de comunidades enteras o cuando un grupo de personas requiere de un lugar donde vivir, pero no disponen de los recursos económicos necesarios para poder adquirir una vivienda de tipo “regular”. Por lo que estas áreas se caracterizan por poseer un nivel muy rápido de desarrollo, no estructurado, no planeado y no aprobado por la ley. Dichas poblaciones no registradas tienen índices de violencia muy altos ya que, las personas no presentan una buena educación y sus valores morales están sobre los suelos pesa mucho más el deseo de sobrevivir que promover el bienestar de otros. Cuenta con empleos catalogados como subempleos, consiste en tener un trabajo vendiendo cosas en semáforos o trabajar en una maquila bajo explotación y pago debajo del salario mínimo, la frustración que viven la mayoría de personas en dichas áreas es muy elevada y deciden conseguir dinero de la forma incorrecta.

Por otro lado, las personas que residen fuera de la capital suelen migrar hacia el departamento de Guatemala en busca de mejores oportunidades de vida debido a la pobreza o pobreza extrema que presentan. Viene con la esperanza de cambiar su vida con un trabajo, la población de Guatemala cada día incrementa más y quiere decir que las oportunidades de conseguir un empleo con prestaciones y ley y contrato legal establecido por el patrono son 1 de 1000. A falta de estudios, habilidades o destrezas se ven obligados a ubicarse en uno de los 199 asentamientos que se encuentran alrededor de la ciudad capital.

La ciudad capital está dividida en 22 zonas. Las cuales están estructuradas en calles y avenidas para una mejor orientación de los ciudadanos. La estructura de la ciudad tiene un estilo urbano neoclásico de principios de siglo. La ciudad cuenta con bulevares y avenidas principales a lo largo del casco urbano, la investigación tiene como punto de enfoque la zona 10 y sus alrededores por lo tanto se podrá mencionar la avenida reforma, bulevar vista hermosa o bulevar los Próceres siendo los bulevares principales de la zona.

Se describirá a partir de la intersección de la avenida “Las Américas” y el antiguo acueducto de “Pínula” hacia el oriente por medio de este último y, al

extinguirse su trazo por medio del antiguo camino al Salvador, hasta encontrar el lindero de la finca “San Rafael”, lindero que se seguirá en el sentido de las manecillas del reloj hasta su intersección con la actual carretera a El Salvador a la altura del kilómetro 8.

De este punto se seguirá dicha carretera hacia la ciudad hasta su encuentro ideal con la prolongación de la calle “Mariscal Cruz”, la que se seguirá hacia el poniente hasta la avenida “La Reforma”, la que finalmente se tomará hacia el sur hasta alcanzar el punto de origen de la descripción.

En la zona 10 la infraestructura es moderna y vistosa. Zona 10 es una de las principales zonas que cuenta con edificios corporativos, negocios, locales, centrales de los bancos más importantes del país, call centers, hoteles y opulentos centros comerciales. Por lo tanto, cabe mencionar que en zona 10 se concentra la mayor parte de la población trabajadora por ende gran parte de la riqueza del país procede de dicha zona. La mayoría de la población de zona 10 se encuentra dentro del gremio de trabajadores asalariados de Guatemala.

Por otro lado, existen edificios de apartamentos, para ubicar a los trabajadores más cerca de sus labores por la misma razón la plusvalía de las propiedades del sector es muy elevada consecuentemente las casas o edificios de apartamentos disponibles tienen un precio muy elevado que solamente la clase media alta o clase alta puede costear. Cabe mencionar que dentro del área están ubicadas tanto la embajada de México como la embajada de Estados Unidos.

También, es conocida como la zona viva porque es un área reservada a la distracción y la diversión. Se puede encontrar una amplia gama de restaurantes, bares y clubes nocturnos, así como discotecas, grandes hoteles y casinos. Es el área de recreación nocturna más importante del país el horario donde se puede observar más afluencia de personas es de 18:00 a 12:00 am. Las personas que suelen frecuentar esta zona son jóvenes que desean adquirir diversión y pasar el tiempo con sus amigos o personas cercanas. La vida nocturna que ofrece la zona viva es un apoyo a la economía del país y afirma la teoría que zona 10 es un centro

poblacional de conveniencia. Sin embargo, no es catalogada como punto de vivienda.

B. Aspecto Sociocultural

El ejercicio técnico supervisado se llevó a cabo en la ciudad de Guatemala específicamente en zona 10. Por lo tanto, se hablará del aspecto socio cultural enfocado en zona 10. Comenzando con su cultura, la mayoría de personas que habitan o laboran en el área antes mencionada son ladinos.

Consecuentemente, la cultura que se sigue es la comercial, las personas tratan de seguir la moda ya sea europeo o americana. De igual manera, la zona alberga a muchas personas de diferentes países especialmente personas de Filipinas, Francia, Corea o Estados Unidos. Los cuales, son pequeños o grandes empresarios que vienen a invertir en Guatemala. Ya que, los impuestos son mucho más bajos en este país que en el de ellos y por ende sus riquezas se multiplican.

Las clases sociales que existen en zona 10 están divididas primordialmente entre la clase media y alta. La brecha entre clase media y clase alta es notoria, las personas de clase media son todos los trabajadores de las empresas, hoteles o restaurantes que se encuentran en la zona, las personas que dependen de un salario puramente para poder dar el sustento diario a su familia; asalariados. Por otro lado, las personas de clase alta van desde cofundadores o socios de una empresa a fundadores de la empresa. La clase tanto media como alta tienen la opción a darse gustos como ir de compras a centros comerciales como parte de su recreación. Zona 10 cuenta con centros comerciales conocidos como Zona Pradera, Oakland Mall o Arkadia Shopping y con más de 50 discotecas que abren sus puertas en horario nocturno.

La zona 10 se considera un lugar de diversión donde los precios por producto, servicio o consumo son adquiridos por un mayor costo que en otras zonas de la ciudad capital. Debido a que los ingresos de las personas que tienen una vivienda en el área son bastante elevados, no cualquiera puede pagar una casa o

apartamento en zona 10, los que la logran adquirir son clase media alta o alta. Las residencias tienen costos elevados de igual manera superando el millón de dólares acorde al tamaño y ubicación de la misma. Por otro lado, se encuentra la clase alta primordialmente son dueños de las empresas que funcionan en la zona o bien tienen sus empresas en otras zonas y residen en el área. Para ser considerado como clase alta no es necesario ser dueño de una empresa simplemente con ser socio de una franquicia. Pudiendo ser empleadores de la clase media baja.

El sistema patriarcal domina aun como organización social, siendo importante la raza y la clase social a la cual pertenezcan las familias, las personas que provienen de departamentos o que no tiene un nivel económico medio alto son discriminados y asilados de las reuniones sociales que estos posean.

La posición de la mujer no es muy alta, pero últimamente está incrementando el número de mujeres que laboran en el campo médico, legal y empresarial. Con más frecuencia se observa a una gerente, supervisora o directora de alguna empresa, también se está dando el fenómeno de que ambos padres salgan a laborar diariamente dejando a sus hijos al cuidado de una tercera persona.

La ideología que se tenía sobre la familia y el hogar ha cambiado drásticamente tanto por la economía del país, como para mantener la posición social y gastos que poseen en la actualidad. Las familias de un solo miembro son más frecuentes que hace 20 años, ya que es común ver a las madres trabajando, para mantener a sus hijos dejándolos al cuidado de los abuelos, personal de limpieza o niñera. Esto afecta la economía del país ya que es un país joven. Son muy pocas las personas que tienen edad avanzada dentro de la población citadina dichas personas están ya sea al cuidado de instituciones gubernamentales o no gubernamentales pagadas por los familiares o son cuidados en casa.

El idioma que la mayoría de personas hablan en la ciudad y específicamente en zona 10 es el español. Al mismo tiempo subgrupos poblacionales hablan el idioma inglés como segundo idioma debido a que muchos call centers bilingües están ubicados en la zona. De hecho, los call centers se han vuelto el trabajo con

mayor remuneración económica, existen varios alrededor de la zona; se han notado cambios drásticos en el estilo de vida de las personas que laboran en call centers. A razón de la nueva fuente de empleos las personas se ven en la necesidad de contar con el idioma para poder ganar lo mismo que las demás personas.

Consecuentemente, se abren varias academias en la zona como E4CC y las demás academias actuales tienen más auge como lo es CIAV, academia europea y IGA. La zona 10 también es catalogada como zona dormitorio para los empresarios de otros países. Por tal situación también se habla mandarín, francés, italiano entre otros siendo una minoría en el país. Dentro de los idiomas mayas en zona 10 se escuchan personas hablando en Kaqchikel o Qekchí en tiendas de conveniencia o tortillerías. Las cuales, son personas que se han mudado de sus departamentos o poblaciones anteriores con la intención de conseguir una mejor oportunidad de vida en la capital guatemalteca y se topan con la realidad, sin educación y sin status social, por lo que deben trabajar en empleos operativos o comercio informal.

La espiritualidad juega una gran parte en la cultura guatemalteca en especial la creencia mágico religiosa que se da en los departamentos las personas creen que todos los fenómenos son ocasionados por la naturaleza y sus deidades específicas. Su libro principal es el Popol Vuh, el libro de los indios quichés o el libro sagrado de los quichés. A nivel ciudad las creencias espirituales se practican enfocadas a la religión predominando la católica, también hay cristiano evangélico y con la migración de otros países hacia nuestra ciudad existen las religiones musulmanas, budistas y judías.

Dentro de las clases sociales mencionadas con anterioridad algo muy importante en la cultura de sus hijos es la educación, mientras ellos trabajan sus hijos se están desarrollando como futuros miembros activos de la sociedad. Por lo tanto, en zona 10 se pueden encontrar diversos centros educativos entre los cuales es importante mencionar Instituto Experimental De La Asunción, Jardín

Infantil La colina Encantada, Colegio Suizo Americano y Colegio Internacional Sek Guatemala.

Dichos centros educativos ofrecen los grados de pre-kinder, primaria, básicos y diversificados, siendo parte de una enseñanza integral los desarrollan en los ámbitos culturales de deporte, danza, teatro o gimnasia entre otros.

C. Aspecto Socioeconómico

El departamento de Guatemala cuenta con una Población Económicamente Activa (PEA) según la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI), octubre 2013) la PEA representa el 41% de la población total. Respecto a la población en edad de trabajar, la población económicamente activa constituye el 60.5 %.

En cuanto a la población ocupada, la tasa específica equivale al 97%, significa que por cada 100 personas que conforman la PEA, 3 se encuentran sin empleo. Actualmente esas cifras han cambiado, el desempleo incremento la oferta es mucho más baja que la demanda, semanalmente se publican alrededor de 25 plazas nuevas de empleo de las cuales la mayoría es trabajo operativo. Por plaza vacante llegan a rededor de 85 personas a solicitarla, con la esperanza y el deseo de proveer a su familia.

Por otro lado, la tasa de subempleo visible constituye el 14.4% a nivel nacional. Lo cual quiere decir las personas que venden clandestinamente en la calle o no tiene las prestaciones de ley en sus empleos actuales, lo cual conlleva el no tener un contrato, trabajar las horas solicitadas por el patrono; por último, ganar menos del salario mínimo pactado por ley. La mayoría de personas de la clase baja deciden complementar su sustento diario utilizando el subempleo ya que los requisitos para emplearlos suelen ser arriba de sus capacidades por ejemplo un título a nivel medio o experiencia.

Desagregado por el área metropolitana, 16.1% en el resto urbano y 12.8% en el área rural. Asimismo, el 14.8 % de los hombres económicamente activos se encuentran subempleados, por su parte el subempleo para las mujeres equivale a 13.6%

La comercialización e ingresos brutos de Guatemala radican en la agricultura. Siendo Guatemala el mayor exportador de cardamomo a nivel mundial, es el quinto exportador de azúcar; dentro de esta rama de la agricultura se encuentran los ingenios, el empleo bajo estos patrones es inestable ya que contratan mano de obra calificada solamente cuando es necesario durante el tiempo de zafra, contribuyendo a la necesidad de las personas del subempleo.

Adicionando, Guatemala es el séptimo productor de café surtiendo a varias franquicias a nivel mundial podemos mencionar Starbucks. El sustento de muchas personas en el área rural es a base de las plantaciones de café especialmente de exportación. El sector del turismo es el segundo generador de divisas para el país, la industria es una importante rama de la economía guatemalteca y el sector de servicios que año tras año cobra mayor importancia, por lo que convierte la típica economía guatemalteca basada en la agricultura en una economía basada en la prestación de servicios.

Guatemala es un destino turístico mundial, personas de muchos países vienen a Guatemala con la intención de tener una experiencia en la naturaleza, cultura maya y sobre todo deportes extremos. Los principales lugares de turismo son Antigua Guatemala, Sololá, Izabal, Huehuetenango aunque este es más conocido dentro del turismo interno.

Guatemala es un país de gran oportunidad para empresas externas ya que los impuestos que pagan en el país son mucho menores de lo que pagan en sus países natales. En el departamento de Guatemala, se encuentran varias empresas destacadas, algunas tienen su sede ubicada en la zona 10 capitalina. La mayoría de empresas extranjeras en crecimiento dentro del país son los call centers, aumentando las posibilidades de empleo para guatemaltecos.

A continuación, se compartirá una breve historia de las empresas que han generado un gran aporte a la economía guatemalteca.

Cervecería Centroamericana, S. A: El 3 de febrero de 1986, Cervecería Centro Americana arribó a su primer centenario de fundación, como una de las

industrias más antiguas del país. Esta conmemoración coincidió con la plena incorporación de la cuarta generación de descendientes de los Hermanos Castillo Córdova a puestos directos y administrativos. En esta década, una de las innovaciones más importantes de Cervecería Centro Americana, lo constituyó la dotación de dos modernos salones de embotellado, en donde más de 455 litros de líquido son embotellados automáticamente en 1,300 envases por minuto. Mantener la calidad, sabor y pureza de la cerveza, a través del tiempo ha sido cuestión de desarrollo de procesos, los que se actualizan constantemente por medio de la modernización.

Masesa: Es una de las compañías líderes en Centroamérica en la importación, ensamblaje y distribución de motocicletas y vehículos livianos, desarrollando una cadena de abastecimiento regional altamente eficiente y una red de puntos de venta. Masesa establece una amplia red de distribuidores, agentes departamentales y centros de servicio en el territorio guatemalteco, que cubre tanto ciudades importantes como pequeños pueblos, por medio de los cuales comercializaba con gran éxito sus productos y proporcionaba a sus consumidores un suministro total de repuestos para sus líneas; garantizando un óptimo servicio con lo más altos estándares de calidad de aquella época.

Agencias Way: Con 75 años en el mercado, perseverancia y deseo de superación, Agencias Way está posicionada entre las tres cadenas de tiendas más grandes de Guatemala. Actualmente, cuenta con 76 agencias en toda la República y este año, cerrará con 85.

Azúcar Caña Real: La caña de azúcar es producida por empresas y por sembradores. La producción nacional en el período 1990-2001 se ha venido recuperando llegando a tener un nivel de aproximadamente 6 millones de TM. La recuperación es más notoria a partir de 1997. La superficie cosechada con caña de azúcar crecía levemente pasando de 48 a 60 mil hectáreas tanto en empresas como en sembradores siendo más significativa en estos últimos.

G4S Wackenhut de Guatemala: La empresa Wackenhut nace en 1954, en Estados Unidos, pero decide extenderse a países de América Latina, por lo que

inició sus operaciones en Guatemala en 1976. Se ha convertido en una de las empresas más grandes, que prestan servicios relacionados con el tema de seguridad privada en Guatemala. Después de quince años incursionaron también ofrecen el monitoreo de empresas y residencias. Wackenhut apuesta a convertirse en un grupo empresarial, que domine más de la mitad del mercado de la seguridad privada en el país.

Dejando a un lado las empresas con mayor prestigio en la ciudad de Guatemala y sedes departamentales entraremos en tema de interés el cual es la parte socio económica de zona 10. La cual, es conocida como zona empresarial reconocida como el centro de la economía capitalina. Se centran varias empresas que dan oportunidad de trabajo a gran cantidad de personas, muchas de ellas viajan de municipios o zonas aledañas a laborar en dichas corporaciones.

Las corporaciones con mayor cantidad de empleados y aporte económico a la ciudad están ubicadas en zona 10 entre ellas se encuentran los call centers, outsourcing, restaurantes en especial cadenas, hoteles, bancos.

Los call centers han dado la oportunidad de trabajo a muchas personas con un salario mayor al salario mínimo. Muchas de las personas que laboran allí son jóvenes que han salido del colegio recientemente siendo personas con pocas obligaciones devengadas de su salario. La mayoría gasta una gran cantidad de su salario en ropa, zapatos, tecnología etc. Lo que los convierte en clientes activos en centros comerciales. Los call centers más importantes en el área son Telus, Conduent, Atento, Pronto BPO entre otros. La mayoría de plazas que ofrecen son para agentes de call center, el trabajo consiste en atender llamadas, ya sea en español o en inglés según el requerimiento del cliente. Mayoritariamente las plazas vacantes son para atender clientes en Estados Unidos o Canadá. A raíz de esto, surge la necesidad en las personas de aprender a hablar el idioma inglés, ya que los salarios son más del doble que el idioma español. Esta necesidad provoca la apertura de academias de inglés dentro de la misma zona, generando aún más empleo y también muchas personas enseñan por su cuenta el idioma para obtener ingresos.

Los call centers existen en Guatemala porque los impuestos para abrir una corporación son menores en un país en vías de desarrollo que en uno de primer mundo, le trae un gran beneficio a este país porque es una oportunidad de negociación y de crecimiento para nuevos empresarios, el país ha crecido notoriamente en los últimos tres años su economía debido a la influencia de los call centers.

Por otro lado, algunas empresas ofrecen el servicio de outsourcing en el área de recursos humanos para otras entidades. Dentro de los servicios que se ofrecen está el procesamiento de planillas, así como el reclutamiento y selección de personal. En consecuencia, muchos candidatos van a dejar sus hojas de vida con el propósito que las empresas que se dedican al outsourcing los puedan incorporar al banco de datos, para que puedan proponerlos a las empresas con las que trabaja. La mayoría de estas empresas recluta personal para plazas operativas como colocadores, impulsadoras, degustadoras y botargueros. Dichas plazas son habilitadas para supermercados, ya que estas organizaciones cuentan con normativas de higiene y calidad elevadas. Como requerimiento extra para una plaza operativa es necesario contar con tarjeta de salud, pulmones y manipulación de alimentos. Las personas interesadas en esas plazas proporcionan toda su papelería al día (actualizada), para que sean tomados en cuenta. De igual manera, las empresas de outsourcing reclutan personas para plazas administrativas a requerimiento de sus clientes; sin embargo, estas plazas corresponden aproximadamente al 20% de su carga de trabajo.

La salud y educación de las personas que buscan trabajo operativo es deficiente, tanto en la capital como en el área rural. El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Ministerio de Educación realizan una gestión administrativa ensombrecida con actos de corrupción, no velan por los intereses del pueblo sino por los intereses propios. Por lo que, la población de escasos recursos no dispone de atención médica cuando lo requiere ni recibe enseñanza de calidad que le permita obtener los conocimientos y competencias que necesita para desenvolverse adecuadamente en el ámbito laboral.

Al respecto, es oportuno indicar que cuando la población guatemalteca se enferma y no tiene cobertura del seguro social o de algún seguro médico previsto por el patrono, o por estar desempleada o subempleada debe acudir al sistema de salud nacional. Sin embargo, en la actualidad la situación es muy dura no hay medicamentos, suficiente personal ni camas para atender a las personas. Los guatemaltecos pueden morir tratando de ser atendidos en los hospitales nacionales y son vistos como ganado, no existe vocación en los servicios de salud y no son prioridad del presupuesto gubernamental, lo mismo sucede con la educación. Cuando básicamente debería ser un círculo de educación y oportunidades laborales que ayuden a trascender a la persona.

D. Aspecto Ideológico Político

Guatemala se divide en 22 departamentos y estos subdivididos en 340 municipios; los que están gobernados por alcaldes o consejos elegidos popularmente. El país se rige por un sistema de tres poderes, que consiste en el Ejecutivo, Legislativo y Judicial. El poder ejecutivo es donde el Presidente actúa como el jefe de Estado y el jefe de Gobierno. Tanto el Presidente como Vicepresidente son elegidos directamente como un binomio a través del voto popular y se le limita a un solo período. (Un vicepresidente puede postularse a la presidencia después de haber terminado su periodo y por lo menos otro periodo más de cuatro años).

El presidente, quien tiene amplios poderes, nombra y es asistido por un gabinete. El papel de los miembros del gabinete es aconsejar al presidente en la toma de decisiones, los miembros del gabinete tradicionalmente renuncian al final de cada año, para que el Presidente pueda elegir a un nuevo gabinete o reelegirlos. El presidente, quien también es comandante en jefe de las Fuerzas Armadas, nombra a la mayoría de los oficiales militares, los miembros del gabinete, los 22 gobernadores departamentales, y a otros importantes funcionarios públicos y diplomáticos. Los deberes presidenciales incluyen la preservación del orden público, la proposición de leyes, y la presentación anual del presupuesto.

El poder Judicial está encabezado por la Corte Suprema de Justicia, los cuales generan, modifican o aprueban las leyes a favor de las necesidades de la población. De igual manera, hay una Corte de Constitucionalidad compuesta por cinco miembros, que sólo interpreta la ley en los asuntos que afectan a la Constitución Política del país. Sus miembros son designados de la siguiente manera: uno por la Corte Suprema de Justicia, uno por el Congreso, uno por el Presidente, uno por la Universidad Autónoma de San Carlos de Guatemala, y uno por el Colegio de Abogados.

Dentro del poder se encuentran las alcaldías hay tanto para municipios como para departamentos según la cantidad de personas que vivan en el área. La zona 10 es regida por la alcaldía municipal de la ciudad de Guatemala cuyas leyes están basadas por la Constitución Política de la República de Guatemala, siendo la ley suprema del Estado. El sistema de gobierno de Guatemala es republicano, democrático y representativo, según lo establecido en el artículo 140 de la constitución.

La alcaldía tiene como atribuciones velar por el bien del ciudadano como por ejemplo asegurar servicios básicos tales como agua y luz eléctrica para los ciudadanos. Por lo tanto, el alcalde cumple como medio de comunicación entre autoridades y habitantes. Sus atribuciones directas son velar porque se cumplan las ordenanzas, reglamentos y disposiciones dictadas por la corporación municipal, cuidado de edificios públicos, puentes de caminos terminales, rendir informes, cooperar con los censos municipales, promover formación de asociaciones, recabar arbitrios, tasas, contribuciones y otros como lo indica el código municipal en el artículo 67.

Así mismo, la municipalidad cuenta con servicios de educación brindando la biblioteca nacional, archivo municipal, salón de usos múltiples, apoyo a las diferentes manifestaciones culturales, religiosas y costumbristas del Municipio, fortalecimiento al deporte y sus áreas. Consecuentemente, brinda atención al vecino, servicios e información de la Ciudad de Guatemala a todas aquellas personas que visitan el Palacio Municipal y Mini Munis, en un ambiente cordial y

cálido, implementando una cultura organizacional de mejoramiento continuo con el objetivo de ofrecer un servicio eficiente a los usuarios.

La Municipalidad de Guatemala brinda los siguientes servicios: administración, mantenimiento y funcionamiento de los mercados, calles, drenajes y bien el público. Provee de Infraestructura y ordenamiento vial que incluyen, alumbrado público, asfalto y pavimento, juzgados de paz, catastro siendo el pago de impuesto sobre la renta y su manejo integral. Regular la construcción privada, observando la calidad de materiales, las reglas internacionales de la construcción, preservando las áreas de recreación y las de interés público, histórico y cultural del Municipio.

Día con día se realizan esfuerzos genuinos para la modernización en el servicio municipal, con el objetivo de facilitar los trámites a los vecinos, para que inviertan menos tiempo en filas, esto se ha logrado a través de la creación de las cinco agencias "Mini Munis", dentro de las diferencias agencias podemos mencionar la que está en la plazuela España zona 9 siendo esta la más cercana a la zona 10 siendo la zona central donde se realizó el proyecto, mini muni en la cual se pidieron permisos especiales necesarios para llevar a cabo el proyecto. El Call Center (1551), de la municipalidad también es otra opción de contacto para los vecinos donde pueden obtener información de interés, además que es una canal de comunicación, para realizar solicitudes, consultas y denuncias en los distintos puntos de la ciudad mismas denuncias pueden realizarse por medio del call center o por ingreso de solicitud en mini muni o sede central según el municipio o cercanía de la persona que la solicitara.

Debido al crecimiento de la población guatemalteca se crea una nueva división del estado llamado Registro Nacional de las Personas (RENAP), el cual es el encargado de los asientos de partidas de nacimiento, generación del documento único de identificación personal (DPI), certificaciones de matrimonio, defunción. Desde su creación la división se ha topado con un problema que es el subregistro, el cual quiere decir que hay muchas personas que no están registradas como ciudadanos activos en el país, siendo el caso de muchas aldeas o pueblos remotos del país. Es parte de la formación socio política del país ya que sin un

numero claro de habitantes tanto los poderes como las municipalidades no pueden operar óptimamente y se ven forzados a estimación de población, desde la creación de la división este problema ha disminuido notoriamente y las persona ya comprenden la importancia de ser identificadas por el estado como miembros activos de la sociedad.

Antes de que existiera democracia en Guatemala había dictadura. Este régimen terminó con la caída del dictador Jorge Ubico en el año de 1944. Dio como resultado una de las épocas más grandes en la historia moderna. El pueblo tomo conciencia. Y surge un nuevo paso en la historia siendo conocido como la revolución, el tiempo donde los poderes fueron ligeramente modificados a favor de la democracia. De igual manera, se dio una oposición a la opresión vivida por el Gobierno, la manera en la que los ciudadanos se liberaron de la dictadura fue histórica y sobre todo pacífica, siendo esta por medio de protestas pacíficas solicitando su renuncia durante la manifestación social tomaron posesión de lugares públicos palacio, parque central y entidades del Gobierno con el propósito de salvar una nación.

Conforme se fue dando la democracia un nuevo enemigo aparece siendo este la corrupción. En la ciudad de Guatemala aún prevalecen ideas concretas sobre la influencia de la política en Guatemala, la historia sobre el impacto de la revolución queda en el pasado y actualmente la política tiene un concepto de robo y de corrupción especialmente a las personas que ocupan un cargo público. A razón de la corrupción es que anualmente los empleados del gobierno deben presentar un listado de sus bienes materiales, cambios de puesto o cualquier cambio que pueda ser relacionado con enriquecimiento ilícito para poder penalizar a los agresores a pesar de dichas medidas muchos políticos siempre consiguen a la persona indicada para sobornar y evadir la ley. La frase entre ciudadanos siempre es la misma los políticos prometen, pero nunca cumplen.

Muestra de lo antes mencionado fue el cambio drástico en el 2015 durante el mandato de Otto Pérez Molina cuando miles de personas, en manifestaciones y en las redes sociales, pidieron la renuncia del presidente Otto Pérez Molina, pues

se lo considera cómplice de los graves casos de corrupción que han salido a luz, iniciando con el caso de la línea la cual está directamente conectada con el narcotráfico.

Otras opiniones divergen: piensan que la salida de Pérez abrió paso a un período de enorme inestabilidad que podría ser aprovechado por fuerzas radicales o una especie de caos político definitivamente dañino para el país. Posterior a la renuncia de Otto Pérez (expresidente) y Roxana Baldetti (exvicepresidente) están siendo juzgados por lavado de dinero, tráfico de influencias, etc. Actualmente está el gobierno de Jimmy Morales, quien antes de ocupar dicho cargo fue comediante, no está capacitado para desempeñarlo ni tiene experiencia en gestión público, pero los guatemaltecos optaron por él como opción porque ya están cansados de políticos corruptos. La mayoría de personas se guían por lo que ven no por lo que investiguen o razonen, lo cual deja un campo libre para la corrupción.

El impacto político en la zona 10 se ve afectado por los sucesos que afectaron la estabilidad económica del país. A pesar que en zona 10 se tiene a los habitantes con mayores ingresos económicos en el país y la mayor zona comercial de Guatemala, lo que va en relación directa con el desarrollo del país. Por otra parte, muchos extranjeros deciden no visitar el país por el clima de inseguridad que se vive en el mismo. La inseguridad que existe en el país repercute en pérdidas para el turismo así como no incentiva la inversión extranjera. También cabe mencionar que hay empresarios que han cerrado sus empresas en Guatemala ya que no ven un crecimiento económico en el país, en vez de obtener ganancias solo invierten capital sin resultados. De hecho algunos empresarios extranjeros se desmotivan y no continúan con las negociaciones por la delincuencia existente en Guatemala, a pesar que existe mano de obra calificada con honorarios bajos; tal el caso de los call centers. La violencia y deficiente gestión pública afecta la economía del país, pues no motiva la inversión, haciéndolo cada vez más pobre y carente de lo necesario.

1.2 Descripción de la Institución

Nombre de la empresa:	Pronto, BPO
Nombre Comercial de la empresa:	TeLlamo, S. A.
Naturaleza de la entidad:	Servicios BPO
Objetivo de la Empresa:	Exportadores de servicios en telecomunicaciones
Domicilio:	Ciudad de Guatemala
Ubicación:	Avenida La Reforma 1-69 zona 10, Edificio Corporativo Guayacán tercer nivel

A continuación, se encontrarán los pilares de la ideología utilizada por la empresa Pronto BPO como bases de su fundamento operativo. Utilizado como slogan publicitario y como principios corporativos.

¿Quiénes somos?

Somos un contact center y BPO que provee servicios y atención de calidad a nuestros aliados estratégicos, brindando soluciones integrales, creando lazos de negocio con un contacto personalizado y profesional.

Nuestra experiencia se basa en la implementación y simplificación de los procesos innovando con tecnología, excediendo las expectativas de nuestros clientes internos y externos.

Alcanzamos nuestras metas con personal altamente calificado y comprometido con una cultura de excelencia.

Visión:

Ser reconocidos, en la industria de contact centers y BPO, como la mejor opción en innovación y servicio.

Misión:

Nuestro compromiso como contact center y BPO es marcar la diferencia simplificando procesos con personal calificado y comprometido, realizando nuestro trabajo con excelencia.

Programas que ejecutan:

- Servicio a terceros conocidos como BPO en el área de telecomunicaciones bilingüe.
- Servicio a terceros conocidos como BPO en el área de soporte técnico.
- Servicio a terceros conocidos como BPO en el área de contabilidad.
- Servicio a terceros conocidos como BPO en el área de recursos humanos.

Nuestro Credo: La respuesta que estás buscando.

Valores:

- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Respeto
- Orden
- Pasión

Pilares Estratégicos:

- Talento humano
- Tecnología e innovación
- Rentabilidad
- Cultura de servicio

1.3 Descripción de la Población a la cual está Dirigido el ETS

La cultura de Guatemala y las costumbres de Guatemala están muy marcadas por la historia guatemalteca. Los guatemaltecos son en su mayoría mestizos de sangre española y maya, en tanto que algunos campesinos son descendientes

puros de los mayas. La civilización maya, que habitó la Guatemala actual durante casi 600 años antes de su declive en el 900 d.C. ha influido de forma determinante en la historia de Guatemala. La multiculturalidad inherente a la sociedad de Guatemala ha dejado su huella en las costumbres, la gastronomía y la población.

La cocina de Guatemala, por ejemplo, varía según la región. Con todo, muchos platos guatemaltecos están basados en la cocina maya, lo cual puede comprobarse en la abundante presencia de ingredientes como el maíz, el chile y los frijoles. Algunas recetas populares son las enchiladas, las quesadillas y los tamales, aunque hay que tener cuidado de no confundirlos con sus homónimos mexicanos.

Otro elemento importante de la cultura de los guatemaltecos es su música en la cual se puede destacar a varios compositores guatemaltecos como Wotzbelí Aguilar, Rafael Álvarez Ovalle, Domingo Bethancourt Mazariegos, José Castañeda, Jesús Castillo, Rafael Juárez Castellanos, Dieter Lehnhoff, Paco Pérez, Jorge Sarmientos, Mariano Valverde y Ricardo Arjona como intérprete.

La litera también es parte de la cultura guatemalteca en la que podemos destacar a Francisco Ximenez, Adrián Recinos, Juan José Árevalo Bermejo, Rafael Arévalo Martínez, Manuel Galich, José Batres Montúfar y Humberto Akabal.

De igual manera la cultura se destaca con actores, pintura, esculturas. A lo largo de los años la cultura en todas esas ramas ha sido muy importante para nosotros. Continuando con la cultura guatemalteca lo más importa para muchas comunidades es su vestimenta, los habitantes de Guatemala son famosos por sus conjuntos de percusión que integran la marimba, el instrumento nacional. La moda de Guatemala también es muy conocida por su uso de tejidos de hilo de colores llamativos, capotes, camisas, blusas, vestidos y faldas. Este es otro reflejo de la historia guatemalteca, ya que las telas de vivos colores gozaban de gran popularidad entre los mayas.

La cultura guatemalteca se basa en lo anteriormente descrito, pero varía según el departamento o municipio. En la capital la cultura está muy influenciada

por otras culturas más que todo por la estadounidense. En la ciudad capital existen muchos centros culturales como por ejemplo Teatro Nacional , Teatro Dick Smith del Instituto Guatemalteco Americano (IGA) y Centro Cultural de España.

“Graciela Andrade de Paz”, centro cultural la casa roja, centro cultural de España, centro cultural el encuentro, centro cultural la casa de cervantes, centro cultural Miguel Ángel Asturias, centro cultural Universitario, centro municipal de arte y cultura, conservatorio nacional “Germán Alcántara”, fundación Paiz para la educación y la cultura, centro cultural alianza francesa.

En zona 10 se encuentran el centro cultural Sophos (librería), Auditorio Juan Bautista Gutiérrez, Instituto italiano de la cultura. Estos centros son más enfocados en la cultura moderna y post moderna. Lo cual nos hace aterrizar en el contexto cultural de la población a la que se estará tratando. La cultura en la zona viva o zona 10 se base en dinero, las personas que son más pudientes pueden costear los restaurantes de modo o ir a eventos culturales.

La zona viva tiene como principal función ser la zona de trabajo y diversión. Como se comenta anteriormente en zona 10 existen diferentes líneas de negocios que le dan vida a la parte económica de Guatemala. Entre las empresas existentes con línea de negocio, se pueden mencionar los servicios de contratación de personal para otras empresas o manejo de la planilla. Por otro lado, existen restaurantes, cines, centros comerciales, etc. donde muchas personas con educación media y con deseos de continuar la universidad consiguen empleo.

Al respecto, es oportuno resaltar que una línea de empresa ascendente es la de los call centers; la mayoría se encuentra en zona 10. Los call centers se han vuelto parte de nuestra cultura ya que, la mayoría de personas tiene como meta el aprender inglés y trabajar en un call center, no porque el trabajo sea el mejor pero si es el mejor pagado en la actualidad. En los Estados Unidos como en otras partes del mundo, una empresa exitosa debe cumplir con ciertos requisitos para poder abrir un negocio, siendo uno de ellos atención al cliente, tanto en el punto de venta como a distancia, siendo el caso de la central de llamadas. El costo de

mantenimiento y mano de obra es muy elevado en países desarrollados, por lo que el centro de llamadas a distancia es totalmente accesible económicamente y con los mismos niveles de satisfacción. Por lo tanto muchos centros de llamadas del extranjero, se han instalado en Guatemala con éxito, convirtiéndose en parte de la cultura guatemalteca el aprender otro idioma para poder tener un trabajo que pueda sustentar su estilo de vida. La investigación se llevó a cabo en uno de los call centers del área llamado Pronto BPO en el cual las personas son de etnia mestiza y las edades de los empleados oscilan de los 18 a los 25 años.

Hablando de la impronta mestiza que se encuentra en la empresa. En la cual, los elementos culturales han sido reelaborados y reinterpretados por los grupos sociales a los que pertenece, y, así mismo, la adopción de nuevas funciones, ha permitido a estos elementos culturales cargarse de nuevo significado dando, así como resultado toda esa amalgama de tradiciones populares guatemaltecas que hoy conocemos.

Esto quiere decir que no puede hablarse de una raíz puramente indígena en nuestra cultura popular, ni de elementos folklóricos europeos y africanos considerados aislamientos, sino debe vérselos como una síntesis dialéctica en que se fusionaron muchos elementos culturales provenientes de estas fuentes y en la que predominan uno u otro factor de acuerdo al proceso histórico que lo haya regido.

El aspecto lingüístico de los candidatos y las personas que laboran dentro del call center es variado ya que en Guatemala se cuenta con una gama extensa de lenguas.

Históricamente, el carácter distintivo de la cultura y la lengua ha constituido los fundamentos sobre los cuales las sociedades humanas han establecido sus propias identidades: pensamos en nosotros como hablantes de determinadas lenguas y nos adherimos a ciertas religiones, costumbres, valores y visiones del mundo que nos parecen obvias.

Asimismo, las sociedades han mantenido sus relaciones con otras sociedades sobre la base de estas mismas o diferentes características distintivas. Cuantos hablan la misma lengua y poseen las mismas creencias se sienten parte de un “nosotros”; a quienes hablan otras lenguas y tienen diferentes costumbres y creencias, se les considera “otros”.

Estos “otros” pueden percibirse de forma neutral como “extranjeros” o, más negativamente, como el equivalente de lo que en la antigüedad se denominaban “barbaros” o, incluso de manera más positiva como “extranjeros” que son bien recibidos por el enriquecimiento y los nuevos conocimientos que aportan.

Los colaboradores y candidatos que aplican al call center provienen de diferentes departamentos de Guatemala, son personas que han salido de su hogar y migrado para la ciudad en búsqueda de un trabajo que le permita mantener económicamente a su familia y a sí mismo.

Estas personas que migran poseen una riqueza lingüística y étnica que plasman en las empresas donde brindan sus servicios. Existen cientos de palabras que designan un mismo objeto y poco a poco los guatemaltecos siguen creando palabras diferentes. Actualmente son pocas las personas que aun sobreviven sabiendo una lengua de etnia maya, las lenguas mayas tienen base en varios idiomas tanto español, inglés como francés por lo que el aprender otro idioma se les parece muy sencillo debido a que lo han escuchado con anterioridad.

La migración proviene de diferentes departamentos y municipios como: San Juan Sacatepéquez, San Raymundo, Chuarrancho, San José del Golfo, San Pedro Ayampuc, Chinautla, San Pedro Sacatepéquez, Peten, San Marcos, Santa Rosa, Alta Verapaz, Baja Verapaz... etc.

La religión predominante es la católica cuenta con el 65% de los habitantes mientras que la religión cristiana protestante posee el 30% y las otras religiones mayas el 5%. Sin embargo, hay diferentes religiones que ejercen los colaboradores, la diferencia de religión no causa ningún conflicto de intereses

entre ellos ya que Pronto BPO respeta la ideología de todos sin interferir en las mismas.

Los colaboradores de Pronto BPO están divididos en dos grandes grupos los agentes y el personal administrativo conocido como Staff. En el cual, se encuentran los supervisores, teamleaders, gerentes de operaciones y el personal de Recursos Humanos el cual cuenta con tres departamentos.

Uno de ellos, el departamento de reclutamiento y selección es el departamento encargado de contratar al nuevo personal solicitado por los gerentes de operaciones, con el fin de tener una concordancia en las personas que ingresan a la empresa observado en los diferentes descriptores como perfiles de puesto.

El proceso de reclutamiento consiste en aplicar evaluaciones, tanto en situaciones específicas y establecidas, con una batería de pruebas psicométricas, pruebas que podrían cambiar según la vacante. De igual manera, entrevista inicial siendo con la persona encargada dentro del departamento con el propósito de verificar la información de la hoja de vida del candidato y ver si cuenta con los talentos y habilidades necesarias para ser el candidato a elegir. Las personas que son seleccionadas pasan por el proceso de papelería con el fin de legalizar su contratación consistiendo en verificación de antecedentes tanto penales como policíacos, pruebas de sangre, etc.

Cuando el candidato pasa exitosamente en procesos antes descrito, el nuevo empleado cuenta con beneficios tanto los pactados por la ley en el código de trabajo como los beneficios específicos que imparte la empresa. Por otro lado, cuenta con el departamento de servicios de personal, es el departamento encargado de emitir certificados de IGSS, hacer el trámite de IRTRA, poner llamadas de atención a los agentes que incumplen con el reglamento interno de normas de convivencia, cual necesidad que se encuentre en insumos de oficina, proveer al personal de agua, papel higiénico, jabón etc.

Como tercer departamento interno se cuenta con el área de capacitaciones, las capacitaciones se trabajan de dos maneras una parte siendo las capacitaciones generales que recibe todo el personal de la empresa y las capacitaciones específicas de cada proyecto requeridas por el cliente las cuales están estipuladas en los contratos pactados y aprobados legalmente.

1.3.1 Características de la población beneficiaria

Las personas que laboran en Pronto BPO son personas asalariadas, clasificadas en clase media. El término clase media es un grado o estamento de la estratificación de clase social que se aplica a las personas con un nivel socioeconómico medio que se sitúa entre la clase obrera y la clase alta.

La clase media es un término que designa al segmento social por debajo de la clase alta, que es la que vive de sus rentas y por encima de la clase baja en sociología. la mayoría no tiene una familia que depende de ellos, pero si ayudan a sus familiares o corren con los gastos de la universidad ya sea la universidad estatal o las universidades privadas. O se encuentran dentro de la clase media baja, siendo la clase en la que pueden cubrir necesidades básicas, pero no necesidades secundarias.

Las necesidades primarias constan de la canasta básica y servicios como luz, agua, extracción de basura adicionalmente vestuario y transporte. Como necesidades secundarias que costean los colaboradores está el internet, cable, teléfono y servicios médicos.

Las personas que laboran en Pronto BPO residen en casa propia muchas veces porque ha sido entregada a ellos por medio de una herencia o alquilan, sus condiciones de vida son promedio básicamente.

Las edades de los colaboradores oscilan entre los 18 a 25 años, es gente joven con deseos de superación. Por lo tanto, la cultura que siguen es la moderna muy influenciada por el internet, redes sociales. La mayoría de colaboradores están dentro de la generación de los millennials. El término Millennials viene dado debido a que son la generación que se hizo mayor de edad con la entrada del

nuevo milenio. Nacieron en una época de prosperidad económica. Las familias prosperaban y los niños vivían en hogares seguros y confortables. No se conforman con la realidad social que tiene el país donde viven, tratan de cambiarlo tratando de cumplir con un mejor desarrollo para ellos y para sus futuras generaciones. Otra característica de los millennials es que no quieren casarse tan prontamente, anterior a eso quieren desarrollarse como profesionales.

También denominados Generación Y o Generación Peter Pan, los Millennials (Milenio) son las personas nacidas entre 1980 y 2000. Para los antropólogos del parentesco esta generación es la que le sigue a las Generación X y Baby Boomers, aquellas que se criaron entre conflictos bélicos e inestabilidad económica.

Como siempre sucede en esta clase de estudios, es claro que no es del todo correcto atribuir generalidades a individuos particulares, sí es cierto que esta generación mantiene algunas características que la diferencian de sus predecesoras. Veamos de cuáles se trata.

Es erróneo pensar que los millennials están más en estrecho contacto con la tecnología que las otras generaciones. En el lenguaje cotidiano se suele asociar el término tecnología a ordenadores y móviles, sin embargo, la escritura, la mecánica y la carpintería también son formas de tecnología.

Puedo asegurarles que yo puedo formatear mi disco duro y reinstalar el sistema operativo de mi PC, pero no podría dibujar una bujía o arreglar una cerradura. Por lo tanto, decir que los millennials estamos en mayor contacto con la tecnología es un gran error.

Lo que sí es cierto es que nuestra generación se crio mayoritariamente en los albores de la comunicación digital: internet, telefonía móvil y redes sociales. Por lo tanto, sí es correcto afirmar que los millennials tienen un manejo diferente y exhaustivo de las tecnologías de la comunicación.

En cuestiones laborales básicamente lo que buscan es amor su trabajo no tanto como odiar mi trabajo, pero tener dinero. La lengua materna de la mayoría

de colaboradores es español, pero también hay personas que cuentan con inglés como según idioma.

1.4 Planteamiento de los Problemas/Necesidades Psicosociales

En el call center Pronto BPO se observa un clima armonioso en el cual todos los departamentos si intercomunican y trabajan para el beneficio de la empresa. Por lo tanto, la seguridad, salud y estabilidad emocional del empleado son primordiales para la empresa. En el periodo de observación se denota que la empresa tiene poco tiempo de estar ubicados en el Edificio Guayacán y están en proceso de remodelación y restauración de los primeros tres niveles que pertenecen a Pronto BPO. Durante ese periodo se observó que debido a los posibles peligros que conlleva una construcción, no había planes establecidos de contingencia para los trabajadores de Pronto BPO. Ya que, durante el periodo de construcción los trabajadores de Pronto BPO deben realizar su labor dentro de las instalaciones, creando un posible riesgo de enfermedad para los trabajadores con problemas respiratorios, entre otras posibles amenazas a la salud. Aunado, el personal no cuenta con un plan de emergencia en caso de desastre natural como terremoto o sismo, incendio o amenaza de bomba.

A continuación, se describirán las emergencias resultantes de desastres naturales. Comenzando por, el terremoto como concepto es el movimiento brusco de la Tierra, causado por la brusca liberación de energía acumulada durante un largo tiempo. La corteza de la Tierra está conformada por una docena de placas de aproximadamente 70 km de grosor, cada una con diferentes características físicas y químicas. Estas placas "tectónicas" se están acomodando en un proceso que lleva millones de años y han ido dando la forma que hoy conocemos a la superficie de nuestro planeta, originando los continentes y los relieves geográficos en un proceso que está lejos de completarse. Habitualmente estos movimientos son lentos e imperceptibles, pero en algunos casos estas placas chocan entre sí como gigantescos témpanos de tierra sobre un océano de magma presente en las profundidades de la Tierra, impidiendo su desplazamiento. Entonces una placa comienza a desplazarse sobre o bajo la otra originando lentos cambios en la

topografía. Pero si el desplazamiento es dificultado comienza a acumularse una energía de tensión que en algún momento se liberará y una de las placas se moverá bruscamente contra la otra rompiéndola y liberándose entonces una cantidad variable de energía que origina el Terremoto.

Las zonas en que las placas ejercen esta fuerza entre ellas se denominan fallas y son, desde luego, los puntos en que con más probabilidad se originen fenómenos sísmicos. Sólo el 10% de los terremotos ocurren alejados de los límites de estas placas.

La sismología mundial usa esta escala para determinar las fuerzas de sismos de una magnitud entre 2,0 y 6,9 y de 0 a 400 kilómetros de profundidad. Aunque los medios de comunicación suelen confundir las escalas, para referirse a eventos telúricos actuales se considera incorrecto decir que un sismo «fue de magnitud superior a 7,0 en la escala de Richter», pues los sismos con magnitud superior a 6,9 se miden desde 1978 con la escala sismológica de magnitud de momento, por tratarse esta última de una escala que discrimina mejor en los valores extremos.

Como otro punto están los incendios, siendo un fuego de grandes proporciones que arde de forma fortuita o provocada y destruye cosas que no están destinadas a quemarse en grandes proporciones puede ocasionar daños a la infraestructura o a colaboradores. Siendo los daños humanos los más importantes tanto para el colaborador como para su familia. El fuego en el medio de call center es algo muy posible a suceder por toda la cantidad de cableado inalámbrico que hay para conectar a las personas establecidas en diferentes partes del mundo es altamente inflamable y puede ser totalmente invasivo.

Pasando a los riesgos naturales, es necesario mencionar las situaciones de emergencia que pueden ser peligros causados por el humano. Mencionando como primera instancia la posible amenaza de bomba.

Debido a que la empresa se encuentra en medio de dos embajadas siendo las de México y la de Estados Unidos el riesgo de amenaza de bomba se incrementa.

Por lo que un plan de evacuación con indicaciones especiales o adicionales en caso de bomba debe de ser ir incluido

En cuestiones de salud ocupacional es necesario velar por la ergonomía de los trabajadores. La ergonomía es la disciplina que se encarga del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador. Esta disciplina busca la optimización de los tres elementos del sistema (humano-máquina-ambiente), para lo cual elabora métodos de la persona, de la técnica y de la organización. Ergonomía (o factores humanos) es la disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema, y la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos de diseño para optimizar el bienestar humano y todo el desempeño del sistema.

De igual manera hay necesidades en el área de salud específicamente en la higiene de los sanatorios, es necesario enseñarles a los empleados la importancia de un área limpia. No solo en los sanitarios sino en sus lugares de trabajo. Cuando los colaboradores no tienen buena higiene corren el riesgo de contraer enfermedades derivadas del polvo o simplemente bacterias que no se limpian en el momento adecuado.

Las oficinas son el foco de muchas enfermedades e infecciones a causa de la gran cantidad de gérmenes que allí se acumulan; Se estima que cada trabajador enferma una media de dos veces al año a causa de las condiciones higiénicas del instrumental de oficina, como teléfonos o teclados de ordenador. El trabajo acerca de la higiene en las oficinas canadienses también ha destapado que la suciedad de las mismas genera pérdidas por el valor de 5,4 billones de dólares atribuibles a bajas laborales y tiempo perdido. Es evidente que si, por ejemplo, los baños estuviesen más limpios, los empleados no permanecerían esperando más rato a que uno en mejores condiciones quedara libre.

Con las cifras recogidas es evidente que se debe establecer una política que corrija estas carencias y que favorezca las condiciones en las que los oficinistas desarrollan su actividad. De esta manera ellos podrán trabajar de una forma más segura y los beneficios de la empresa no se verán menguados.

A continuación se describen los cinco puntos clave en los que los responsables de cada empresa deben focalizar sus mejoras:

Baños: esta es la zona donde más se focalizan los problemas higiénicos de los centros de trabajo, destacando por encima de todos los pomos de las puertas. Tal y como indica la responsable de la investigación, Natalie Howard, una de cada cuatro personas no cree que sea necesario lavarse las manos tras haber usado el baño. Esto ocurre sobre todo con los hombres. Según los especialistas, la cantidad de gérmenes y bacterias en los baños podrían quedar reducidas en un 80% si todos los empleados se lavaran las manos al salir del baño.

Teléfonos: por medio esta investigación se descubre que el teléfono atrae nada más y nada menos que 25.000 microbios por metro cuadrado. Parece exagerado pero si se tiene en cuenta que un 25% de los trabajadores que no se lava las manos al salir del lavabo luego usa su teléfono, lo entenderemos. Es más, muchos de estos empleados utilizan el móvil mientras están en el baño, ¿nunca has pensado en lo antihigiénico que eso es?

Teclado del ordenador: los escritorios de cualquier centro de trabajo albergan 400 veces más bacterias que cualquier taza del wc, siendo peores las de los trabajadores masculinos. El teclado del ordenador es el primer afectado ya que es ahí donde depositamos todos los gérmenes y contaminantes que arrastramos de otros lugares. Y no olvidemos mencionar que muchas personas comen en su mesa de trabajo, dejando que restos de los alimentos caigan y queden atrapados entre las teclas del aparato, algo que contribuye a aumentar los niveles antihigiénico, el habitáculo que se destina a comer y tomar café nunca podrá estar 100% limpio si los trabajadores que lo usan siguen sin lavarse las manos tras usar el servicio. Los expertos aconsejan usar guantes cuando manipulemos objetos que se encuentren en el office.

Recepción: al ser el lugar de paso tanto de trabajadores como de personas externas a la empresa se convierte en el punto caliente donde contagiarse de una gripe o de un resfriado.

Teniendo en cuenta los aspectos indicados, está en manos de los trabajadores el evitar que las conductas antihigiénicas después de darles la capacitación correspondiente para que los malos hábitos no sigan predominando en las oficinas. Las propias empresas, además, han sido animadas a emprender iniciativas al respecto a raíz del estudio del que se han desprendido estas informaciones.

Sumando todo lo descrito anteriormente para que una persona pueda gozar de una salud plena es necesario contar con un ambiente completamente higiénico, ergonómico y que cumpla con la iluminación requerida. Siendo Pronto BPO un call center también es importante cuidar de la audición de los colaboradores.

Adicional a la salud ocupacional es necesario cuidar por su salud psicológica. Pronto BPO ya se preocupa dándoles capacitaciones sobre motivación y estrés, pero también se necesita que el empleado sepa cómo reaccionar ante situaciones de emergencia para garantizar su salud mental. La forma correcta de hacerlo es por medio de un plan de respuesta empresarial en el cual básicamente se pondrá en papel como reaccionará la empresa y sus colaboradores en situaciones de emergencia.

Además, la formulación del plan de evacuación se ajustará a los tres diferentes escenarios anteriormente descritos; los cuales son por terremoto o sismo, incendio o amenaza de bomba. El plan de evacuación se acoplará de la mejor manera, para que cumpla con las exigencias de los tres diferentes escenarios salvaguardando la vida de sus colaboradores y que no sea muy difícil de seguir, sino que la ruta de evacuación a trazar sea correctamente señalizada e iluminada.

En conjunto se capacitarán a las personas involucradas dentro del reglamento de salud y seguridad ocupacional se especificará como estarán divididas las comisiones de emergencia. Desde la persona que estará a la cabeza como de las personas encargadas de realizar acciones concretas para la evacuación correcta de todas las personas. A parte de las ramificaciones antes mencionadas también se creará un comité de seguridad ocupacional, que estará al mando de las brigadas. El coordinador es el mismo para ambas estructuras de esa manera logran encontrar querencia y estructura para poder cumplir un bien común.

De igual manera se especifica qué función tendrán los monitores dentro de la estructura de la seguridad ocupacional. Ya que los monitores serán los encargados de supervisar a diferentes brigadas y miembros del comité de seguridad. Estas son las necesidades observadas dentro de la empresa en el ámbito de salud y seguridad ocupacional.

CAPÍTULO II

REFERENTE TEÓRICO METODOLÓGICO

2.1 Abordamiento Teórico de los Problemas / Necesidades Psicosociales

El proceso de integración humana que se ejecuta por medio del ejercicio técnico supervisado coloca al estudiante en la oportunidad de indagar sobre las adversidades sociales que repercutan de forma psicológica en los colaboradores de Pronto BPO.

Se observa que estas necesidades laboran de forma antagónica e interactiva entre los aspectos económicos, políticos, sociales, y psicológicos; sin embargo, la mayoría de estas problemáticas no son definidas por los colaboradores, por lo que no buscan estrategias de resiliencia comunitaria.

Para entender las reacciones negativas que pueden causar a una persona la falta de un plan de emergencia, tomando en cuenta un plan de contingencia y un plan de evacuación es necesario entender que es la seguridad ocupacional.

Las organizaciones a nivel mundial están en constantes cambios, debido a factores políticos, sociales, económicos, culturales, entre otros, los cuales las hacen en muchas ocasiones ser inestables. Esta inestabilidad ha sido evaluada a fondo, de manera que la diversidad de mercado, las exigencias de los clientes y de los trabajadores, no afecten en gran proporción el desarrollo y desenvolvimiento de la organización; por eso es importante su adaptación en función de las necesidades que vayan surgiendo, de manera de obtener el beneficio esperado con las mismas.

Siendo así, las organizaciones están dirigidas a abordar y contemplar todo lo referente a su reestructuración, a fin de poder tomar como factor fundamental al personal que labora en ella, creando planes para la contribución del desarrollo profesional del mismo, lo cual es de gran importancia, ya que estos deben ser vistos como una inversión. Todo esto ofrece mayor productividad a la compañía, además de la satisfacción del personal en el área de trabajo y en su vida familiar,

ayudando a la empresa a cumplir con la responsabilidad social empresarial que cada organización debe tener con sus empleados, motivándolos a ser proactivos, eficaces, eficientes y efectivos, para bien de todos.

Chiavenato (2007:334) al mencionar las condiciones ambientales de trabajo se refiere a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto. La higiene y la seguridad laboral también juegan un papel importante, ya que son según Chiavenato (2007:332), dos actividades íntimamente relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales y materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. Las condiciones de higiene y seguridad laboral, están interrelacionados y son sumamente importantes en toda área de trabajo, por ello deberían tomarse en cuenta cuando se busca una mayor eficiencia, eficacia y efectividad del trabajador; todo esto se traduce en mejores condiciones de trabajos, así como en la tranquilidad psicológica merecida por cada empleado para el buen funcionamiento dentro de la misma, permitiéndole también a éste desarrollar nuevas técnicas de mejoras en sus operaciones, fomentándose el sentirse bien consigo mismo, con la empresa, irradiándolo a su vez a su círculo familiar.

Por tanto, es conveniente determinar las condiciones de higiene y seguridad presentes en el personal de empresas contratistas que prestan servicio al sector petrolero en el municipio Maracaibo, a fin de obtener resultados y formular un conjunto de conclusiones y recomendaciones que permitan minimizar cualquier impacto negativo derivado de alguna omisión o desconocimiento de esta relación, con incidencia en el ámbito económico, político y social, dentro de la calidad de vida del trabajador.

Fundamentos teóricos

Condiciones de higiene y seguridad

Según Fernández (2005), la empresa tendrá la responsabilidad de proporcionar a sus empleados unas condiciones de trabajo seguras e higiénicas que les garanticen cierto nivel de salud de acuerdo con el conocimiento actual existente en la industria y la legislación que a tal efecto resulte aplicable. Por otra parte, Carneiro (2004), expone que la salud y seguridad en el lugar de trabajo se han estimado como un reto así como el descenso de los accidentes de trabajo, la expresión más traumática del interés que este tipo de cuestiones suscita en numerosas ocasiones entre las empresas, una conquista obligada.

Higiene en el trabajo

Según Chiavenato (2007), la higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador. La higiene en el trabajo gira en torno a diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente laboral. Por su parte, Mateo (2007), plantea que la higiene en el trabajo tiene por objeto la prevención de las enfermedades profesionales causadas por los contaminantes físico, químico o biológico, que actúan sobre los trabajadores. Su metodología de aplicación está basada en la identificación, medición, evaluación y control de los contaminantes presentes en el trabajo.

Asimismo, Fernández (2005), manifiesta que, aunque la salud y seguridad en el trabajo sea la prevención de enfermedades y accidente, en el caso de suceder, la organización no puede desentenderse, sino por el contrario debe mostrar un compromiso con esos trabajadores, los cuales han dado todo por la empresa, en especial su salud. La misma no es solo responsabilidad de la organización sino también de los trabajadores en sí, porque ellos deben saber a los peligros y riesgos que sus laborales pueden conllevar, así como las pautas de conducta establecidas.

Se puede concluir, por tanto que la higiene laboral son reglas y procedimientos establecidos en función de la protección física y mental del trabajador, tomando en consideración la parte de prevención y protegiéndolo de los riesgos a los cuales puede estar sometido durante sus actividades laborales.

Por otra parte, Chiavenato (2007), propone un plan de higiene laboral que debe incluir normalmente lo que sigue:

Un plan organizado: el cual no solo entraña la prestación de servicios médicos, si no también enfermeros y auxiliares de tiempo completo o parcial, esto último depende del tamaño de la empresa.

Servicios médicos adecuados: los cuales incluyen un dispensario para urgencia y primeros auxilios en caso de que se necesitaran, incluyendo primeros auxilios, exámenes médicos de admisión, supervisión de la higiene y a salud, entre otros.

Prevención de riesgos para la salud: riesgos químicos, físicos, biológicos, ergonómicos, entre otros.

Servicios adicionales: como parte de la inversión que la empresa destina a la salud del empleado y de la comunidad que incluye:

- Programa informativo para mejorar los hábitos de vida y para esclarecer asuntos de higiene y de salud.
- Programas formales de convenios o colaboración con autoridades e instituciones locales.
- Evaluaciones interdepartamentales para detectar si aparecen las señales de desajuste derivadas de cambios de tipo de trabajo, de departamento o de horario.
- Previsiones para ayuda económica que pueda cubrir aquellos casos esporádicos de ausencia prolongada del trabajo por enfermedad o

accidente, esta previsión puede venir dada por medio de planes de seguro de vida y de seguro médico grupal.

Según Chiavenato (2007), la higiene laboral tiene un carácter principalmente preventivo, pues su objetivo principal es la salud y la comodidad del empleado, cuando evita que este se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo.

Los principales objetivos de la higiene laboral se muestran a continuación:

- Las causas de las enfermedades profesionales deben ser eliminadas.
- Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o que tienen discapacidades físicas.
- Prevención de los males y las lesiones.
- Conservación de la salud de los trabajadores y aumento de su productividad, por medio del control del ambiente laboral.

Por su parte Chiavenato (2007), cita a Baptista que comenta que estos objetivos se pueden alcanzar por medio de:

- La educación de los obreros, jefes, gerentes, entre otros, al mostrarles los peligros existentes en la organización.
- Permanente estado de alerta contra los riesgos existentes en la empresa.
- Estudios y supervisión de los nuevos procesos o materiales que serán utilizados.
- La higiene laboral conlleva todo lo referente al estudio y el control de las condiciones laborales, ya que son estas las variables situacionales que afectan e influyen directamente en el comportamiento humano.

Condiciones ambientales

Chiavenato (2007), al hablar de condiciones ambientales se refiere a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la empresa, es decir, al ambiente físico que rodea al trabajador mientras desempeña un puesto. De acuerdo a Pizarro (2007), expone que las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no deben ser un riesgo para la salud y la seguridad de los empleados. La exposición a los agentes físicos, químicos y biológicos del ambiente de trabajo deberá ajustarse a los establecido en su norma específica.

El mismo autor comenta, que es importante evitar las temperaturas y humedades extremas, los olores desagradables, los cambios bruscos en la temperatura, radiación solar a través de ventanas, así como ruidos excesivos, ya que sin ser estas condiciones ambientales de peligro para la salud y seguridad de los trabajadores, pueden causar ciertas molestias que afectan el bienestar, por ende el empleado no realizará sus tareas de forma óptima y su rendimiento laboral se verá afectado.

Por su parte, Sánchez (2003), en el mismo orden de ideas, se refiere al ambiente laboral a los elementos físicos, químicos, biológicos y sociales que rodean el trabajo, los cuales pueden en ciertas circunstancias generar condiciones de trabajo negativas para los empleados. Sin embargo, comenta que la higiene industrial tiene como propósito evitar la enfermedad profesional, los daños que provengan del trabajo y su entorno.

Iluminación

Según Chiavenato (2007), la iluminación se entiende como la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleado. No se trata de la iluminación en general, sino, de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. Así, los estándares de la iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual que el empleado debe realizar; es decir, cuanto mayor sea la concentración visual

del empleado en detalles y minucias, más necesaria será la luminosidad en el punto focal del trabajo.

Ruido

Chiavenato (2007), habla del ruido como un sonido o barullo indeseable y tiene dos características principales: La frecuencia y la intensidad. La frecuencia del sonido se refiere al número de vibraciones por segundo que emite la fuente de ruido y se mide en ciclos por segundo. La intensidad se mide en decibeles. Algunas investigaciones arrojan evidencia de que el ruido no provoca que disminuya el desempeño en el trabajo. Sin embargo, está comprobado que el ruido influye poderosamente en la salud del empleado, sobre todo en su audición.

Temperatura

Según Chiavenato (2007), una de las condiciones ambientales importante es la temperatura. Existen puestos de trabajo cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas, en los cuales el ocupante debe vestir ropa adecuada para proteger su salud. En el otro extremo hay puestos, cuyo lugar de trabajo impone temperaturas muy bajas.

Humedad

Chiavenato (2007), considera la humedad como la consecuencia del alto contenido de hidrométrico del aire. Existen condiciones ambientales de gran humedad en el lugar de trabajo, es el caso de la mayor parte de las fábricas textiles, que exigen un elevado grado higrométrico para el tratamiento de los hilos. Por otra parte, existen condiciones ambientales de poca o nula presencia de humedad.

Seguridad en el trabajo

Fernández (2005), define que la seguridad en el trabajo abarca el conjunto de medidas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, así como para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementar prácticas preventivas. Por su parte, La Comisión de las Comunidades Europeas (2001), dice que la tendencia de las empresas y las organizaciones a incluir criterios de seguridad en el trabajo en su régimen de contratación ha permitido adoptar regímenes generales de contratación basados en requisitos uniformes que deben ser respetados por los programas de formación y de gestión de la seguridad de los contratistas, los cuales permiten a terceros realizar la certificación o dar la aprobación inicial del contratista y vigilar la mejora continua del programa.

Por otra parte, Chiavenato (2007), opina que la seguridad y la higiene laboral son actividades entrelazadas que repercuten directamente en la continuidad de la producción y en la moral de los empleados. La seguridad laboral, es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con la eliminación de condiciones inseguras del ambiente, con la instrucción o convencimiento de las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo.

En el mismo orden de ideas, Chiavenato (2007), habla de la existencia de un plan de seguridad que involucra los siguientes requisitos: la seguridad en sí, las condiciones de trabajo (el tamaño, la ubicación de la empresa); la seguridad debe extenderse a las oficinas, almacenes, y no solo limitarse al área de producción, porque éstas zonas también presentan riesgos para toda la empresa, además el plan de seguridad implica que la persona debe adaptarse al trabajo y el trabajo debe adaptarse a la persona; por último la seguridad laboral, donde se debe dar capacitación así como adiestramiento al personal, realizando simulacros de

manera de estar preparados al momento de una eventualidad. Según Chiavenato (2007), la seguridad laboral opera en tres áreas principales de actividad, como son: prevención de accidentes, prevención de robos y prevención de incendios, los cuáles serán analizados en esta investigación.

Prevención de accidentes

Chiavenato (2007) cita a la Organización Mundial de la salud, quien define accidente como un hecho no premeditado del cual se deriva un daño considerable. Por su parte, el National Safety Council (2004), define accidente como una serie de hechos que cuando ocurren, en general y sin intención, producen lesiones corporales, muertes o daños materiales.

Según Chiavenato (2007), la seguridad busca minimizar los accidentes laborales y define accidente laboral como aquel derivado del trabajo y que provoca, directa o indirectamente, una lesión corporal, una alteración funcional o un mal pudiendo llevar a la muerte, así como la pérdida total o parcial, permanente o temporal, de la capacidad para trabajar. Así mismo, es importante destacar que la relación de accidente laboral señalado por la ley también incluye los accidentes sufridos durante el trayecto al trabajo; es decir, los ocurridos cuando el empleado transita de su casa a la organización y viceversa.

El accidente laboral constituye según Chiavenato (2007), un factor negativo para la empresa, para el empleado y para la sociedad. Sus causas y costos deben ser estudiados. El seguro de accidentes laborales cubre tan sólo erogaciones como los gastos médicos y las indemnizaciones para el accidentado, las demás modalidades de seguro en el caso de incendio, permiten que la aseguradora fije tasas de acuerdo con el riesgo individual que existe en cada organización.

Prevención de robos

Chiavenato (2007), en términos generales expone que cada organización tiene su servicio de vigilancia con características propias. Además, las medidas preventivas se deben revisar frecuentemente para evitar que la rutina transforme los planes en absoluto. Un plan de prevención de robo según la exposición de Chiavenato (2007), generalmente incluye:

Control de entrada y salida de personal: Por lo general, el mismo tiene lugar en la puerta de la institución, cuando el personal entra o sale. Se trata de un control que puede ser visual o basado en la revisión personal de cada individuo que ingresa o sale de la empresa. Se puede realizar en forma aleatoria (un sorteo por medio de aparatos electrónicos que cada empleado debe accionar) o a todo el personal de la organización.

Control de entrada y salida de vehículos: La mayor parte de las empresas fiscaliza los vehículos, con más o menos rigidez, sobre todo los camiones de su flotilla de transporte o los vehículos que entregan o llevan mercancías o materias primas.

Estacionamiento fuera del área de fábrica: En general, las industrias institucionales tienen estacionamiento para los automóviles de sus empleados fuera del área de la fábrica, con el objeto de evitar el transporte clandestino de productos, componentes o herramientas. En algunas industrias no se les ha permitido el acceso a sus automóviles en el estacionamiento durante el horario de trabajo.

Rondines por el interior y por los terrenos de la fábrica: Es muy común encontrar esquemas de rondines en el interior o por los alrededores de la fábrica,

sobre todo fuera del horario de trabajo, no sólo para efecto de vigilancia, sino también para la prevención de incendios.

Registro de máquinas, equipos y herramientas: las máquinas, los equipos y herramientas que utiliza el personal son registrados e inventariados periódicamente. Algunas empresas cuando han admitido a los obreros, preparan recibos de entrega de herramientas, por lo que dejan así en manos del obrero la responsabilidad de conservarlos.

Por último, controles contables: Las áreas de compras, almacenamiento, expedición y recepción de mercancías están sujetas a ciertos controles contables.

Prevención de incendios

Según Chiavenato (2007), la prevención y control de incendios, principalmente cuando deben proteger instalaciones y equipos valiosos, exigen una planeación cuidadosa que incluya no sólo un conjunto adecuado de extintores, sino también las dimensiones del depósito de agua, el sistema de detección y alarma, así como la capacitación del personal para que conozca los puntos clave. El mismo autor comenta, que el fuego que provoca un incendio es una reacción química de oxidación exotérmica, es decir, quema de oxígeno con liberación de calor. Para que haya una reacción es necesario la presencia de: combustible, carburante (generalmente el oxígeno de la atmósfera y catalizador (la temperatura), su extinción exige, por lo menos, la eliminación de uno de los elementos que componen el triángulo del fuego.

Así, la extinción de un incendio se debe hacer de acuerdo con los principios siguientes:

- Remoción o aislamiento: consiste en remover el material que está en combustión o aislar los otros materiales que pudieran propagar el fuego.

- Sofocación: consiste en eliminar o reducir el oxígeno del aire en la zona de la llama para interrumpir la combustión del material.
- Enfriamiento: consiste en reducir la temperatura del material incendiado hasta cesar la combustión.

Por ello es importante, tener a mano agentes extintores de incendio. Sin embargo, para extinguir el fuego es necesario además de identificar su categoría, conocer cuál tipo de extintor se debe utilizar. Existen sistemas móviles y fijos para la extinción de incendios. Al momento de hablar de medidas de contingencia se debe de hablar de que es un plan de emergencia. Un Plan de Emergencia es un conjunto de acciones ordenadas a realizar por el personal del Centro, en el supuesto de que se produzca un siniestro. El objetivo final debe ser minimizar en lo posible los daños a los pacientes, al personal y a las instalaciones.

El patrono del centro de trabajo deberá informar a sus trabajadores de los riesgos derivados de la concurrencia de empresas e, igualmente, informar a los trabajadores contratados de los riesgos del centro de trabajo, medidas preventivas y medidas de emergencia. En este artículo se ha querido hacer hincapié en el concepto de “informar de las medidas de emergencia” para lo cual hemos de comenzar planteándonos la siguiente pregunta: ¿qué debe entenderse por plan de emergencias y medidas de emergencia? Por plan de emergencia definición vamos a comentar los siguientes puntos.

Plan de emergencias

Es el procedimiento de actuación a seguir en una empresa en caso de que se presenten situaciones de riesgo, minimizando los efectos que sobre las personas y enseres se pudieran derivar y, garantizando la evacuación segura de sus ocupantes, si fuese necesaria. En este procedimiento hay que analizar las

posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores.

El Plan de Emergencias es el documento escrito que recoge el conjunto de medidas de prevención y protección previstas e implantadas, así como la secuencia de actuaciones a realizar ante la aparición de un siniestro.

La finalidad de este documento es la planificación y organización humana para la utilización óptima de los medios técnicos previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia.

¿Qué empresas deben hacer plan de emergencias?

Todas las empresas que dispongan de trabajadores por cuenta ajena tienen la obligación de analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas para hacerle frente, principalmente en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores.

En lo referente a las medidas de emergencia a establecer, se deberán determinar los medios materiales y humanos disponibles y precisos, definir los equipos y sus funciones y otros datos de interés para garantizar la prevención de riesgos y el control inicial de las emergencias que ocurran.

El Plan de Emergencia ha de dar respuesta clara, concreta y concisa a las preguntas: ¿qué se hará?, ¿quién lo hará?, ¿cuándo?, ¿cómo? y ¿dónde se hará?, planificando la organización humana con los medios necesarios que la posibilite.

Clasificación de emergencias

La elaboración de los planes de actuación se hará teniendo en cuenta la gravedad de la emergencia, las dificultades de controlarla y sus posibles consecuencias y la disponibilidad de medios humanos. En función de la gravedad de la emergencia, ésta suele clasificarse en distintos niveles:

- a. **Conato de emergencia:** situación que puede ser controlada y solucionada de forma sencilla y rápida por el personal y medios de protección del local, dependencia o sector.
- b. **Emergencia parcial:** situación que para ser dominada requiere la actuación de equipos especiales del sector. No es previsible que afecte a sectores colindantes.
- c. **Emergencia general:** situación para cuyo control se precisa de todos los equipos y medios de protección propios y la ayuda de medios de socorro y salvamento externos. Generalmente comportará evacuaciones totales o parciales.

En función de la disponibilidad de medios humanos, los planes de actuación pueden clasificarse en diurnos (a turno completo y en condiciones normales de funcionamiento), nocturnos, festivos, y vacacionales.

Acciones

Las distintas emergencias requerirán la intervención de personas y medios para garantizar en todo momento; La alerta, que de la forma más rápida posible pondrá en acción a los equipos del personal de primera intervención interiores e

informará a los restantes equipos del personal interiores y a las ayudas externas; La alarma para la evacuación de los ocupantes; La intervención para el control de las emergencias; El apoyo para la recepción e información a los servicios de ayuda exterior.

Para lograr una correcta coordinación entre todos los estamentos actuantes ante una emergencia y dar eficacia y fluidez a las órdenes que darán lugar a la activación de las distintas acciones a tomar, es aconsejable centralizar en un centro de control la información y toma de decisiones durante el desarrollo de una situación de emergencia. Éste estará ubicado en un lugar accesible y seguro del edificio. En el mismo estarán centralizados los medios de comunicación interior y exterior, números de teléfono importantes, centrales de alarma y en general toda la información necesaria durante una emergencia.

Equipos de emergencia: denominación, composición y misiones. Constituyen el conjunto de personas especialmente entrenadas y organizadas para la prevención y actuación en accidentes dentro del ámbito del establecimiento.

En materia de prevención su misión fundamental consiste en evitar la coexistencia de condiciones que puedan originar el siniestro. En materia de protección, hacer uso de los equipos e instalaciones previstas a fin de dominar el siniestro o en su defecto controlarlo hasta la llegada de ayudas externas, procurando, en todo caso, que el coste en daños humanos sea nulo o el menor posible.

Para ello, deberán estar informados de la dotación de medios de que se dispone, formados en su utilización y entrenadas a fin de optimizar su eficacia. Los equipos se denominarán en función de las acciones que deban desarrollar sus miembros.

Sus principales misiones son: comprobación de que las vías de evacuación están libres y practicables, toma de puestos en puntos estratégicos de las rutas de evacuación, y dirigir el flujo de evacuación. Tomando en cuenta; la conducción y barrido de personas hacia las vías de evacuación; En puertas, controlando la velocidad de evacuación e impidiendo aglomeraciones; En accesos a escaleras, controlando el flujo de personas; Impidiendo la utilización de los ascensores en caso de incendio; En salidas al exterior, impidiendo las aglomeraciones de sujetos evacuados cerca de las puertas; Debe también, comprobar la evacuación de sus zonas y controlar las ausencias en el punto de reunión exterior una vez que se haya realizado la evacuación.

El número de personas que componen el comité puede ser muy variable, debido a que los componentes necesarios para las labores de barrido dependen de las características de la actividad y del edificio. Ocupación, número de plantas y superficie de las mismas, etc. El perfil de estas personas, debe ser tal que entre otras características tengan serenidad y sepan infundir y transmitir tranquilidad a los demás. Su misión es prestar los primeros auxilios a los lesionados durante una emergencia. Para ello deberá estar capacitado para decidir la atención a prestar a los heridos de forma que las lesiones que presentan no empeoren y proceder a la estabilización de los lesionados graves, a fin de ser evacuados. Asimismo debe tener el criterio de priorización ante la atención de lesiones.

Para un correcto y eficaz desarrollo de su cometido los integrantes del comité deben tener formación y adiestramiento continuados en emergencias médicas, urgencias médicas, inmovilización, movilización y transporte de heridos.

Equipos de Primera Intervención (E.P.I.)

Sus misiones serán las siguientes: Evitar la aparición de incendios, conocerán las normas fundamentales de la prevención de incendios; Combatir conatos de

incendio con extintores portátiles (medios de primera intervención) en su zona de actuación (planta, sector, etc.). Fuera de su zona de actuación los componentes del E.P.I. serán un ocupante más del establecimiento, a no ser que sea necesaria su intervención en otras zonas (en casos excepcionales). Apoyar a los componentes del Equipo de Segunda Intervención cuando les sea requerido. (Tendido de mangueras, etc.); El número de componentes del E.P.I. será orientativamente similar al número de unidades extintoras colocadas.

La actuación de los miembros de este equipo será siempre por parejas. Si existiesen sistemas fijos de extinción en alguna zona, el EPI de ésta conocerá su operación. Los componentes del EPI tendrán además formación en los siguientes temas: conocimiento del fuego, métodos de extinción, agentes extintores, extintores portátiles, prácticas de extinción con extintores portátiles, operaciones en sistemas fijos de extinción (en su caso) y Plan de Emergencias.

Equipo de Segunda Intervención (E.S.I.)

Este equipo representa la máxima capacidad extintora del establecimiento. Su ámbito de actuación será cualquier punto del establecimiento donde se pueda producir una emergencia de incendio. Deben ser personas localizables permanentemente durante la jornada laboral mediante algún medio de transmisión fiable (llamada colectiva, buscapersonas, radio, etc.).

Deberán tener formación y adiestramiento adecuados en el combate del tipo de fuegos que puedan encontrar en establecimientos con medios de primera intervención (extintores portátiles), de segunda intervención (mangueras) y, en su caso, equipos especiales (sistemas fijos de extinción, equipos de respiración autónoma, etc.). Deben asimismo conocer exhaustivamente el Plan de Emergencias. La composición mínima del E.S.I. debe ser de tres personas,

pudiendo formar más de un equipo cuando las circunstancias de amplitud del establecimiento lo requieran. (Tiempos de intervenciones demasiado dilatadas, etc.).

Jefe de Intervención (J.I.)

Dirigirá las operaciones de extinción en el punto de la emergencia, donde representa la máxima autoridad, e informará y ejecutará las órdenes que reciba del jefe de emergencia (J.E.) a través de algún medio de comunicación fiable. Deberá ser una persona permanentemente localizable durante la jornada laboral de manera similar a los E.S.I., con un conocimiento bastante, profundo teórico-práctico en seguridad contra incendios, buenas dotes de mando y un profundo conocimiento del Plan de Autoprotección. A la llegada del servicio público de extinción les cederá el mando de las operaciones informando y colaborando con los mismos en lo que le sea solicitado.

Jefe de Emergencia (J.E.)

Es la máxima autoridad en el establecimiento durante las emergencias. Actuará desde el centro de control (lugar donde se centraliza las comunicaciones) a la vista de las informaciones que reciba del Jefe de Intervención desde el punto de la emergencia.

Poseerá sólidos conocimientos de seguridad contra incendios y del Plan de Autoprotección debiendo ser una persona con dotes de mando y localizable durante las 24 horas del día. Decidirá el momento de la evacuación del establecimiento. Las personas integrantes de un equipo pueden formar parte de otro equipo si resulta más adecuado de acuerdo con las disponibilidades de personal en la empresa.

Esquemas operacionales para el desarrollo del plan

Se diseñarán diagramas de flujo que contengan las secuencias de actuación de cada equipo en función de la gravedad de la emergencia. Cuando la complejidad lo aconseje, se elaborarán diagramas parciales. Estos esquemas se referirán de forma simple a las operaciones a realizar en las acciones de alerta, intervención y apoyo entre las Jefaturas y los Equipos.

Implantación

La implantación del Plan de Emergencias es el conjunto de medidas a tomar o secuencia de acciones a realizar para asegurar la eficacia operativa del mismo. La responsabilidad de implantación del Plan recae en el titular de la actividad. El personal directivo, técnico, mandos intermedios y trabajadores del establecimiento participarán activamente en la implantación.

El titular de la actividad puede delegar la coordinación de las acciones necesarias para la implantación y mantenimiento del plan del Jefe de Emergencia. Los medios técnicos de prevención y protección contra incendios, así como las instalaciones peligrosas deben ser sometidos a un programa de mantenimiento exigibles según la legislación vigente. Los medios técnicos de prevención y protección además de las revisiones obligatorias por empresa mantenedora autorizada, deben realizarse una serie de operaciones por parte del titular de la instalación.

OPERACIONES A REALIZAR POR EL PERSONAL DEL TITULAR DE LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO		
EQUIPO	CADA TRES MESES	CADA SEIS MESES
Sistemas automáticos de detección y alarma de incendios	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobación de funcionamiento de las instalaciones (con cada fuente de suministro) - Sustitución de pilotos, fusibles, etc., defectuosos - Mantenimiento de acumuladores (limpieza de bornas, reposición de agua destilada, etc.) 	
Sistema manual de alarma de incendios	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobación de funcionamiento de la instalación (con cada fuente de suministro) - Mantenimiento de acumuladores (limpieza de bornas, reposición de agua destilada, etc.) 	
Extintores de incendio	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobación de la accesibilidad, buen estado aparente de conservación, seguros, precintos, inscripciones, manguera, etc. 	

OPERACIONES A REALIZAR POR EL PERSONAL DEL TITULAR DE LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO		
EQUIPO	CADA TRES MESES	CADA SEIS MESES
	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobación del estado de carga (peso y presión) del extintor y del botellín de gas impulsor (si existe) estado de las partes mecánicas (boquilla, válvulas, manguera, etc.) 	
<p>Bocas de incendio equipadas (B.I.E.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobación de la buena accesibilidad y señalización de los equipos - Comprobación por inspección de todos los componentes, procediendo a desenrollar la manguera en toda su extensión u accionamiento de la boquilla caso de ser de varias posiciones - Comprobación, por lectura del manómetro, de la presión de servicio - Limpieza del conjunto y engrase de cierres y bisagras en puertas del armario 	

OPERACIONES A REALIZAR POR EL PERSONAL DEL TITULAR DE LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO		
EQUIPO	CADA TRES MESES	CADA SEIS MESES
Hidrantes	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobar la accesibilidad a su entorno y la señalización en los hidrantes enterrados - Inspección visual comprobando la estanqueidad del conjunto. Quitar las tapas de las salidas, engrasar las roscas y comprobar el estado de las juntas de los racores 	<ul style="list-style-type: none"> - Engrasar la tuerca de accionamiento o rellenar la cámara de aceite del mismo - Abrir y cerrar el hidrante, comprobando el funcionamiento correcto de la válvula principal y del sistema de drenaje

La adecuación de los medios humanos a las necesidades del plan no se limitará a la constitución de equipos. A tal fin se celebrarán reuniones informativas a las que asistirán todos los ocupantes habituales del edificio, en las que se explicará el Plan de Emergencias, entregando a cada uno por escrito las consignas generales de autoprotección a conocer y tomar. Estas se referirán, al menos precauciones a adoptar, para evitar las causas que pueden originar una emergencia. Forma en que deben informar cuando detecten una emergencia; Forma en que se les transmitirá la alarma; Información sobre lo que se debe hacer y lo que no ante una emergencia.

Los equipos de emergencia y sus jefes recibirán formación y adiestramiento adecuados a las misiones que se les encomiendan en el plan. Al menos una vez al año se programarán cursos y actividades de este tipo. Asimismo, para información

de visitantes y usuarios del establecimiento se dispondrán carteles con consignas sobre prevención de riesgos y actuación en caso de emergencia. Podría ser útil complementar tal medida con hojas informativas personales.

Simulacros

Se efectuarán al menos una vez al año. Los objetivos principales de los simulacros son: Detectar errores u omisiones tanto en el contenido del Plan como en las actuaciones a realizar para su puesta en práctica; Habituar a los ocupantes a evacuar el edificio; Prueba de idoneidad y suficiencia de equipos y medios de comunicación, alarma, señalización, alumbrados especiales y de extinción en su caso; Adquirir experiencia y soltura en el uso de equipos y medios; Estimación de tiempos de evacuación, de intervención de equipos propios y de intervención de ayudas externas.

Los simulacros deberían realizarse con el conocimiento y con la colaboración del cuerpo de bomberos u otras ayudas externas que tengan que intervenir en caso de emergencia. Asimismo, es necesario solicitar permiso de las autoridades en caso de que se prevea que puedan ocasionarse problemas de tráfico.

La preparación de los simulacros debe ser exhaustiva, dejando el menor resquicio posible a la improvisación, previendo, entre otros, los problemas que la interrupción de la actividad, aunque sea por un espacio corto de tiempo, pueda ocasionar. Se debe disponer de personal para el cronometraje.

La información al personal en un primer simulacro debe ser total, incluso indicando día y hora. En función de los resultados se disminuirá aquella gradualmente, hasta llegar a realizarlos sin previo aviso, con lo que se conseguirá que las actuaciones se desarrollen casi de manera automática. Por último, será

necesario contemplar la posibilidad de emergencia real durante el simulacro y disponer de los medios necesarios para su control.

Programa de implantación

Siguiendo un orden de prioridades, y de acuerdo con un calendario a fijar por la Dirección de la empresa, se programarán, para la implantación del Manual, las actividades siguientes: Estudio detallado del Manual de Autoprotección por parte de las personas designadas para ello por la Dirección de la empresa; Confección de las consignas de prevención y de actuación en caso de incendio, para distribuir las a la totalidad de las personas que trabajan en el recinto; Colocación, en lugares estratégicos del centro, de directorio de emergencias, así como la relación de personal designado; Selección, formación y adiestramiento de los componentes de los distintos equipos de emergencia; Diseño y realización de un simulacro; Reuniones informativas anuales con el personal por último el mantenimiento y revisiones de las medidas de emergencia.

Salud mental en emergencias

Datos y cifras

- La población padece una serie extensa de problemas de salud mental durante y mucho después de situaciones de emergencia.
- Las personas tienen más probabilidades de recuperarse si se sienten seguras, relacionadas, calmas y esperanzadas; tienen acceso a servicios de asistencia social, física y emocional; y encuentran los medios para bastarse por sí mismas.
- Los organismos coinciden en la existencia de una pirámide de intervención, que incluye desde medidas y servicios básicos hasta servicios altamente especializados, con miras a ayudar a los países a

compatibilizar las estrategias de respuesta con las necesidades de la comunidad y los conocimientos técnicos adecuados.

- La OMS recomienda que en situaciones de emergencia humanitaria todos los establecimientos de atención general asignen funciones de evaluación y manejo de problemas de salud mental a 1 profesional sanitario como mínimo, y ello bajo la debida supervisión.
- Pese a su naturaleza trágica y sus efectos adversos en la salud mental, las tragedias también brindan la ocasión de construir mejores sistemas de salud mental para todas las personas que los precisen.
- Los avances mundiales de cara a la reforma de la salud mental se acelerarán si en todas las crisis se realiza un esfuerzo por transformar los intereses a corto plazo perseguidos en esta esfera en un dinámico movimiento en pro de una mejora a largo plazo.
- La salud mental es clave para el bienestar general, el funcionamiento y la resiliencia de las personas, las sociedades y los países en fase de recuperación tras una emergencia.

Antecedentes

Durante y después de situaciones de emergencia aumentan las probabilidades de padecer una serie de problemas de salud mental. Algunas personas desarrollan nuevos trastornos mentales después de una emergencia, mientras que otras experimentan sufrimiento psicológico. Las que ya padecían trastornos mentales suelen necesitar más apoyo que antes.

Los primeros auxilios psicológicos recomendados por la OMS incluyen asistencia humanitaria, de apoyo y práctica a las personas que sufren tras una crisis. Esa asistencia se proporcionará de forma tal que respete su dignidad y

cultura, y también sus capacidades. Abarcará la asistencia tanto social como psicológica.

Las personas con problemas de salud específicos y urgentes deben poder recibir inmediatamente asistencia psicológica y psiquiátrica dispensada con la supervisión de profesionales de salud mental en el marco de la respuesta sanitaria.

Las comunidades afectadas por situaciones de emergencia necesitan un acceso a largo plazo a la atención de salud mental, ya que la adversidad es un potente factor de riesgo para toda una serie de problemas de salud mental.

Efectos de las emergencias

Algunos problemas son consecuencia de la emergencia, algunos de la respuesta a la situación, y otros son preexistentes o más graves.

Problemas sociales importantes a destacar son los causados por la emergencia: separación de la familia, inseguridad, discriminación, pérdida de medios de subsistencia y descomposición del tejido social de la vida cotidiana, disminución de la confianza y los recursos; causados por la respuesta humanitaria: hacinamiento, falta de privacidad en los campamentos, pérdida del apoyo comunitario o tradicional; y preexistentes: pertenencia a un grupo marginado.

Problemas de carácter más psicológico: preexistentes depresión, alcoholismo o trastornos mentales graves, entre ellos la esquizofrenia; causados por la emergencia: penurias, sufrimientos, consumo abusivo de alcohol y sustancias, depresión y angustia, incluido el trastorno de estrés postraumático; y causados por la respuesta humanitaria: angustia debida a la falta de información acerca de la distribución de alimentos o de la manera de obtener otros servicios básicos.

Síntomas del sufrimiento

Algunas formas comunes en que las personas muestran su sufrimiento como reacción ante una crisis son:

- síntomas físicos: cefalea, fatiga, inapetencia, dolores;
- llanto, tristeza, congoja;
- ansiedad, temor;
- estado de alerta, o nerviosismo;
- insomnio, pesadillas;
- irritabilidad, enfado;
- confusión, aturdimiento.

No todas las personas que atraviesan una crisis necesitarán o querrán asistencia. La mayoría de las personas se recuperarán satisfactoriamente con el tiempo si consiguen satisfacer sus necesidades básicas, hallar los medios para volver a la normalidad y obtener algún apoyo cuando lo necesiten. El acceso a servicios de manejo clínico es primordial en cuanto los síntomas de una persona interfieren con su capacidad para desenvolverse en la vida diaria.

Eficacia de la respuesta de emergencia

Los datos y la experiencia revelan que las personas que se sienten seguras, relacionadas, calmas y esperanzadas, tienen acceso a la asistencia social, física y emocional y hallan los medios para bastarse por sí mismas después de un desastre tendrán más probabilidades, a largo plazo, de recuperarse de los problemas de salud mental. La OMS y sus asociados han desarrollado una pirámide de intervención que incluye desde medidas y servicios básicos hasta

servicios altamente especializados, con miras a ayudar a los países a compatibilizar las estrategias de respuesta con las necesidades de la comunidad y los conocimientos técnicos adecuados. Por ejemplo, los servicios clínicos de salud mental en la cúspide de la pirámide se deberían prestar con la supervisión de especialistas en salud mental tales como personal de enfermería psiquiátrica, psicólogos o psiquiatras.

El personal que actúa sobre el terreno, en particular los profesionales sanitarios, docentes o voluntarios capacitados, pueden dispensar los primeros auxilios psicológicos, y no siempre se necesitan profesionales de salud mental. Con la debida capacitación y supervisión, los trabajadores de los servicios de salud generales pueden ofrecer atención de primera línea para los trastornos mentales.

Mirando al futuro, las emergencias pueden contribuir a crear mejores sistemas de salud mental. A pesar del carácter trágico de las situaciones de emergencia, muchos países las han aprovechado para crear mejores sistemas de salud mental. El repentino aumento de la ayuda de donantes internacionales y la creciente atención prestada a las cuestiones relativas a salud mental generan oportunidades para mejorar la atención de salud mental.

Al momento de crear un plan de emergencia establecido junto con su reglamento de salud y seguridad ocupacional los niveles de ansiedad y estrés de los trabajadores disminuirán.

2.2 Objetivos

2.2.1 General

El principal objetivo del proyecto se basa en la mejora de la calidad de vida de los colaboradores de la empresa Pronto BPO.

Por lo tanto, la mejora de la calidad de vida de los colaboradores se hará por medio del planteamiento de acciones de mejora en procesos de salud y seguridad ocupacional aplicados tanto a nivel de colaboradores como de infraestructura dentro de la empresa Pronto BPO.

2.2.2 Específicos

- Observar a los empleados, comprender que les causa ansiedad relacionado con el tema de seguridad ocupacional.
- Identificar las amenazas, determinar la vulnerabilidad y definir niveles de riesgo frente a estas.
- Realizar cuestionarios para los colaboradores para determinar cuantitativamente los mayores detonantes de la ansiedad en empleados dentro del tema de la seguridad ocupacional.
- Elaborar inventario de recursos humanos, físicos, técnicos y financieros, tanto internos como externos, con que cuenta la empresa para atender sus propios eventos de emergencia.
- Determinar los factores que generan mayor cantidad de estrés en la clasificación de seguridad ocupacional, basados en los resultados de la encuesta.
- Identificar el medio más eficiente en planeación enfocado en prevención, mitigación, preparación, atención y recuperación en caso de desastres tomando en cuenta las necesidades de los trabajadores.
- Identificar las pautas exigidas por CONRED (Coordinadora Nacional para la prevención de desastres) e incorporarlas con las necesidades de los colaboradores.
- Crear un reglamento que estandarice los procedimientos a seguir para mantener una seguridad ocupacional basada en los

requerimientos de CONRED, para lograr que sea óptima dentro de la empresa.

- Creación del plan de respuesta empresarial.
- Capacitar al personal con puestos estratégicos dentro del plan de contingencia, para la adecuada estructura organizativa en casos de emergencia.
- Generar destrezas para que el personal pueda ponerse a salvo en caso de emergencias. Tales como primeros auxilios, la forma correcta de salvaguardar su vida en emergencias de índole sísmica.
- Capacitar al recurso humano de la empresa acorde al plan de respuesta empresarial el cual, será avalado por CONRED. Dicho plan está compuesto por el reglamento de seguridad ocupacional y el plan de evacuación en situaciones de emergencia tanto causadas por el hombre como por la naturaleza, con el propósito de salvaguardar las vidas de los colaboradores, así como, salvaguardar la infraestructura del edificio.
- Estructurar un proceso normalizado de evacuación tomando en cuenta las dimensiones de infraestructura de la empresa Pronto BPO.
- Dividir el personal en brigadas de rescate según sus habilidades.
- Capacitar a los líderes de brigadas en la especialidad asignada como lo es la brigada de búsqueda, por ejemplo.
- Implementación de planes de evacuación en caso de incendio y/o terremoto a todo el personal en el cual, estarán identificadas las personas encargadas de las brigadas.
- Elaborar el reglamento de seguridad ocupacional el cual se especializa por la higiene ocupacional y su correcto uso dentro de la empresa.

- Reproducir el reglamento de seguridad ocupacional a todos los trabajadores tanto internos como externos de la empresa Pronto BPO.
- Capacitar a los colaboradores sobre la aplicación correcta de la higiene ocupacional y la ergonomía dentro de la empresa.

2.3 Metodología de abordamiento

Antes de iniciar con la práctica del Ejercicio Técnico Supervisado se recibió un propedéutico donde se dieron a conocer los estatutos de evaluación de las necesidades de los colaboradores. Luego de entrevistas a los colaboradores se determinaron las necesidades principales de la institución. Especialmente se habló con los jefes y gerentes del área, se constató de las principales necesidades por las que atraviesa la Empresa; para lograr la erradicación de la ansiedad que viven los colaboradores. Para la investigación se eligió la metodología cualitativa la cual, se refiere al estudio de la ciencia que tiene como objetivo comprender los pensamientos y sentimientos de las personas sobre cualquier fenómeno de interés. Generalmente esta metodología estudia como la sociedad en general reacciona con alguna situación que le cause pensar o sentir algo. Luego trata de comprender o determinar que masa poblacional tiene mayor índice de reacción y llega a un censo.

Como se discutió anteriormente la metodología cualitativa estudia los fenómenos sociales. Por lo tanto, el propósito del proyecto es medir los niveles de ansiedad que las personas presentan antes y durante implementar medidas de seguridad dentro de su institución. La ansiedad siendo algo subjetivo, inmedible es necesario utilizar la metodología o método cualitativo para conocer, tratar y explicar estos cambios en la ansiedad que presenta un colaborador en la falta de seguridad ocupacional donde trabaja y siendo una falta no notada comúnmente

por los colaboradores. Al momento de generar conciencia del peligro que corren sin un plan de emergencia específico se alteraran los niveles de ansiedad en los colaboradores y comenzara la verdadera investigación.

Bajo la metodología, se estudian patrones de conducta asociados a la ansiedad en los colaboradores de la empresa y ver como al momento de darles una solución al problema que se está haciendo visible sus niveles de ansiedad posiblemente baje dramáticamente.

Los investigadores cualitativos recogen datos en lenguaje natural o datos cualitativos (palabras), en comparación con los datos cuantitativos, que son numéricos, para iluminar los hallazgos sobre cualquier tema de interés. Los fenómenos que se estudian en la investigación cualitativa son muy variados y dependen en gran medida del investigador y su disciplina de experiencia. Por ejemplo, en el campo de la Psicología, se realizó una encuesta multinacional sobre el significado de la Vida. Esta investigación reunió la edad, el género y la nacionalidad de los participantes, y luego les pidió que respondieran a dos preguntas abiertas sobre el significado de la vida. Esta investigación ejemplifica cómo los investigadores pueden recopilar datos cualitativos (las respuestas a las preguntas abiertas) para iluminar los pensamientos y perspectivas de los participantes, lo que es para algunos individuos la pregunta más importante de todos, el Significado de la Vida.

En esta investigación se utilizará específicamente para analizar los procesos subjetivos ante la incorporación de la seguridad ocupacional a un ambiente laboral donde no se le conocía. Comparar los niveles de ansiedad tanto antes como después del proyecto, crear conclusiones subjetivas colectivas y encontrar un común denominador. Por otra parte, se utilizará como herramienta la metodología participativa. La metodología principal sigue siendo la cualitativa pero la metodología participativa ayudara durante el estudio como un proceso de trabajo que concibe a los participantes de los procesos como agentes activos en la construcción del conocimiento y no como agentes pasivos, simplemente

receptores; de esta forma promueve y procura que todos los integrantes del grupo participen.

Cuando se utiliza esta técnica en trabajo social, la percepción, análisis y solución de los problemas no depende ya solo del experto, del científico, sino que se tiene en cuenta de manera primordial a los beneficiarios, a los usuarios o actores sociales y sus expectativas, sus percepciones y necesidades. En esta investigación se utilizará para la parte de procesos dinámicos específicamente en el área de capacitación a los colaboradores de Pronto BPO se utiliza en el ejercicio técnico supervisado porque estudia fenómenos psicosociales.

Por último, se tiene la metodología analítica. El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Se comenzara definiendo que es analiza, significa desintegrar, descomponer un todo en sus partes para estudiar en forma intensiva cada uno de sus elementos, así como las relaciones entre sí y con el todo. La importancia del análisis reside en que para comprender la esencia de un todo hay que conocer la naturaleza de sus partes. El todo puede ser de diferente índole: un todo material, por ejemplo, determinado organismo, y sus partes constituyentes: los sistemas, aparatos, órganos y tejidos, cada una de las cuales puede separarse para llevar a cabo un análisis más profundo (esto no significa necesariamente que un aparato u órgano tenga que separarse físicamente del resto del organismo; en otras

palabras, aislar un órgano o aparato significa aquí que no se tomen en cuenta las demás partes del todo). Otro ejemplo de un todo material es: la sociedad y sus partes: base económica (fuerzas productivas y relaciones sociales de producción) y la superestructura (política, jurídica, religiosa, moral). La sociedad es un todo material en tanto que existe fuera e independientemente de nuestra conciencia.

El todo puede ser también racional, por ejemplo, los productos de la mente: las hipótesis, leyes y teorías. Descomponemos una teoría según las leyes que la integran; una ley o hipótesis, según las variables o fenómenos que vinculan y el tipo de relaciones que establecen, por lo tanto, puede hablarse de análisis empírico y análisis racional. El primer tipo de análisis conduce necesariamente a la utilización del segundo tipo; por ello se le considera como un procedimiento auxiliar del análisis racional. El análisis va de lo concreto a lo abstracto ya que mantiene el recurso de la abstracción puede separarse las partes (aislarse) del todo, así como sus relaciones básicas que interesan para su estudio intensivo (una hipótesis no es un producto material, pero expresa relaciones entre fenómenos materiales; luego, es un concreto de pensamiento).

La metodología analítica será particularmente utilizada en todo el proceso de producción, al momento que las personas completen su periodo de capacitación se verá la factibilidad y efectividad del mismo. Dentro de la metodología de estudio se encontraran subprogramas de servicios: Se investigaron las políticas, necesidades y objetivos de la empresa para elaborar el reglamento de salud u seguridad ocupacional que se inició con la concientización de la Gerencia General sobre las necesidades del mismo, después de obtener mutuo acuerdo se elaboraron normas, metodología a utilizar, objetivos y procedimientos respaldados con consultas bibliográficas de acuerdo a las necesidades de la Empresa, llegando así a la elaboración detallada de dicho reglamento.

Se creó un comité de Higiene y Seguridad, donde se seleccionaron a las personas encargadas 1 persona de cada departamento y su respectivo jefe, cuyas funciones se rigieron por la reglamentación del Ministerio de Salud y Prevención Social; por supuesto, el código de trabajo, participando en actividades de información de las cuales se desglosaron las diferentes brigadas en caso de siniestro. Los colaboradores participaron en actividades de información y divulgación sobre Higiene y Seguridad Industrial, vigilaron el cumplimiento de los programas de salud, sus acciones estuvieron programadas y se desarrollaron en forma integral y permanente.

Se elaboró un reglamento de Higiene y Seguridad ocupacional redactado de acuerdo a las condiciones especiales de la empresa, tomando en cuenta El código de Trabajo (según Decreto 14-41) y citas bibliográficas respecto al tema incluyendo prohibiciones, sanciones por incumplimiento, condiciones especiales etc.

Las diferentes etapas que se tendrán en el proceso de ETS son las siguientes:

1. **Diagnóstico:** Comienza con la fase de implementación considerándose al proceso de propedéutico que es la parte introductoria brindada por la Universidad. El diagnóstico se hizo observando la institución y se vio la necesidad de implementar un plan de respuesta empresarial el cual lleva un reglamento de seguridad ocupacional y un plan de evacuación establecido junto con señales.

Para empezar se hizo la elección de un tema, seguidamente se consultó bibliográficamente sobre la evaluación de "Factores de riesgo de accidentes más comunes", luego se elaboró una prueba piloto respecto al tema, se procedió a la validación de la misma, aplicándola a una muestra de 5 colaboradores, para observar si era comprensible o era necesario hacer alguna modificación, después de su validación se aplicó a una muestra de 15 empleados; para obtener datos más exactos, se aplicó a cada uno de los miembros del comité de Higiene y Seguridad, después se procedió al vaciado de datos y su tabulación, al momento

que se obtuvieron resultados se cotejaron los ambos grupos para obtener un resultado final, de acuerdo a esto se hizo un análisis, y por último se llegó a las conclusiones y se elaboraron las recomendaciones.

2. **Inmersión:** Primero la epesista se presenta con todos los colaboradores de la empresa tanto personal administrativo como personal operativo durante la presentación la agenda del proyecto se dará a conocer junto con los procesos que los colaboradores deberán seguir, se realizarán los procesos a seguir de manera escrita en el reglamento de seguridad ocupacional, plan de evacuación y las diferentes capacitaciones programadas.

3. **Planificación:** Durante la calendarización de actividades para lograrlos objetivos pautados. Se comenzará con capacitará al personal en la materia del reglamento. Dentro del reglamento de seguridad ocupacional están incluidas las diferentes estructuras y posiciones estratégicas que tendrá el comité de seguridad ocupación, se les explicará cómo funcionaran las brigadas y en qué punto las brigadas se ayudan del comité de seguridad ocupacional.

Se presenta el trabajo que se estará realizando en los próximos 6 meses por medio de cronograma.

4. **Promoción:** La promoción se hará por medio de correo electrónico interno en la empresa, por el cual se comentarán las nuevas implementaciones y su logística.

Los colaboradores deberán de estar informados de cada una de las diferentes actividades a implementar dentro de la empresa durante todo el proyecto. Se informará por medio de correo electrónico la convocatoria a los colaboradores que quieran participar en el proyecto como miembros activos de las diferentes estructuras estratégicas. Posteriormente se repartirá el reglamento de seguridad ocupacional a todos los colaboradores por medio electrónico.

Al mismo tiempo, como parte de la implementación de un plan de evacuación productivo es necesario la implementación de señalización en la empresa junto

con extintores así todos sabrán que el plan de evacuación entrare en pleno efecto en cuestión de tiempo.

5. **Ejecución:** Posterior al conocimiento del reglamento interno a todos los colaboradores se comenzará con la implementación del plan de evacuación, el cual debe de iniciar con simulacros, simulacros dirigidos por los colaboradores miembros del comité de seguridad. Anteriormente a la ejecución del simulacro de evacuación, los miembros del comité deben de elaborar el plan de evacuación junto con la persona encargada del proyecto para poder crear un plan totalmente estructurado y ajustado a las necesidades de los colaboradores.

Se buscó un tema adecuado de acuerdo a la necesidad de la Empresa, se eligió un tema y al personal a capacitar, se buscó el tiempo y el lugar adecuado para su presentación, luego de haber cumplido con estos requisitos, y un mes después haberla planificado, se procedió a brindar dicha docencia. Para empezar y como un paso importante para establecer un buen rapport se dirigió una dinámica, luego se inició la charla que tuvo una duración de 1 hora, para hacer más amena la actividad se hicieron tras dinámicas de grupo intercaladas, luego se hizo una evaluación y retroalimentación del tema. El cierre o clausura de la actividad se realizó con la invitación a un refrigerio.

6. **Sistematización:** Describir lo que se está haciendo mensualmente por medio de la utilización del diario de campo. Mensualmente se presentara un reporte del trabajo que se hizo durante el mes. Durante los 6 meses de ETS, se planificaron y se organizaron varias capacitaciones técnicas-laborales y emotivas a través de investigaciones de capacitadores profesionales, concertado con ellos citas y obteniendo información acerca de las posibilidades de capacitación dentro de la Empresa.

Se realimento cada capacitación para que los empleados pongan en práctica a diario lo aprendido. Manejo de información por correo electrónico para divulgar boletines sobre la salud ocupacional y su modo correcto de usarlo

7. **Monitoreo:** Supervisión de diario de campo mensualmente por parte del encargado de ETS. El propósito es enfocar el proyecto a la línea correcta de la erradicación o disminución de la necesidad principal de los colaboradores de Pronto BPO. De igual manera, se dará consejo profesional para la optimización de las herramientas a utilizar por la epesista.

8. **Evaluación:** Se realizará mensualmente en una reunión con todos los epesistas donde expondrán sus avances e ideas referentes a implementación de técnicas que han utilizado para cumplir con sus objetivos establecidos. Al finalizar el proyecto la evaluación se dará por medio de entrevistas directas a los participantes del estudio y verificar si se logró erradicar el problema causante de la ansiedad en los colaboradores de la empresa.

9. **Cierre de procesos:** iniciando con la identificación de la necesidad principal de los colaboradores de Pronto BPO enfocado directamente en el área de seguridad ocupacional. La forma para conocer ese tipo de datos son dos cosas tanto la entrevista como la observación directa a los colaboradores de la empresa a estudiar. Cuando se llega a una conclusión por medio del análisis de los resultados observados en la entrevista como en la observación directa.

Posteriormente, se creara el manual de salud y seguridad ocupacional respetando las leyes y cubriendo en su totalidad las causantes de ansiedad en los colaboradores de la empresa. El propósito final es divulgar la información por medio de varias técnicas; anterior a esto se capacitara al personal directamente responsable en los puestos estratégicos tanto de los miembros del comité de seguridad ocupacional como los miembros de las diferentes brigadas.

Consecuentemente, se realizará un plan de evacuación aprobado por CONRED. para sobreguardar vidas humanas y la infraestructura de las instalaciones de Pronto BPO.

Como fase final la aprobación por instituciones legales hacia el plan de evacuación y las reglas dentro del manual; de igual manera, se contemplará un plan de contingencia al momento de un siniestro de alta. Media o baja magnitud.

Se verifica la implementación de un lugar aledaño donde se pueda continuar con la operación ya que por la naturaleza del giro del negocio de BPO siempre deben de estar en producción sin importar la situación del edificio o de la gravedad del siniestro. Para que una investigación sea válida es necesario identificar las técnicas a utilizar y porque razón es que serán utilizadas bajo que situaciones con su razón correspondiente.

10. **Explicaciones de las técnicas e instrumentos:**

Durante el periodo de aprendizaje y de conocimiento de la empresa se vio necesario el utilizar diferentes herramientas para la obtención de datos a utilizar en la investigación.

Como primera estancia se utilizaron las siguientes técnicas:

10.1 **Observación directa:** La observación directa es un método de recolección de datos que consiste en observar al objeto de estudio dentro de una situación particular. Esto se hace sin intervenir ni alterar el ambiente en el que el objeto se desenvuelve. De lo contrario, los datos obtenidos no serían válidos. Al momento de realizar la observación directa, se puede proceder de dos maneras: de forma encubierta (si el objeto no sabe que está siendo observado) o de forma manifiesta (si el objeto es consciente de estar siendo observado).

La observación directa se caracteriza por ser no intrusiva. Esto quiere decir que el objeto observado se desenvuelve sin ser molestado por el observador. Por esto, los datos obtenidos a través de este método son reconocidos y tienen renombre en el área de la investigación.

Los estudios de observación directa suelen durar más de una semana. Esto se hace por dos motivos. En primer lugar, para garantizar que el objeto se sienta cómodo con el observador y actúe naturalmente. En segundo lugar, para poder obtener todos los datos necesarios para la investigación que se lleva a cabo. Los resultados obtenidos a través de este método pueden ser tanto objetivos como subjetivos. Los objetivos involucran cifras (por ejemplo, el tiempo que le toma al objeto hacer cierta actividad), mientras que los subjetivos incluyen impresiones (por ejemplo, la ansiedad que cierta actividad generó en el objeto).

Los beneficios de la utilización de esta técnica ofrecen ventajas que no tienen otros métodos de recolección de datos. La más relevante es que permite estudiar la interacción de grupos numerosos sin necesidad de aumentar la cantidad de observadores: un solo investigador puede estudiar un grupo de 10 personas. La observación directa al ser utilizada en la investigación ha de ser objeto de una cuidadosa planificación en respecto a la utilización de la misma en el proceso investigativo; es necesario tomar en cuenta los objetivos, el objeto principal de la técnica de observación. Cuando se tiene el fin del camino en mente se es más fácil planificar los medios con que se utilizaran, como se realizaran y las condiciones del contexto en el cual se produce el fenómeno, así como las propiedades y cualidades del objeto que se desea observar.

Con propósitos investigativos la observación directa se realizará en Pronto BPO para verificar cual es la rutina de los trabajadores mediante observación y determinar cuál de todas las situaciones diarias son las principales causantes de ansiedad y estrés en los colaboradores de Pronto BPO. Se analizaron todos los posibles factores de ansiedad y se prestó atención en cómo iban reaccionando ante la imposición de otras posibles situaciones y cómo reaccionan los colaboradores ante la posible situación de la falta de un plan de contingencia en situaciones de emergencias tanto naturales como ocasionadas por el hombre.

Cuando los colaboradores si hicieron consientes de la situación con la que estaban lidiando comenzaron a elevarse los niveles de ansiedad por medio de la observación se determinó que los colabores comenzaron a hacer chistes sobre quéharían si pasara algún siniestro. Algunas personas directamente se presentaron en la oficina de Recursos humanos presentando u inquietud de la existencia o no de algún plan de contingencia al momento de situaciones de emergencia. Luego de 3 días lo colabores seguían presentando inquietud ante la falta de un plan de contingencia por lo que se determinó que se debía de trabajar en la implementación de un plan de contingencia con el propósito de disminuir los niveles de ansiedad de los trabajadores. Se analizó el propósito principal de la investigación la cual era disminuir los niveles de ansiedad entre los trabajadores de Pronto BPO. En el proceso se denoto la necesidad de que el plan fuera aprobado por alguna entidad gubernamental que se especializara en la seguridad ocupacional.

10.2 **Entrevista:**

Las entrevistas lo que buscan es el punto de vista real de un ser humano ante una situación específica, mediante la entrevista se puede desarrollar un tema y tratar de orientarlo hacia lo que se desea saber para determinar un factor. En el proceso de investigación se utilizará la entrevista no estructurada para que la socialización de resultados sea óptima, según el desarrollo de las conversaciones se irán formulando las preguntas, las cuales serán flexibles y el investigador podrá enfocar lo solicitado a la respuesta que está buscando.

Las entrevistas serán completamente subjetivas ya que se analizará el nivel de ansiedad de cada uno de los participantes de la investigación acorde a las respuestas que utilices según la respuesta de cada línea de preguntas que las guía, estas no son rígidas y permiten que el entrevistador repregunte aquello que considere importante o profundice en ciertos temas que son de su interés o que crea que pueden interesar a sus interlocutores.

10.3 **Grupo focal:**

Dentro del proceso de investigación se aplicara una nueva herramienta siendo el grupo focal o focus group. Luego de presentar la solución a la situación de niveles de ansiedad en los colaboradores. Las personas encargadas de las llamadas comisiones/brigadas serán reunidas para poder analizar sus hallazgos y opinión personal de los temas tratados y su efectividad en la investigación. Por lo tanto, con el fin de unificar opiniones de comisiones de seguridad sobre la efectividad de la organización de las comisiones internas.

10.4 **Capacitaciones:**

Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos. Es una estrategia empresarial importante que debe acompañar a los demás esfuerzos de cambio que las organizaciones lleven adelante. Se utilizará para divulgar el reglamento de seguridad ocupacional y el plan de evacuación.

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

A continuación, se explicará a grandes rasgos el proyecto de investigación-acción realizado en la empresa Pronto BPO, llamado Ejercicio Técnico Supervisado de Orientación Vocacional y Laboral ejecutado en un lapso de seis meses, siendo el tiempo establecido por la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para fines de graduación y consecuentemente obtener el título de técnico en Orientación Vocacional y Laboral. El fin del proyecto investigativo es implementar o mejorar un proceso factible con el propósito de ayudar al desarrollo de la institución a trabajar, en este caso la empresa beneficiaria es Pronto BPO.

El proyecto se dividió en varias fases siendo la primera la elección de la empresa donde se estaría llevando a cabo. La epesista tiene como meta final elegir una empresa en inicios con el fin de aportar un proceso nuevo dentro del área de psicología industrial por tal razón, se evalúan varias empresas; tomando como base las consideraciones anteriores, se opta por una empresa en comienzos para así, poder tener la oportunidad de crear un manual de procesos, lineamientos o estatutos iniciales que pueda ayudar al desarrollo de la empresa, se elige Pronto BPO como empresa sede posteriormente se narrara un poco de la historia de la empresa para entender de mejor manera la razón de la elección de la misma.

En referencia a la clasificación anterior, como segunda fase está el uso de diferentes herramientas de la investigación. Se eligen como herramientas utilizadas la observación directa, la entrevista dirigida y por último la herramienta de focus group. Se eligieron dichas herramientas con el propósito de entender las necesidades básicas expuestas por los colaboradores. En referencia a el punto establecido anteriormente, cabe aclarar que la investigación se enfoca en

necesidades que no están siendo tratadas por el personal de recursos humanos dentro de la empresa.

Consecutivamente, la tercera fase consiste en la elaboración de un escrito, escrito en el cual se desarrollaron los diferentes estatutos, lineamientos o procesos a utilizar con el propósito de eliminar o disminuir los niveles de ansiedad presentados por los colaboradores de Pronto BPO al tener un orden o directrices establecidas con el fin de que los colaboradores sepan cómo actuar bajo la situación, conocida como necesidad.

De acuerdo con los razonamientos anteriores se iniciará narrando un poco de la historia de Pronto BPO para así conocer la razón de porque se eligió como sede para la elaboración de este proceso de investigación-acción. Anteriormente, existían dos empresas separadas trabajando bajo la misma línea de negocio, una de ellas era conocida como TeLlamo S.A. la otra empresa era Pronto CCDS ambas operaban para la industria de subcontratación de procesos de negocio más conocidos en el ámbito de negocios como BPO (business process outsourcing) para conocer mejor el giro del negocio de las empresas a continuación se define lo que es conocido como un BPO; lo cual es la subcontratación de procesos de negocios o externalización de procesos de negocio —del inglés business process outsourcing (BPO)— es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, que se suponen menos costosos o más eficientes y eficaces.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han permitido que parte del trabajo de las empresas se pueda desarrollar en diferentes lugares, y más aún, que sea hecho por otras empresas especializadas, generalmente a un coste menor o con mayor eficiencia. Podemos entender la externalización de procesos de negocio como el concepto de la asignación de mano de obra y

entidades especializadas para realizar tareas específicas dentro de la organización al tiempo que garantiza los niveles de calidad de servicio, aumentando la productividad en funciones administrativas y la reducción de los costos.

Las tecnologías de la información y la comunicación han permitido que parte del trabajo de las empresas se pueda desarrollar en diferentes lugares, y más aun, que sea hecho por otras empresas especializadas, generalmente a un coste menor o con mayor eficiencia. Podemos extender la externalización de procesos de negocio como el concepto de la asignación de mano de obra y entidades especializadas para realizar tareas específicas dentro de la organización al tiempo que garantiza los niveles de calidad de servicios, aumentando la productividad en funciones administrativas y la reducción de costos.

Actualmente, muchas de las funciones comunes de las empresas se externalizan, de modo que esta se pueda concentrar en su negocio y la estrategia. Comúnmente, para la atención al cliente se contrata a una empresa especializada en recibir y realizar llamadas telefónicas (centros de contacto o de llamadas —call center).

Otra área que comúnmente se delega en un tercero es la administración de recursos humanos (RRHH), para liquidaciones de sueldos, contratación y selección de personal, entre otras actividades. Cabe agregar que otras áreas de la empresa que son susceptibles de tercerización son la contabilidad y finanzas, y la administración de la tecnología. Pronto BPO cuenta con todos los servicios de tercerización anteriormente mencionados y gracias a los (TIC) puede proveer dichos servicios a varias empresas simultáneamente. La línea de negocio elegida es coloquialmente conocido como call center o centro de llamadas, el cual consiste en un grupo de personas específicamente entrenadas se encarga de

brindar algún tipo de atención o servicio telefónico por medio telefónico a los clientes de determinada empresa.

Los trabajadores de un call center pueden realizar llamadas (para tratar de vender un producto o un servicio, realizar una encuesta, etc.) o recibirlas (para responder a las inquietudes de los clientes, tomar pedidos o registrar reclamos). En algunos casos, el call center se especializa en una de las dos tareas (realizar o recibir los llamados) mientras que, en otros, cumplen con ambas funciones. Las ventas telefónicas pueden ser directas o indirectas, y estas últimas suelen hacerse con técnicas de persuasión estudiadas milimétricamente, que consisten en convocar al potencial cliente a una reunión cara a cara con un vendedor haciéndole creer que ha sido acreedor de un premio, el cual no existe. El call center, por otra parte, puede destinarse a establecer comunicaciones con los clientes, los potenciales clientes, los proveedores, los socios comerciales u otros grupos. Su función está determinada por cada empresa: es frecuente que un mismo call center lleve a cabo diversas tareas.

Es importante destacar que el call center puede ser operado por la propia compañía o tercerizado en una empresa externa. Hay firmas que se dedican a establecer centros de llamadas (con la infraestructura necesaria y el personal entrenado) y comercializan dicha prestación.

Fundamentalmente, existen dos formas en las que puede organizarse un call center: dedicando uno o más espacios físicos (oficinas) a sus actividades, destinando un box a cada uno de sus empleados; contratando gente que pueda realizar su trabajo de forma remota. Esta última opción es cada vez más común, gracias a las comodidades que brinda Internet, ya que permite hacer un seguimiento constante a través de sistemas de mensajería instantánea y enviar documentos con información relevante a los empleados sin ninguna demora. La

principal ventaja que ofrece un call center a una empresa es que centraliza la atención. Si no se cuenta con un call center, todas las llamadas llegarán a distintas oficinas y resultará más complicado decidir cómo se canalizan y se registran. El call center, en cambio, tiene como única función facilitar la comunicación. Los operarios están capacitados para resolver los asuntos por su propia cuenta y recién derivan la llamada a un ejecutivo en casos excepcionales.

Siguiendo con la historia de Pronto BPO cabe mencionar que tanto TeLlamo S.A. como Pronto CCDS se enfocaban en tercerizar el área de servicio al cliente, ventas y cobros a diferentes empresas tanto de Guatemala como de Estados Unidos.

TeLlamo S.A operaba en la avenida Petapa de la ciudad de Guatemala, contaba con clientes fuertes como Energuate, Banco Agromercantil de Guatemala, Banco BI entre otros. Por varios años el negocio fue muy bueno y creció significativamente, las ambiciones de los dueños tenían como propósito crecer internacionalmente. Por lo que los gerentes a cargo de captación de clientes intentaron expandir su cartera; sin éxito tangible. Siguieron operando por un tiempo, pero la inversión que se hizo en equipo y no mucha demanda comenzaron a perder liquidez y TeLlamo se vio en riesgo de quiebra por lo que la junta directiva de TeLlamo busco nuevos socios.

Por su lado Pronto CCBS se ubicaba a un costado de moauto 4ta. Calle 5-17 zona 9 en un edificio cercano a la terminal de buses capitalina su enfoque de negocios eran cuentas bilingües en el área de ventas. Contaban con clientela guatemalteca pero su mayor fuente de ingreso eran los clientes americanos, Pronto CCBS estaba en búsqueda de un mejor lugar para poder expandirse.

TeLlamo S.A. convocó juntas de negocios con personas de poder e la industria guatemalteca para verificar cual empresa sería la ideal para asociarse y seguir creciendo el negocio. Por lo que Pronto CCBS sería la empresa socia ideal para lograr fusionarse y cumplir sus metas en común. El tiempo transcurrió y TeLlamo S.A. le hizo una oferta formal de asociación a Pronto CCBS luego de varias reuniones dentro de las cuales se pautaron los estatutos en común que tendría que seguir para la negociación entre ellos, el más importante para propósitos de validación del proceso investigativo del ejercicio técnicos supervisado es que la parte legal de la nueva empresa a fundar será manejada directamente por los dueños originales de TeLlamo S.A. Por lo que los colaboradores se encuentran bajo la nómina de TeLlamo S.A. y por lo tanto la constancia de desarrollo del proyecto será extendida por TeLlamo S.A. Solamente, por tanto crearan un nuevo nombre conocido como marca de reapertura, nombre que será conocido e identificado por el público.

Durante este periodo de transición, era necesario trasladarse a un edificio donde pudieran operar como nueva empresa. Se arma la nueva junta directiva, los miembros son accionistas tanto de TeLlamo S.A. como de Pronto CCDS, la junta directiva estará a cargo de la toma de decisiones tanto con quienes logran una nueva negociación como procesos administrativos. Por lo que la primera tarea es encontrar una sede para el desarrollo óptimo de la línea de negocio. Luego de varias opciones de edificios, encontraron un edificio céntrico que prometía zacear todas sus necesidades infraestructurales con todas las facilidades necesarias para crear un call center totalmente funcional. Edificio elegido es conocido como Edificio Guayacán ubicado en la avenida reforma 6-39 de la zona 10 capitalina a un costado de la estancia. Compran los primeros 3 niveles del edificio donde anteriormente estaba ubicado el club Guayacán por lo que los restaurantes que se encontraban originalmente en el primer nivel pasan a ser las cafeterías de los empleados, en el segundo y tercer nivel se construyen oficinas con cubículos para adecuar las diferentes cuentas en espacios determinados.

En el tiempo que se estaba haciendo la mudanza, en el transcurso de varias juntas los miembros de la junta directiva concordaron brindarle como nombre comercial a la empresa Pronto TeLlamo, nombre a utilizar por futuros clientes y empleados. Cabe recalcar que debido a demandas creadas por ex empleados de TeLlamo S.A. Demandas mayoritariamente puestas por la mala administración de pago a sus colaboradores. Por lo que, el nombre TeLlamo no tenía una buena reputación en la bolsa de empleadores. La asociación funciono para la atracción de nuevos clientes, pero debido a la mala fama de TeLlamo pocas personas querían ser empleados por ellos. Por lo tanto, cuando ofrecen sus servicios como empresa terciaria también conocida como BPO o empresa de outsourcing, algunos potenciales colaboradores desde el momento que eran llamados a entrevista y escuchaban el nombre Pronto TeLlamo automáticamente negaban la posibilidad de trabajar para la empresa; por lo que la junta directiva brindo como necesidad un cambio total de nombre y de imagen.

Luego de tener un mutuo acuerdo tanto en el nombre comercial como en la parte legal siendo conocida como TeLlamo S.A., se consideraron los colores que se iba a usar en el logo según la psicología del color y se eligió como color predominante el naranja significado entusiasmo, el anaranjado suscrita sentimientos, de fuerza, energía, ambición, determinación, alegría y triunfo. Se eligió por lo que les trasmitirá a sus colaboradores los cuales mayoritariamente son una población joven.

Parte del cambio de imagen era la atracción de nuevos clientes a la empresa, durante ese proceso comenzaron a tener cuentas bilingües específicamente en el idioma inglés y su personal incremento en casi un 50%. Las negociaciones con nuevos clientes eran manejadas por los gerentes de cuentas, el trabajo de ellos consiste en dos cosas; primero traer nuevos clientes y segundo asegurarse que los procesos de calidad requeridos por cada uno de los clientes se lleven a cabo a perfección.

En recursos humanos también se vio la necesidad de contar con nuevos miembros debido al volumen de trabajo que se presenta por lo que contrata una nueva reclutadora. De igual manera, gracias a las nuevas negociaciones y aperturas de cuentas, los empleados necesitaban nuevos espacios para poder operar. Los miembros de la junta directiva decidieron acelerar la construcción de las nuevas estaciones de trabajo para los nuevos colaboradores.

Antes de comenzar con la investigación la epesista ve todos estos cambios a la organización como un buen lugar para aplicar procesos administrativos ya sea incrementar o crear uno. Existen varias posibilidades de donde se podría dar el enfoque de la investigación debido a la novedad de todos los procesos tanto administrativos como operativos. Prioritariamente se investigarán todas las posibilidades que den una modificación directa a la calidad de vida de los colaboradores de Pronto BPO. Y claro esta quede dentro el campo capacitado de la epesista siendo el campo de la psicología ocupacional. Por lo que se analizó la posibilidad entre mejorar procesos de reclutamiento, procesos de clima laboral, como también la posibilidad de trabajar seguridad ocupacional.

Como primer punto, la epesista utilizó la herramienta de observación directa. El método de observación directa es un método de recolección de datos que consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto. De lo contrario, los datos que se obtengan no van a ser válidos.

Se recomienda recurrir a la observación directa cuando lo que se quiere es evaluar el comportamiento por un periodo de tiempo continuo. Cuando se hace la observación directa, se puede proceder de dos formas, de manera en cubierta, cuando el objeto no sabe que se está observando o de manera manifiesta cuando

el objeto es consciente de que está siendo observado. La observación directa se caracteriza por ser no intrusiva. Esto significa que el objeto observado se desenvuelve sin que moleste al observador. Por todo ello, los datos obtenidos a través de este método son reconocidos y tienen renombre en el área de la investigación.

No hay participación del observador, los estudios de observación directa duran más de una semana. Todo ello por dos motivos, el primero para garantizar que el objeto se siente cómodo con el observador y que actúe de forma natural. En segundo lugar, a fin de obtener todos los datos que necesitan para la investigación que se lleve a cabo.

Antes que nada, se estableció rapport con cada uno de los colaboradores de la empresa tanto a nivel administrativo como a nivel operativo, se dieron charlas en las cuales se explicó la intención de la investigación. Charlas necesarias para que se comprendiera que el propósito de la investigación era puramente el incremento en la calidad de vida laboral de cada uno de ellos, se explicó de igual manera que hasta el final del periodo de investigación se establecerán cuáles de las necesidades básicas se trabajaran. Se creó una relación de confianza y respeto, durante las charlas se aprendieron los nombres de cada uno de los colaboradores, el tiempo que llevaban laborando para la compañía como se sentían en su ambiente laboral, cuáles eran sus metas personales etc.

Al momento de establecer una relación de confianza, se les explico que es la observación directa, anteriormente descrita y cuál es el propósito de la misma dentro del proceso de investigación siendo; el conocimiento de sus necesidades con una posible modificación directa con la implementación del proyecto que se dará a razón del Ejercicio Técnico Supervisado (ETS).

Para comenzar se aplicó la herramienta de observación directa durante cinco días, se observa la interacción de los colaboradores dentro de la empresa. Durante el proceso de observación se notaron varias situaciones de mejora a procesos administrativos, el método para identificar el problema real es midiéndolo versus el impacto directo que tiene cierta situación o problema en su vida tanto personal como profesional.

Los hallazgos a resaltar durante el uso de la herramienta son los siguientes, durante el primer mes de observación directa, la junta directiva decidió el nombre de Pronto BPO, no querían perder el nombre pronto ya que era el conocido por clientes y era una marca con buena reputación. La parte administrativa de recursos humanos tiene algunas tardanzas en procesos, como por ejemplo si un empleado requiere una carta de constancia laboral debe esperar una semana, pero la magnitud del impacto a la vida del colaborador no es significativa.

Siguiendo con la misma línea se observa que el canal de comunicación de los colaboradores con sus supervisores es muy bueno cosa que no sucede con los gerentes de cuenta ya que es muy raro verlos durante la mañana en la empresa y muchos problemas que requieren solución de ellos tanto de operación como permisos por ejemplo no pueden ser atendidos durante la mañana sino a partir de las 14:00 horas; lapso de tiempo no beneficioso para la pronta resolución de problemas. Cabe agregar que pese a la tardanza de los procesos tanto administrativo como gerencial es significativo tiene un impacto medio en el estilo de vida de sus colaboradores.

Por otra parte, se observa que la ventilación del sistema de aire acondicionado no es la mejor ya que muchos colaboradores se quejan de calor durante el día. Siguiendo la misma línea, se observa que los baños se mantienen muy sucios, los pisos son resbalosos, se quejan de la falta de agua limpia en el filtro de agua.

Adicionalmente, se quejan de lo incómodas que son las sillas que utilizan para trabajar resulta oportuno recalcar que las rutas tanto para ir al baño como para salir del edificio son un poco erráticas, sin señalización y de difícil acceso mayoritariamente por las construcciones que aún se están llevando a cabo dentro del edificio. A conclusión solamente de los resultados de observación directa se denota que el área óptima a enfocar la investigación es en el área de seguridad ocupacional.

Otra herramienta a utilizar en el proceso de investigación fue la entrevista, en la que se eligió una muestra de colaboradores, muestra que se eligió tomando una porción significativa de varios de los colaboradores ubicados en cada una de las cuentas operantes. Se toma en cuenta una muestra de colaboradores integrada por un representante de cada cuenta dentro del call center, personal administrativo, miembros del área de calidad y gerentes de operaciones. Existen cuentas que operan a la perfección con 5 integrantes en el equipo por lo mismo de estas cuentas pequeñas se elige solamente una persona que será parte del muestreo, en cuentas grandes se cuenta con aproximadamente 30 colaboradores por los que en el muestreo se toman alrededor de 5 personas en las cuales están incluidos operadores de call center como supervisores los cuales ven toda la parte operativa y administrativa de las cuentas y tienen una mejor idea de cuáles son las necesidades básicas tanto de ellos como de la mayoría de sus colaboradores.

Al momento de iniciar la entrevista se les comenta nuevamente que los resultados son confidenciales, el personal comienza a dar su punto de vista; la entrevista se basa en posibles riesgos que se notaron por medio de la observación así que, un 50% de la entrevista dirigida está enfocada en preguntas de índole de salud y seguridad ocupacional.

Consecutivamente, se realizan las entrevistas a los colaboradores, las entrevistas se realizaron mixtas, una parte de ellas son preguntas cerradas y la otra parte son preguntas abiertas de esa forma se tendrá una parte que se puede cuantificar y una parte cualitativa que por propósitos investigativos ayuda a comprender de una mejor manera la perspectiva de los trabajadores dentro de la empresa. Como se sientes realmente bajo varias circunstancias cuál es su punto de vista dentro de la empresa y como considera que se le podría ayudar para ayudar a su calidad de vida y como resultado mejorar la calidad de sus resultados.

La herramienta de la entrevista se utiliza con la intención de ver sus diferentes puntos de vista hacia la problemática que luego de analizar los resultados es la que más puntuación logro. La problemática que resalto fue la falta de seguridad ocupacional, la falta de seguridad que sienten los colaboradores versus la infraestructura y cuestiones de higiene organizacional. Por último, se utiliza la herramienta de focus group, El objetivo principal del focus group es obtener informaciones, opiniones, actitudes y experiencias sobre un producto o una idea. Se trata entonces de un método de encuesta cualitativa muy rápida, eficaz y cooperativa.

Es por ello, que el focus group resulta muy interesante en el proceso de evaluación de proyectos empresariales. Permite evaluar, entre otros, el impacto que produce, analizar y diseccionar lo expresado por los participantes. Al agrupar posturas distintas permite que se contemplen diferentes puntos de vista y perspectivas nuevas. Cuando el objetivo es comprender la actitud de los participantes, el focus group constituye una herramienta muy práctica. Permite entender la comprensión y la percepción de los integrantes de la muestra. Esto, sin embargo, no sería posible si partiésemos de una base individual.

La situación del grupo permite obtener diferentes puntos de vista, así como percepciones fruto de la interacción. Esta técnica permite profundizar dado que los participantes siempre tienen la oportunidad de justificar sus afirmaciones. Como hemos comentado el focus group se trata de una técnica de investigación de mercados. Y, por ello, se aplica mayoritariamente en el desarrollo de un producto o servicio. Sin embargo, el focus group constituye también una herramienta excepcional para el desarrollo de mejoras en el departamento de recursos humanos. Ya que, ayuda a mejorar la comunicación interna y favorecer el clima laboral.

Al momento de analizar tanto de los resultados tanto de observación directa, entrevistas dirigidas y focus group se determina que al momento que los colaboradores entienden que no cuentan con procesos enfocados a la salud y seguridad ocupacional mucho menos con rutas de evacuación establecidas en casos de emergencia los niveles de ansiedad se disparan; denota que la seguridad ocupacional es la principal necesidad de los empleados de Pronto BPO. La idea de hacer un plan de contingencia surge como resultado del diagnóstico de necesidades, es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.

Se concluye que es necesaria la implementación de un plan de evacuación y un manual de salud y seguridad ocupacional con la intención de que se cumpla con las necesidades básicas de los colaboradores enfocado en la intención de salvaguardar las vidas de los colaboradores de Pronto BPO. El plan de respuesta empresarial está enfocado a colaboradores, clientes y junta directiva. Luego de comprender las necesidades se ve la parvedad de crear una asociación interinstitucional con CONRED (Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres) Ellos presentan la necesidad de que cada empresa o institución debe

contar con un plan de contingencia en situaciones de emergencia siendo conocido por ellos como plan de respuesta empresarial.

El objetivo del plan de respuesta empresarial es la planificación para el manejo de emergencias puede ayudarle a identificar los riesgos a los cuales está expuesta su empresa, las áreas críticas y la mejor forma de protegerla. También implica planear cómo dará continuidad a la operación y cómo alcanzará la recuperación completa. Al finalizar el análisis de las necesidades se llega a la conclusión que la mejor forma para erradicar la problemática es por medio de un plan de evacuación establecido y contar con un manual de seguridad ocupacional que vele por la salud de los colaboradores. Los planes de evacuación pueden ser avalados por un ingeniero civil pero los planes de contingencia avalados por CONRED están bajo los lineamientos nacionales enfocados en salvaguardar vidas. Ellos cuentan con un plan de respuesta en empresarial, plan con un formato general en el que se toma como primera fase el análisis de la infraestructura y en base a dicho análisis se modifican ya se rutas estructurales o cuidados especiales que deberán ser acatados por cualquier persona que ingrese al edificio.

El plan de respuesta empresarial consiste en crear plan de contingencia en casos de emergencia en situaciones tanto naturales como causadas por el hombre. El plan de respuesta cuenta con varios pasos el primero; siendo la redacción e implementación de un manual de seguridad ocupacional en el cual se tomará en cuenta la salud tanto ergonómica como viral y/o bacteriana de los colaboradores. La segunda fase del plan de respuesta empresarial consiste en un plan de evacuación en el cual se deberán organizar las rutas a seguir por los diferentes grupos de empleados según ubicación si están en el primer, segundo o tercer nivel para evaluación se procede a realizar un informe en el cual se solicita el apoyo interinstitucional con CONRED.

El plan de respuesta empresarial consiste en dos fases; siendo la primera fase la creación, implementación y capacitación de personal para llevar a cabo a la perfección el plan de evacuación en emergencia ya sea causado por desastre natural o por el hombre. Durante la creación se realizaron reuniones constantes con CONRED para evaluar la infraestructura de la empresa y así poder estructurar un croquis en el que se muestra exactamente la ruta de evacuación que deben de seguir los empleados tanto a nivel administrativo como a nivel operativo. La segunda fase consiste en la creación, implementación y capacitación de un manual de salud y seguridad ocupacional en el cual se da a conocer todas las directrices que los miembros seleccionados del comité de salud y seguridad ocupacional adjunto con manual de seguridad e higiene; con el propósito de mejorar la vida del talento humano como proyecto de graduación para la carrera de Orientación Vocacional y Laboral en la empresa Pronto BPO.

Mientras se estaba llevando a cabo la asociación con CONRED se procedió a armar las diferentes estructuras de comunicación necesarias para el funcionamiento óptimo del comité de seguridad ocupacional y sus brigadistas. El comité de seguridad ocupacional se creó con la intención de tener un manejo contante de todos los temas de seguridad, temas que seguirán funcionando mientras la empresa exista. Los miembros de comité de seguridad ocupacional están integrados prioritariamente de gerentes o supervisores ya que están a cargo constante del personal. El comité de seguridad cuenta con varias responsabilidades para el correcto funcionamiento de todos los procesos de seguridad ocupacional. Más adelante se explicará a grandes rasgos las funciones del comité de seguridad ocupacional.

La empresa junto con el comité de seguridad ocupacional crean el manual de salud y seguridad ocupacional, se toman en cuenta estatutos de ergonomía, estatutos que automáticamente crean una modificación en las sillas utilizadas por todos los colaboradores, sillas que cuentan con una inclinación adecuada para el

bienestar de las columnas vertebrales de los colaboradores, ejercicios ergonómicos que se llevaran a cabo diariamente ya que un 80% de la población permanece sentada mientras hacen sus labores diarios. Por otro parte se instala bajo el manual la instalación de una clínica para el personal, clínica que contara con un médico de planta para velar por la salud de sus colaboradores al igual que la posible suspensión de los mismos si el caso lo amerita. Suspensión que no durara más que un día, si es necesario aumentar la suspensión el colaborador será enviado al IGSS para continuar su tratamiento.

Cada 15 días se estarán haciendo llegar volantes con recomendaciones de salud, el primer volante que se hace conocido por todos los colaboradores es en referencia a los cuidados que deben seguir para no contraer la enfermedad del ZIKA, ya que por eso tiempo los índices de colaboradores con ZIKA eran significativo. Se dejan programados al menos 35 boletines elaborados por la epesista con diferentes recomendaciones de salud para que sean enviados, boletines que luego serán elaborados por el comité de seguridad ocupacional.

La epesista negocio un acuerdo interinstitucional directo con CONRED por medio de un oficio redactado he enviado a las oficinas centrales ubicadas en la 14 Ave. 21- 72 zona 13 de la ciudad de Guatemala. Un mes transcurre y CONRED se puso en contacto con la empresa ya que como institución dedicada a la prevención de desastres tiene como prioridad que más de un 80% de las empresas a nivel nacional cuenten con un plan de contingencia en emergencias ya que a la hora de un siniestro a nivel nacional la mayoría de personas dentro de una empresa con plan podrán subsistir sin mayor inconveniente y la pérdida de vidas humanas disminuirá automáticamente. Al momento de ser aceptada la petición por parte de CONRED, se programa una visita por parte de la coordinadora de reducción de desastres a Pronto BPO y así, tener un conocimiento real de la infraestructura y verificar que acciones de mejora deben de hacerse. Durante la primera visita fueron entregados los lineamientos por parte

de CONRED para la creación del plan de respuesta empresarial, de igual manera se dio un tour por las instalaciones. Se determinó que era necesario el reemplazo de las escaleras con parales de vidrio a escaleras con parales de madera, ya que por propósitos de evacuación era la mejor vía para los colaboradores que se ubiquen en el tercer nivel.

De igual manera, CONRED da un listado de sugerencias de modificaciones a la estructura de los cubículos para cumplir con los estatutos de carga ocupacional. El perfil de la carga ocupacional, determina en última instancia el índice ocupacional de un área o piso determinado. Dicho índice se representa en porcentaje y es el resultado del cociente entre la carga ocupacional esperada en un área y la carga ocupacional máxima permitida y este resultado se multiplica por cien. Se acuerda con CONRED que por el giro del negocio la carga ocupacional será más elevada ya que los colaboradores trabajan en cubículos. Por lo que se dio un acuerdo entre los miembros de la junta directiva con CONRED de habilitar dos rutas de evacuación en vez de una. Una ruta de evacuación se dará para los colaboradores ubicados en el tercer nivel ruta que se dará en las escalares que luego fueron reforzadas y modificadas de pasa mano de vidrio a pasa mano de madera. Primero y tercer nivel los colaboradores serán evacuados por las gradas de emergencia.

Quedan programadas varias visitas por parte de CONRED para verificar que todos los estatutos y lineamientos pactados por el plan de respuesta empresarial se lleven a cabalidad en todos los procesos tanto de la creación como de implementación del plan de evacuación, el cual consiste en definir el procedimiento y las rutas para que las personas protejan subidas mediante el desplazamiento realizado hasta lugares de menor riesgo. Tanto uno como otro son hechos por un equipo especializado de la empresa que se encarga de estas labores

Es fundamental para la correcta elaboración de un plan de evacuación; los planos del centro de trabajo. Ahí figurarán las diferentes instalaciones contra incendios, alarmas, etc. Las vías de escape o evacuación y símbolos o señales que adviertan de riesgos, por ejemplo, la zona de transformadores eléctricos. Los nombres de las calles aledañas del centro y la zona geográfica en que se encuentra. Los encargados de realizar las tareas de emergencia, los responsables de bloquear los ascensores y montacargas, cerrar el gas y desconectar la electricidad y llamar a policía, bomberos y sanitarios.

Los planes de evacuación describen la ruta que debe de seguir el personal en caso de peligro en un sitio determinado. La idea es que el personal sepa cómo comportarnos, donde están los lugares seguros y como ir hasta ellos. También los planes alternativos en caso de que algunas salidas se encuentren bloqueadas.

De igual manera, se da a conocer dónde están los equipos de control de las emergencias, como los extintores, máscaras de gas, etc. Todos estos procedimientos y rutas se encuentran recogidos en el plan de evacuación del edificio. Los trabajadores e incluso los visitantes de la empresa, deberán saber cómo actuar y hacia dónde ir en caso de cualquier peligro.

A nivel nacional los trabajadores e incluso los visitantes de la empresa, deberán saber cómo actuar y hacia dónde ir en caso de cualquier peligro. Para ello cada empresa deberá adaptar su plan de evacuación al sitio donde este, siendo necesario en los emplazamientos grandes un plan mucho más detallado que en los comercios pequeños. Por lo que para poder cumplir con los estatutos de ley se crea y aplica el plan. Durante las visitas de la persona encargada de supervisar que la seguridad industrial por parte de CONRED que esté a punto de implementarse cumpla con todas las medidas de seguridad establecidas por ellos

y por el IGSS (instituto guatemalteco de salud social). Durante cada visita se asesoró sobre la importancia de las brigadas y de un comité de seguridad, se menciona que el comité de seguridad ocupacional ya está creado esperando instrucciones para proceder a crear las brigadas. El objetivo de las brigadas es establecer un programa de Prevención y llevar a cabo medidas que se implementen para evitar o mitigar el impacto destructivo de una emergencia, siniestro o desastre, con base en el análisis de los riesgos internos y externos a que esté expuesta la empresa. Se requiere que las empresas cuenten con una organización interna que permita prever y en su caso atender cualquier contingencia derivada de emergencia, siniestro o desastre. La integración de las Brigadas de Emergencia permitirá contar con personas responsables y capacitadas, que tomarán medidas y acciones para prevenir siniestros y en su caso mitigar los efectos de una calamidad.

Como definición de brigadistas se determinó que las brigadas son grupos de personas organizadas y capacitadas para emergencias, que serán responsables de combatirlos de manera preventiva o ante eventualidades de un alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre, dentro de una empresa, industria o establecimiento y cuya función está orientada a salvaguardar a las personas, sus bienes y el entorno de los mismos.

De acuerdo a las necesidades del centro de trabajo, las brigadas pueden ser multifuncionales, es decir, los brigadistas podrán actuar en dos o más especialidades.

Funciones generales de los brigadistas:

- Ayudar a las personas a guardar la calma en casos de emergencia
- Accionar el equipo de seguridad cuando lo requiera

- Difundir entre la comunidad del centro de trabajo, una cultura de prevención de emergencias
- Dar la voz de alarma en caso de presentarse un alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre
- Utilizar sus distintivos cuando ocurra un alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre o la posibilidad de ellos, así como cuando se realicen simulacros de evacuación
- suplir o apoyar a los integrantes de otras brigadas cuando se requiera
- Cooperar con los cuerpos de seguridad externos

Cabe recalcar que en el manual de seguridad ocupacional creado para Pronto BPO se agrega la comisión de brigadistas de auxilios psicológicos la cual dará soporte a las personas que presenten crisis durante una situación de emergencia, posteriormente se agregaran las funciones específicas de cada brigada cuando se da a conocer el manual utilizado en Pronto BPO. Manual que será descrito a continuación.

Los miembros del comité de seguridad son personas mayoritariamente miembros del personal administrativo de Pronto BPO debido a la disponibilidad constante que se necesita para tomar decisiones contantes salvaguardando la integridad física y mental de los colaboradores. Para el diseño, planificación, dirección, ejecución, control y evaluación del cumplimiento y mejora continua de las actividades y proyectos producto de las funciones relacionadas con la prevención, salud y seguridad ocupacional en Pronto BPO, se establece la estructura organizacional que integra a los departamentos y entes funcionales que intervienen directa e indirectamente en su funcionamiento.

Se crea el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, con carácter permanente. Dicho comité es el responsable de velar porque se cumpla, con la obligatoriedad legal, establecer, documentar, implementar, mantener, evaluar y mejorar constantemente la función de salud y seguridad ocupacional en Pronto BPO. El Comité, se integra con un delegado representante de cada una de las áreas siguientes: Gerencia General, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Operaciones y por ultimo Departamento de IT y Calidad.

El representante asignado por el Departamento de Recursos Humanos ejercerá las funciones de coordinación del referido comité. El cual, deberá realizar y organizar todas las actividades referentes a salud y seguridad ocupacional supervisado por Gerencia General.

Para que todo siga trabajando como fue establecido es necesario tener a un coordinador de comité de salud y seguridad ocupacional. Coordinador que tendrá la tarea de continuar con los estatutos brindados por CONRED y por la epesista entre sus las atribuciones del coordinador y de los miembros del comité de salud y seguridad ocupacional.

Son atribuciones del Coordinador del Comité, las siguientes; convocar y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité, de acuerdo con lo establecido en esta instrucción; mantener la comunicación para efectos de coordinación interinstitucional con instituciones de seguridad y socorro; proponer la creación de grupos de trabajo y, designar al coordinador de cada grupo, para el estudio, ejecución de asuntos específicos o investigación de incidentes o accidentes; dar seguimiento a los acuerdos y compromisos adquiridos por el Comité; organizar, dirigir, dar seguimiento, y evaluar el desarrollo del programa anual de prevención, salud y seguridad ocupacional a nivel empresarial; firmar las actas, los documentos y correspondencia que emita el Comité; invitar, por iniciativa propia o

a propuesta de algún miembro del Comité, a representantes de otras instituciones o empresas, expertos o personal de Pronto BPO, para tratar temas de interés; Cuando sea necesario, someter a votación de los integrantes del Comité, las mociones presentadas y anunciar el resultado de la votación; verificar que se consolide y someterlo a consideración para su aprobación el presupuesto anual de prevención, salud y seguridad ocupacional de Pronto BPO; realizar las modificaciones necesarias pactadas por el comité ya sea en el plan empresarial de respuesta, plan de evacuación como en reglamento de salud y seguridad ocupacional; llevar el control de la ejecución presupuestaria del presupuesto asignado para la seguridad y salud ocupacional; elaborar y proponer con el apoyo de los miembros del Comité Central SYSO el informe anual de actividades de prevención, seguridad y salud ocupacional de la institución; dar debido seguimiento para verificar el efectivo cumplimiento y ejecución de las decisiones del Comité, así como de las instrucciones que emita Gerencia General.

Atribuciones de los demás miembros del Comité como, por ejemplo asistir a las sesiones ordinarias o extraordinarias del Comité, cuando sean válidamente convocados y debidamente enterados de los temas a tratar y, en caso de ausencia, presentar la justificación pertinente al Coordinador; Informarse y analizar con la debida anticipación los temas y documentos que deben ser tratados en cada sesión de trabajo del Comité; Participar con voz y voto, cuando aplique, en el análisis y discusión de los asuntos a tratar en cada sesión de dicho comité, promoviendo la toma de decisiones por consenso; Participar en la elaboración de estudios y propuestas técnicas relativas a la mejora continua de la prevención, seguridad y salud ocupacional, con enfoque integral y empresarial, tomando en consideración los lineamientos estratégicos, directrices y normas internas, nacionales e internacionales vigentes, relativas a la prevención, seguridad y salud ocupacional, prevención de accidentes y reducción de desastres; Apoyar en la elaboración del plan anual de actividades y desarrollo de proyectos para la prevención, salud y seguridad ocupacional de Pronto BPO; Integrar y, por

designación coordinar, grupos de trabajo que se conformen para tratar temas específicos e informar del grado de avance de los grupos de trabajo en los que participa; Asegurar el cumplimiento de los acuerdos tomados por el Comité, dentro de su ámbito de competencia.

Siguiendo con el éxito del proyecto de implementación de seguridad ocupacional en la empresa Pronto BPO es necesario establecer el orden que se le dio a la jerarquía implementada bajo la doctrina de CONRED. Por lo tanto, se pactaron normas específicas que regulan el funcionamiento del comité. De toda sesión que realice el Comité, se debe fraccionar el acta correspondiente para dejar constancia de lo actuado; la cual será archivada por el coordinador del comité. Las actas deben ser aprobadas por los miembros del Comité y deben ser colocadas en la carpeta archivadora correspondiente. Las actas deben desarrollar la agenda tratada en cada reunión y, especificar las decisiones acordadas para el seguimiento correspondiente.

El coordinador del Comité, en coordinación con los integrantes de dicho comité, será el responsable de dar debido seguimiento para verificar el efectivo cumplimiento y ejecución de las decisiones tomadas en la reunión, así como de las instrucciones que emita el Gerente General en relación a la prevención, seguridad y salud ocupacional de los colaboradores de Pronto BPO. Realizar periódicamente la identificación y evaluación de las condiciones de riesgo, prevención, seguridad y salud ocupacional en las instalaciones que ocupan y su entorno, e informar cualquier incidencia inmediatamente al Comité; integrar las comisiones de emergencia junto al epesista.

Anteriormente se habló de la organización de las comisiones de seguridad también conocidas como brigadas de seguridad (se pueden representar de ambas maneras a lo largo del documento). Se crea la función de monitor de seguridad,

cuya función básica es la inspección general periódica de las condiciones de prevención en seguridad y salud ocupacional de las instalaciones el cual, será nombrado por el Comité. Deberá reportar las infracciones que vea relacionadas a seguridad ocupacional al coordinador del comité. Los monitores de seguridad estarán conformados por miembros de Staff debidamente capacitados que integren o no las distintas comisiones de emergencia de la empresa. Se crean las comisiones de emergencia constituidas como equipos de trabajo para reaccionar ante situaciones que pongan en riesgo la vida del personal, infraestructura, información y bienes de la empresa por acontecimientos no controlados provocados por la naturaleza o acción del ser humano: Comisión de evacuación o tránsito de personas, comisión de primeros auxilios, comisión de auxilios psicológicos, comisión de seguridad, comisión contra incendios, comisión de localización y rastreo, comisión de prevención e investigación.

Las comisiones serán coordinadas por el Comité, los cambios en las comisiones deberán ser aprobados por el coordinador del Comité y en casos de emergencia por el Gerente General de la empresa. Se integrarán como miembros del personal designados por el Comité. Los encargados de comisiones es personal voluntario debidamente capacitado y entrenado, cuyo número de integrantes de cada equipo, será según las necesidades potenciales por cobertura de área y número de personas a atender, según la naturaleza de los riesgos potenciales. Las comisiones estarán integradas por un representante patronal y colaboradores activos con el fin de crear comisiones bipartitas. Un equipo de personas puede ejercer la función de una o más comisiones, dependiendo de su capacitación, naturaleza del evento y cantidad de personal disponible.

A continuación, se narrarán los sucesos con mayor detalle y cronología. Durante el mes de agosto, se crean las relaciones interpersonales tanto con los gerentes como con los colaboradores tanto administrativos como operativos. Hechas las consideraciones anteriormente descritas en este mes el enfoque de la

epesista es entablar el rapport con los sujetos de investigación. Se utilizaron las herramientas de investigación mencionadas, los resultados de la investigación motivaron al epesista para buscar el apoyo institucional que le contribuyera de una mejor manera para su propósito final. El cual era implementar todos los temas de salud y seguridad ocupacional.

Luego de crear el comité de seguridad ocupacional y de establecer sus funciones primarias, durante el mes de agosto se cumplió el objetivo específico pactado en el mes anterior de completar la elaboración del reglamento de salud y seguridad ocupacional acorde a los estatutos dictados tanto en el código laboral como en los diferentes acuerdos gubernativos. Se acordó con gerencia que sería revisado para aplicarse lo antes posible y poder capacitar a todos los colaboradores de la empresa en el mes de septiembre. De igual manera, se trabaja en el plan de respuesta empresarial mismo dictado como orden directa de CONRED para la evacuación exitosa de los colaboradores. Como limitación se vio el cálculo de la carga ocupacional, CONRED posee parámetros dictados para el correcto uso de la carga ocupacional, debido al giro del negocio que es call center se excede de los valores que presenta la tabla adecuada de carga ocupacional. Consecuentemente, las rutas de evacuación deberán de ser mucho más organizadas y fluidas.

El objetivo específico sigue siendo la elaboración y revisión del reglamento de salud y seguridad ocupacional en el eje de docencia o formación. El reglamento de salud y seguridad ocupacional se presentó a gerencia general contando con 3 miembros representante del comité de seguridad ocupacional de la empresa Pronto BPO sujeto a revisión por los mismos. Con motivos de cumplir a cabalidad con todos los lineamientos, se pidió ayuda a la municipalidad de Guatemala para capacitar al personal que será parte de las brigadas de seguridad siendo un total de 25 colaboradores capacitados sobre lo que es un plan de respuesta empresarial y como debe funcionar para que tuvieran una perspectiva clara de la

futura logística. Por lo tanto, se organizaron diferentes capacitaciones en las diferentes áreas de las brigadas las cuales serán divididas en comisiones de seguridad.

Durante el mes de septiembre se selecciona el personal clave para capacitarse en las diferentes comisiones de seguridad. El reglamento de salud y seguridad ocupacional se presentó a todo el personal tanto administrativo como operativo de Pronto BPO. El reto fue poder organizar a los agentes adecuadamente para no afectar la operación en las diferentes cuentas tomando 15 hábiles en capacitar a todo el personal de Pronto BPO. Posteriormente, se pidió ayuda a la municipalidad de Guatemala para capacitar al personal que será parte de las comisiones de seguridad en el momento de emergencia siendo, un total de 25 colaboradores capacitados sobre lo que es un plan de respuesta empresarial y como debe funcionar para que tuvieran una perspectiva clara de la futura logística del mismo.

El objetivo específico sigue siendo la capacitación del personal en el uso y aplicación del reglamento de salud y seguridad ocupacional en Pronto BPO en el eje de docencia o formación. Acorde a los estatutos dictados tanto en el código laboral como en los diferentes acuerdos gubernativos. Las capacitaciones se llevaron a cabo por proyectos comenzando con el área de gerencia consecutivamente el área administrativa y por ultimo operativa. La logística de capacitación se realizó acorde a las diferentes necesidades de los proyectos. Consecuentemente, se logró capacitar a todos los colaboradores de la empresa en un lapso de 15 días hábiles.

Con motivos de cumplir a cabalidad con todos los lineamientos, se pidió ayuda a la municipalidad de Guatemala para capacitar al personal que será parte de las brigadas de seguridad siendo un total de 25 colaboradores capacitados sobre lo

que es un plan de respuesta empresarial y como debe funcionar para que tuvieran una perspectiva clara de la futura logística. Por lo tanto, se organizaron diferentes capacitaciones en las diferentes áreas de las brigadas las cuales serán divididas en comisiones de seguridad.

A razón, de las necesidades climatológicas del presente mes. La capital se Guatemala se encontraba en alerta amarilla por posibles sismos por lo se ha pactado con gerencia general la realización de un plan de evacuación de emergencia. El cual cumple todos los estatus requeridos por CONRED. Posteriormente, al plan de evacuación oficial se establecerán las diferentes comisiones necesarias en una evacuación oficial supervisada por CONRED y aprobada como resultado.

El personal encargado del proceso de evacuación fue capacitado durante el mes de septiembre. De igual manera, se seguirá trabajando en el plan de respuesta empresarial dictado como orden de CONRED para la evacuación exitosa de los colaboradores. Como limitación se vio la logística de un plan de evacuación de emergencia ya que no se contaba con las herramientas necesarias para una evacuación adecuada tales como señalización o extintores. De igual manera, los colaboradores de la empresa tenían como limitante el tiempo para poder organizarse en las diferentes comisiones. El próximo mes se hará una convocatoria interna para que cualquiera de los colaboradores pueda optar a las diferentes comisiones y así, cumplir con los estatutos de los acuerdos gubernativos acerca de la bipartición de las comisiones patrono-colaborador.

Se investigó cual es la correcta forma de integrar una comisión de seguridad ocupacional. Gracias al Acuerdo Gubernativo número 229-2014 se verifica que las comisiones deben de ser bipartitas lo que quiere decir que deben de ser integradas tanto por personal operativo con personal representante del patrono ya

sea personal administrativo o de gerencia. De igual manera, con la intención de capacitar correctamente al personal se tomó un curso en cruz roja de primeros auxilios básicos, el cual consto de 4 días en un horario de 8 Am a 12 Pm Los primeros auxilios consisten en la atención inmediata que se le da a una persona enferma, lesionada o accidentada en el lugar de los acontecimientos, antes de ser trasladada a un centro asistencial u hospitalario.

Son medidas terapéuticas urgentes que se aplican a las víctimas de accidentes o enfermedades repentinas. El propósito de los primeros auxilios es aliviar el dolor, la ansiedad del herido o paciente y evitar el agravamiento de su estado. El próximo mes se realizarán las capacitaciones al personal que integrara las comisiones de primeros auxilios, conato de incendios y evacuación. Como se describió anteriormente los colaboradores miembros activos de las comisiones fueron elegidos por ellos mismos se hicieron convocatorias abiertas para las comisiones, los interesados fueron a apuntar su nombre en una pancarta.

La experiencia fue gratificante, se logró aplicar varios procesos aprendidos durante el transcurso de la carrera de igual manera, se creó la oportunidad de ampliar conocimientos, liderar grupos de personas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

En este capítulo se hace necesario adentrarse en el proceso de análisis de la experiencia. Durante seis meses se completó el proyecto de investigación – acción, el cual comenzó con un pensamiento libre con el deseo de ayudar al desarrollo de la empresa elegida como sede. Resulta oportuno mencionar que se toma esta postura con la intención que no existía un sesgo imperativo de que será lo adecuado a implementar se toman en cuenta todas las técnicas de investigación aprendidas durante la carrera de técnico en orientación vocacional y laboral. Se eligieron tres técnicas de investigación para lograr una mejor visión de las problemáticas presentadas por todos los miembros activos de Pronto BPO.

Durante el transcurso de la carrera se comprende el impacto del uso de la psicología industrial u organizacional siendo una de las ramas vistas en la carrera de orientación vocacional y laboral dentro de las empresas o instituciones. La ciencia organizacional estudia los métodos de selección, formación, consejo y supervisión de personal, estudiar científicamente el comportamiento del ser humano en entornos profesionales, salud y seguridad ocupacional. Dichas especialidades son las que fueron planteadas como posibles áreas de inserción de proyecto a la junta directiva de Pronto BPO se explica que este método de graduación tiene como meta aplicar los conocimientos que ha acumulado en la carrera de orientación vocacional y laboral con el objetivo de mejorar la eficiencia de las empresas, el desempeño de los trabajadores y el bienestar de las personas que componen la organización siendo sus fuertes la adaptación del trabajador al trabajo y por último la adaptación del trabajo al trabajador.

Como es mencionado anteriormente, se comienza el contacto con Pronto BPO con una carta elaborada por el Departamento de Ejercicio Profesional supervisado

solicitando su apoyo para ser sede de proyecto de graduación para el Ejercicio Técnico Supervisado como método de graduación. Antes de aprobar la asociación el gerente general de Pronto BPO convoca a una reunión con el propósito de exponer los objetivos de la investigación. El día citado, la epesista presenta el deseo de ayudar al desarrollo de la empresa ya sea por medio de la implementación o mejora de alguno de los procesos de Recursos Humanos.

Por lo que se explica cómo se hará el análisis aplicando la orientación laboral en el trabajo en Pronto BPO por medio de conocer su estructura técnica, personal y social.; El segundo paso es, una vez conocida la estructura del trabajo, tratar de adaptar al hombre a las exigencias de ese trabajo, orientando a cada uno hacia los tipos de trabajo que más convengan a su personalidad, seleccionando para cada tarea a los más aptos, y enseñando a los así seleccionados la mejor manera de realizar su cometido. Tales son, respectivamente, los objetos de tres grandes capítulos de la psicología del trabajo: la orientación profesional, la selección profesional y la formación profesional. Con enfoque a encontrar respuestas a los numerosos y complicados problemas generados en el ambiente laboral, activar el potencial de realización del factor humano, propiciar el bienestar y satisfacción de los trabajadores, así como contribuir al desarrollo de las organizaciones.

Por último, el tercer paso es, procurar adaptar el proceso mismo del trabajo y el ambiente físico y humano en que se realiza a las condiciones del trabajador. Sus medios principales son la adaptación funcional de máquinas y herramientas, la buena ordenación del material y de los ciclos de trabajo, el control adecuado de las condiciones ambientales, como luz, ventilación, calor, ruidos, etc.; los sistemas de retribución y el estudio de las relaciones humanas de la empresa.

Sobre la base de las consideraciones anteriores se enfoca en la correcta inserción del candidato a la empresa, por lo que se explica que se puede trabajar

en cualquier proceso organizacional desde su evaluación para verificar si es el candidato ideal para el puesto hasta elaborar las condiciones laborales y así, generar mayor eficiencia en su productividad diaria.

Por medio de la realización correcta del presente trabajo se logra demostrar la importancia de la psicología dentro de las organizaciones. En un primero momento, se tiene contacto con la junta directiva Pronto BPO con el propósito de dar a conocer el propósito de la estadía dla epesista y que beneficios pueden tener como empresa como es mencionado anteriormente, se da a conocer las diferentes áreas donde el profesional técnico tiene conocimiento para aportar al desarrollo óptimo de la empresa al mejorar o implementar un proceso, se reducen costos ya sea monetarios, humanos o de infraestructura.

Referente a lo mencionado, el propósito principal es mejorar la calidad de vida de los trabajadores y por ende la productividad de la empresa. Cuando los miembros de la junta directiva comprenden la razón de ser del proyecto investigación-acción se permite el comienzo del proyecto y se comienza el primer contacto con los empleados.

En virtud a lo antes mencionado, se convoca a los empleados a una asamblea con el propósito de entablar confianza dentro de los colaboradores con la finalidad de lograr que colaboradores actuaran normalmente durante la utilización de la herramienta se observación directa.

La actitud de un individuo es un factor importante para determinar la forma en la que experimentará un estímulo-situación. Por consiguiente, un conocimiento de las actitudes contribuye en gran manera a una comprensión de las reacciones de las personas.

En efecto, se sostuvo una charla informativa previa con todo el personal donde se recalcó la importancia del anonimato, toda la investigación se planeó para que al finalizar se tenga una mejor calidad de vida. Desde un punto de vista psicológico, una actitud es una cierta tendencia mental. Representa una predisposición a formar ciertas opiniones. A un empleado se le pide que diga lo que piensa de su salario. Lo que responda es su opinión. La actitud es más general e influye sobre su opinión.

Una actitud desfavorable hacia la empresa hará que un trabajador exprese una serie de opiniones desfavorables. Se pueden pronosticar sus opiniones sobre materias no cubiertas por cuestiones directas, una obtenido un conocimiento de su actitud. Si ocurre alguna cosa que cambie su actitud, sus opiniones sobre ciertos asuntos mostrarán una marcada modificación. Las opiniones no conducen a las actitudes; las opiniones reflejan las actitudes y éstas se pueden detectar por las opiniones expresadas.

Las justificaciones son el producto de las opiniones, y no deberían confundirse con su causa. Una justificación es una defensa individual de una opinión y la naturaleza de la defensa depende de la opinión que se defiende. Cuando cambia la opinión, cambia la defensa, pero la destrucción de la defensa no destruye la opinión. Dichas opiniones serán bien manejadas a discreción para el beneficio de los colaboradores de Pronto BPO.

En este caso es necesario comenzar la investigación con la observación directa la cual consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar. Se suele decir que "Saber observar es saber seleccionar".

Para la observación, lo primero es plantear previamente qué es lo que interesa observar. En el caso actual, se plantea conocer que riesgos o dificultades enfrenta el colaborador de Pronto BPO ante diferentes situaciones. Son temas de estudio de esta disciplina los siguientes: La personalidad, la percepción, el aprendizaje, las actitudes y valores, la motivación, la toma de decisiones, el desarrollo de carrera, las comunicaciones, el comportamiento grupal, el liderazgo, el poder y la política, los conflictos y la negociación, la cultura organizacional, el estrés laboral, el cambio y el desarrollo organizacional y otros. Es importante apuntar que el comportamiento organizacional se plantea el estudio de sus temas de interés en cuatro niveles: El individual, el grupal, el organizacional y las relaciones entre empresa y entorno.

La observación científica "tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico.

La observación utilizada en el análisis de la situación laboral de los empleados de Pronto BPO es una mezcla de asistemática y sistemática, se observa por 5 días. El mayor volumen de empleados se sitúa en el tercer nivel por lo que el día uno y dos se observaron a los empleados de dicho nivel. El ambiente es bastante ruidoso, todos contestando llamadas en áreas de trabajo sumamente pequeñas, la misma falta de espacio creaba calor he incomodidad entre los empleados.

El tercer día se observó el segundo nivel, en el cual se encuentra arrendado por lo que no se permitió el ingreso directo a las oficinas pero salió a colación el hecho que si los empleados del segundo necesitan usar el baño del tercer nivel necesitan bajar al primer nivel y luego subir las gradas de caracol al tercer nivel o simplemente utilizar el elevador (medio no útil en situaciones de emergencia). El

cuarto y el quinto día se observó cómo era la convivencia de los empleados en el área de cafetería, la cual está muy bien adecuada para sus necesidades cuenta con microondas, mesas donde pueden disfrutar sus alimentos y un lavadero por si desean llevar sus trastos de almuerzo limpios de vuelta a casa, la cafetería es accesible para todos los niveles.

De los anteriores planteamientos se deducen algunas situaciones no favorables dentro de la empresa siendo las siguientes: Las líneas de comunicación de los empleados operativos con gerencia es sumamente tardada; Los procesos de Recursos Humanos demoran más del tiempo establecido en el código de trabajo Guatemalteco; Los baños de los colaboradores se mantienen sucios y con olores muy fuertes; Las rutas para poder lograr llegar a los diferentes puntos de salida no están bien señalizadas por lo que los empleados se desubican y pierden tiempo valioso; Los empleados se quejan de calor constantemente, ya que el aire acondicionado no es suficiente para la magnitud de colaboradores ubicados en un tramo; Pronto BPO no cuenta con un extintor ni ninguna implementación necesaria para accionar contra un incendio; Pronto BPO no cuenta con una enfermería donde los empleados pueden llegar a consultar sus diferentes problemas de salud.

Como cosas positivas, se observa que el área de clima laboral constantemente tiene actividades para los empleados como por ejemplo celebrarle sus cumpleaños, hacer competencias entre cuentas y ganar ciertos bonos, las capacitaciones se hacen según un DNC y son quincenales.

Analizando lo observado cabe concluir que el foco de atención a trabajar es la salud y seguridad ocupacional (denominada anteriormente como "seguridad e higiene en el trabajo") tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. Se

construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

El concepto de salud fue definido en el preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud (Nueva York, 1946) como el completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. También puede definirse como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como en el macro (social).

El trabajo puede considerarse una fuente de salud porque aporta a quien lo realiza una serie de aspectos positivos y favorables. Por ejemplo, con el salario que se percibe se pueden adquirir los bienes necesarios para la manutención y bienestar general, se desarrolla una actividad física y mental que revitaliza el organismo al mantenerlo activo y despierto, se desarrollan y activan las relaciones sociales con otras personas a través de la cooperación necesaria para realizar las tareas, y aumenta la autoestima porque permite a las personas sentirse útiles a la sociedad. No obstante, el trabajo también puede causar diferentes daños a la salud de tipo psíquico, físico o emocional, según sean las condiciones sociales y materiales en que este se realice.

Dejando por un lado los resultados de la observación directa, se procede a elaborar las directrices de la entrevista, formular preguntas claves y lo más importante elegir la muestra de los colaboradores que fueron sometidos a la misma. Al momento en que la entrevista se encuentra finalizada y aprobada por el gerente general de la empresa. Se llama a cada uno de los integrantes de la muestra, la cual, está constituida por los supervisores de cuentas y colaboradores seleccionados al azar. Las cuentas más grandes llegan a un total de 30 colaboradores por lo que se toma como muestra 5 personas elegidos al azar.

Ahora en cuentas pequeñas con un promedio de 5-10 colaboradores se toman alrededor de 1 o 2 colaboradores como muestra.

Posteriormente, se entabla rapport con cada uno de los colaboradores que ingresa a entrevista. Se elige una de las salas más agradables para entrevistas y así iniciar con un ambiente seguro, cómodo y de respeto para el colaborador seleccionado de Pronto BPO. Y así, poder lograr un canal de comunicación libre y sin sesgo. El concepto de Rapport proviene de la psicología y es utilizado para referirse a la técnica de crear una conexión de empatía con otra persona, para que se comunique con menos resistencia. Sus dos pilares fundamentales son la mutua confianza y la comunicación fluida (que no simétrica, pues lo ideal es que el paciente se exprese mucho más que el profesional de salud mental).

Originariamente, la palabra rapport hacía referencia a la dinámica de relaciones que debe regir la interacción entre un orientador o terapeuta y sus pacientes, en este caso los colaboradores de Pronto BPO sometidos a estudio. De este modo, hay programas de formación para profesionales de la salud mental y médicos que se centran en la enseñanza de técnicas para generar rapport, ya que se entiende que es un aspecto fundamental de la eficacia de la intervención sobre pacientes y/o sujetos de estudio. Sin embargo, hoy también puede aplicarse esta palabra a prácticamente cualquier contexto en el que exista una tarea que puede ser llevada a cabo por dos personas que necesitan llegar a un buen grado de compenetración para conseguirlo.

Además, el rapport se puede entender tanto como una dinámica de relaciones (es decir, algo situado en un tiempo y un espacio concreto) o como una técnica que aplica un terapeuta (es decir, un instrumento que forma parte del repertorio de habilidades del profesional). Sin embargo, estos matices no hacen variar la naturaleza de lo que debe ser un buen rapport. Cabe sostener, que el rapport se

logró teniendo un contacto directo con cada uno de los colaboradores que serán parte de la muestra.

Durante el proceso de entrevistas. Cada persona entrevistada daba una percepción similar del trabajo el cual lo definen como rutinario y monótono. La monotonía en el trabajo surge de realizar tareas repetitivas sin apenas esfuerzo y de forma continuada en el tiempo, así como la ausencia de iniciativa personal en la organización de la tarea que se realiza. El trabajo monótono y rutinario efectuado en un ambiente poco estimulante es propio de la producción en masa y determinadas tareas de oficina. También aparece la monotonía cuando se realizan tareas en lugares aislados faltos de contactos humanos.

Aunado a esto, cuando un empleado se siente pleno, no es ningún secreto, que los empleados felices son mejores trabajadores y, al final, esto se traduce en mejores resultados empresariales. Experimentar sensaciones positivas en el entorno laboral conduce a un incremento en la creatividad, resiliencia, optimismo, motivación y, en definitiva, a un aumento en el nivel de compromiso de los empleados. Annie McKee, una autora especializada en el estudio de la relación entre liderazgo, inteligencia emocional y estrategia empresarial en los niveles más altos de la organización, realizó un estudio sobre cómo ser feliz en el trabajo y su equipo de investigación, tras analizar diferentes empresas y entrevistar a cientos de empleados, llegaron a la conclusión de que, para ser felices en el trabajo y estar comprometidos, los trabajadores quieren tres cosas:

1. **Visión de futuro.** La mayoría de las personas quieren tener una visión completa del futuro de la organización y cómo encajan en ella. ¿Hacia dónde va la empresa? ¿Qué papel tiene cada trabajador en este camino? ¿Cuál es la visión y la misión de la compañía? Es trabajo de los líderes ser capaces de responder estas respuestas y saber transmitir a los diferentes equipos de trabajo la dirección que lleva la empresa y cómo encajan en este camino.

2. **Objetivos.** Este punto está muy unido al concepto anterior. La gente quiere sentir que su trabajo sirve para algo. Es necesario que los trabajadores conozcan sus objetivos y sepan en qué medida su trabajo contribuye a conseguir en desarrollo de la empresa. Cuando una persona encuentra un sentido a su trabajo, cuando se fija un objetivo, no solo es más feliz sino que mejora su productividad.

3. **Buenas relaciones.** Construir relaciones fuertes y de confianza en el entorno laboral contribuye a un mejor trabajo en equipo y, además, es crítico para el bienestar de los trabajadores en su jornada de trabajo. Las compañías que fomentan una cultura basada en las relaciones y el afecto obtienen mejores resultados y son más productivas.

Si pensamos en las personas que más admiramos (empresarios, intelectuales), todos tienen un denominador común: son felices haciendo lo que hacen. Un empleado feliz, normalmente, se va a desempeñar mejor porque está haciendo lo que le gusta, lo que disfruta, para lo que está hecho.

La felicidad está directamente relacionada con logros y es compatible con el dolor físico. Por ejemplo, cuando alguien corre un maratón, muy seguramente está adolorido en el km 35, pero está feliz porque sigue avanzando. La felicidad no tiene que ver con el placer físico inmediato, tiene que ver con esa realización a largo plazo.

La monotonía y el trabajo repetitivo dependen del número de operaciones encadenadas de que conste la tarea, número repetitivo de veces que la tarea se realiza durante la jornada de trabajo; Las actividades monótonas influyen negativamente en las facultades de la persona de forma unilateral, de lo que

resulta una fatiga más rápida e incluso la aparición de depresiones psíquicas así como dolores musculares causados por posturas estáticas.

La realización de trabajos monótonos y repetitivos puede desencadenar trastornos músculo-esqueléticos si ellos se realizan con malas posturas o movimientos incómodos. Entre los factores físicos de riesgo cabe citar la manipulación manual, la aplicación de fuerza con las manos, la presión mecánica directa sobre tejidos del cuerpo, las vibraciones y los entornos de trabajos fríos. Siendo esto un problema de ergonomía y salud, los cuales se tratan con procesos de psicología organizacional. En el trabajo monótono o rutinario la persona actúa mecánicamente, no presta atención a lo que hace y pierde concentración, se distrae y se despista. Para evitarlo, el trabajo puede ser repetitivo en cierto modo, pero no rutinario, es bueno que el trabajador conozca bien su secuencia de trabajo, pero sin llegar a aburrirse.

La condición expuesta a continuación, se dio a conocer una porción de la situación actual en observación directa. Se considera que cuando la persona siente la libertad de poder expresarse, dice todo lo que piensa sin temor a consecuencias. El trabajo de call center consiste en estar todos los días frente a una computadora ya se tomando o haciendo llamadas para atender las necesidades de los clientes. Dentro de la misma monotonía se presentan posibles dificultades en el área de ergonomía ya que el permanecer sentados por largas horas afecta la columna vertebral y su motricidad muscular.

La ergonomía es la disciplina que se encarga del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades de los trabajadores que se verán involucrados. Busca la optimización de los tres elementos del sistema (humano-máquina-ambiente), para lo cual elabora métodos de la persona, de la técnica y de

la organización. Ergonomía (o factores humanos) es la disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema, y la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos de diseño para optimizar el bienestar humano y todo el desempeño del sistema. Por lo que se concluye que la falta de una ergonomía adecuada afecta a los colaboradores de Pronto BPO y es una rama más dentro de lo que cubra la psicología organizacional.

Así mismo, los resultados de las entrevistas señalaron el hecho que actualmente siguen construcciones dentro de su lugar de trabajo. Construcciones que afectan en dos partes específicas siendo una la salud física ya que afecta directamente a los colaboradores alérgicos al polvo, generando serios problemas de salud dentro del espacio asignado para realizar sus labores.

De igual manera, el hecho que se siga construyendo no da rutas seguras y accesibles para los empleados, una ruta tan simple como ir al baño se ve afectada ya que el segundo nivel esta construyendo nuevos espacios para oficinas los colaboradores las personas que se encuentran en el segundo nivel deben bajar al primer nivel y subir las gradas de madera para poder ingresar al baño del tercer nivel. Debido a que las construcciones del segundo nivel no están bien supervisadas y los albañiles dejan el material tirado en plena ruta de acceso.

Adicionalmente, en las entrevistas se dan resultados similares vistos en la observación directa. Existen áreas de oportunidad en los procesos de RRHH, muchos de los procesos utilizados para solicitar constancias o vacaciones toman más tiempo de lo estipulado en el código de trabajo pero no afectan la vida del colaborador directamente. Ya que, como muchos de ellos mencionaron ya tienen una idea de cuanto demoran los trámites y solamente los piden con anticipación. Claro que se toma como área de oportunidad para la mejora de procesos pero

como se prometió a junta directiva se trabajó en la problemática con mayor situación de urgencia como es el caso de los problemas que existen a base de la falta de procesos de salud y seguridad dentro de Pronto BPO.

Por otra parte, se utiliza la herramienta de ejercicio técnico supervisado con personal administrativo para exponer los diferentes hallazgos en el transcurso de la investigación. El ejercicio técnico supervisado es una herramienta generalmente utilizada para la investigación de mercado. Ya que se enfoca en la opinión de todos los miembros del grupo hacia un producto en específico, de esta manera se puede llegar a conclusiones como que sabor prefieren las personas evaluadas y en qué porcentaje para ver si es viable el consumo de nuevos clientes.

El mismo concepto es utilizado en la investigación solamente que se expondrán en vez de productos, los posibles temas a tomar como punto focal de la investigación- acción, los temas que salieron como resultado de la observación directa y de las entrevistas viables a tratar serán:

- Rapidez en procesos de Recursos Humanos
- Implementación de Seguridad ocupacional

A continuación, se exponen a las personas elegidas para formar parte del ejercicio técnico supervisado, en su mayoría el ejercicio técnico supervisado consta de gerente general, gerentes de cuentas, supervisores y colaboradores elegidos a los azares tomados de la muestra original. Se pide que cada uno vote por el tema y presente sus razones de porque considera que es lo más necesario desarrollar. Un 80% de los participantes votaron por implementar la seguridad ocupacional, la mayoría de opiniones oscilaba en la necesidad de sentirse seguros valga la redundancia con un plan de evacuación en caso de siniestro y por supuesto la adecuación de infraestructura para evitar riesgos potenciales a su salud.

Luego de los procesos investigativos se nota un dato interesante, muchos de los colaboradores operativos sujetos de investigación de Pronto BPO tienen miedo a ser despedidos si no trabajan como es requerido o si exponen su punto real ante situaciones de ambiente laboral por miedo a retaliación por parte de los supervisores, gerentes y del personal administrativo en general. La condición laboral a nivel nacional es difícil, existe mucha pobreza y como se es mencionado con anterioridad muchas personas del interior del país vienen a la capital con esperanza a una mejor oportunidad y se topan con la realidad que los trabajos son escasos, no bien pagados y con exigencias tanto físicas como mentales elevadas.

Los colaboradores tienen miedo que si dicen algo con el propósito de mejorar el ambiente puedan ser reemplazados por otra persona en búsqueda de empleo. La tasa de oferta y demanda tiene un factor muy importante en esto. A continuación se explicará la situación con un ejemplo: Pronto BPO necesita 5 asesores telefónicos con requerimientos generales como bachillerato, ser ágil en la computadora y con disponibilidad de horario, dichos requerimientos son alcanzados por más del 50% de la población capitalina. A este porcentaje se unen las personas del interior de la república. Dejando un promedio de 115 personas optando a uno de esos 5 puestos de asesor telefónico.

Los colaboradores actuales de Pronto BPO lograron vencer todos esos posibles contrincantes más los filtros internos de la empresa con la meta de ganar uno de los puestos vacantes y así, tener la oportunidad de tener un trabajo digno, proveer a su familia y tener la posibilidad de cumplir metas personales. Por lo que los trabajadores a todo costo tratarán de conservar su empleo aunque requiera altas cargas de trabajo, estrés y condiciones infraestructurales no ideales. Saben que si actúan de una forma incorrecta o no esperada los pueden despedir y contratar a cualquiera de esas 115 personas con el deseo de laborar. El miedo genera ansiedad, desmotivación e incertidumbre, condiciones que se desglosarán posteriormente.

Se llevó a esa conclusión ya que durante la observación se notaban disgustos por parte de los colaboradores con expresión corporal como por ejemplo moverse constantemente de la silla denota una postura inadecuada y potencialmente riesgosa a la columna vertebral pese a todo eso no se vio la intención de ninguno de los 233 colaboradores activos de Pronto BPO por quejarse del mal estado de las sillas y de la incomodidad diaria que les causaba.

Por todas las razones y estudios anteriormente expuestos se eligió el tema a tratar, el cual será implementar la salud y seguridad ocupacional en Pronto BPO. En base al conocimiento impartido en el técnico de Orientación Vocacional Y Laboral se comienza con la creación de un manual de salud y seguridad ocupacional. Conforme se entró en tema se dio a conocer que existía una institución en Guatemala que tenía como visión contemplar que más del 80% de las empresas activas en Guatemala tuvieran un plan de respuesta empresarial institución llamada CONRED (coordinadora de la reducción de desastres)

Para índoles de la acción, el plan de respuesta empresarial consiste en un plan de contingencia en situaciones de emergencia, plan basado en los estatutos legales brindados por el gobierno de Guatemala. A tal situación, se procede a solicitar apoyo a CONRED para la elaboración del plan de contingencia el cual lleva como anexos los planos de evacuación y el manual de salud y seguridad ocupacional expuestos en el capítulo III de dicho trabajo. Dicho manual y planes de evacuación será adjuntado en la parte de Anexos. El plan de respuesta empresarial es de carácter confidencial ya que lleva datos específicos de la empresa como número total de empleados, que funciones tiene cada uno y cuál sería la sede provisional en caso que el edificio quede inservible por un siniestro.

Ante la situación planteada, se reclutan colaboradores con la finalidad de ser parte de las comisiones establecidas en el manual, en un lapso de dos días se llenaron todas las vacantes para ser miembros activos de las comisiones. Son puntales con las capacitaciones que se programan para entrenarlos en el tema. Para la comisión de primeros auxilios se coordinan capacitaciones con cruz roja, las capacitaciones duraron tres días en los cuales los colaboradores debían ir a cruz roja ubicada en zona 1 fuera de sus horas laborales y todos cumplieron con su entrenamiento a cabalidad. La epesista también formo parte de las capacitaciones impartidas en Cruz Roja, para crear un conocimiento más real de lo que eran los primeros auxilios y que se necesitaría implementar como por ejemplo equipos de RCP. Durante el proceso de capacitación los colaboradores se mostraron felices, participativos y con mucho deseo de aprender y ayudar a las personas que en algún momento lo requieran.

Es impertinente analizar que durante las capacitaciones los colaboradores mostraron una actitud totalmente diferente a la observada al inicio de la investigación, durante este tiempo el análisis que la epesista presenta en esta situación es el hecho que efectivamente los trabajadores se sientes desmotivados y mecanizados. Por estas razones, no se sienten tan a gusto en el ambiente de trabajo. Cuando un trabajo se vuelve monótono el cerebro ya no necesita analizar, se vuelve mecánico y por ende comienza la persona a sentirse aburrida y sin motivación.

En un momento de la historia de la psicología del trabajo, los investigadores comprendieron que por mucho que se estableciera minuciosamente cómo debía desempeñarse una actividad para obtener los mejores resultados; había un factor clave de la productividad que se les escapaba: la motivación del trabajador.

Los psicólogos u orientadores industriales comenzaron a centrar su atención en cómo aumentar la motivación de los empleados, haciendo un uso especial de los sistemas de recompensa que van más allá del salario básico.

El motivo es una razón para expresar una aptitud determinada. Si podemos controlar los motivos de los hombres, podemos controlar la conducta que expresarán. Un hombre puede lograr que otros trabajen para él ofreciéndoles dinero por el trabajo. Un hombre hará lo que otro desea siempre que éste pueda manipular adecuadamente las circunstancias; unos pocos individuos pueden ejercer una gran influencia sobre la conducta de los demás. La sola limitación del grado de este control es que no se puede motivar a ningún individuo a hacer lo que es incapaz de hacer. La motivación entonces es una forma de expresar una aptitud que una persona ya posee.

El profano habla de la “voluntad” de un hombre para hacer alguna cosa, y distingue entre la voluntad y la aptitud para hacer. La palabra “voluntad” implica que existe un poder dentro del individuo que determina la expresión de la conducta. Puesto que las investigaciones psicológicas no han apoyado la existencia de tales poderes, el estudiante de psicología encuentra que los conceptos asociados con el término “motivación” son mucho más satisfactorios. Se trata la conducta del hombre en función a su motivación.

Una situación de motivación tiene un aspecto subjetivo y otro objetivo. El subjetivo es una condición en el individuo que se llama “necesidad”, “impulso” o “deseo”. El objetivo es un objeto fuera del individuo que se puede llamar “incentivo” o “fin”. Hay muchas pruebas que demuestran que existe una necesidad generalizada de alcanzar el éxito. Una persona puede esforzarse en solucionar problemas de aritmética, de palabras cruzadas y de memoria simplemente para satisfacer su necesidad de triunfar de una dificultad.

Las personas difieren mucho en esta “necesidad de realización”, y sus diferencias se reflejan en la manera en que se esfuerzan en una tarea competitiva. Las personas que tienen altas necesidades de este tipo trabajarán con mayor esfuerzo en tareas que impliquen éxito que las personas con necesidades bajas. Estas diferencias explican indudablemente los éxitos de muchas personas mediocres en la industria y los resultados decepcionantes de muchos individuos de elevada inteligencia.

El móvil de la realización, cuando existe, se refleja en el pensamiento y la imaginación de las personas de igual forma que lo hacen las demás necesidades. La presencia de necesidades insatisfechas en las personas no significa que deban satisfacerse todas. Esto no es sólo imposible, sino que no es conveniente puesto que sin necesidades activas sería imposible motivar a las personas.

La conducta del hombre está presente en todas las fases de la industria. Esto significa que los problemas psicológicos penetran todos sus aspectos. La lucha industrial, la moral y las actitudes son respuestas de los hombres a sus condiciones de trabajo e influyen directamente sobre el modo en que el personal trabaja y colabora con la dirección. Estas conductas son solamente síntomas; sus causas preceden a su expresión. Los principios que relacionan los síntomas de la tarea con sus causas deben ser indudablemente psicológicos por naturaleza.

El problema de la adaptación de los hombres a las tareas requiere que conozcamos la forma de analizar las aptitudes. Para hacer la adaptación adecuada, sin embargo, la tarea debe ser también analizada de modo que sepamos que aptitudes buscamos. Si las aptitudes que requiere una determinada tarea son demasiado complejas, el psicólogo puede cooperar con el ingeniero

para reorganizar el trabajo, de modo que la tarea se vuelve a proyectar para utilizar en su mayor grado las aptitudes que sean aprovechables.

La voluntad de trabajar es en gran manera un problema psicológico. El incentivo económico no es suficiente para obtener la cooperación, porque la voluntad del hombre no se puede comprar a tan bajo precio. Incluso las decisiones de la alta dirección no pueden ser reducidas a un motivo utilitario. El prestigio, la libertad de elección y la seguridad llegan a ser lo más importante, una vez satisfechas las necesidades básicas. Todo esto influye directamente sobre el modo en que el personal trabaja y colabora con la dirección. Estas conductas son solamente síntomas de la falta de motivación, monotonía lo cual origina ansiedad. Ansiedad el mal moderno, estado mental que se caracteriza por una gran inquietud, una intensa excitación y una extrema inseguridad.

Es un estado de ánimo, de inquietud emocional puede acabar por bloquearlos y limitar sus capacidades para trabajar. Por ello, resulta vital conocer en profundidad este tema y su prevención. No hay una sola causa de ansiedad. Puede provenir de cuestiones de origen personal, de origen profesional, o de una mezcla de ambas. En lo referente al trabajo, y dejando claro que el trabajo en sí no es malo o perjudicial para la salud, la ansiedad puede producirse de distintas maneras:

Una comunicación escasa.

- Inadecuadas políticas de seguridad y salud.
- Escasa participación en la toma de decisiones.
- Poco control sobre el trabajo que se realiza.
- Alta exigencia laboral (interna o externa).

- Horarios demasiado estrictos y poco flexibles.
- Indefinición de roles.
- Tareas poco claras, confusas o incoherentes.
- Una inadecuada carga de trabajo (tanto la infracarga como la sobrecarga pueden ser causantes de ansiedad y estrés).
- Mobbing o acoso laboral.
- Miedo a cometer errores, a la evaluación negativa o a perder nuestro trabajo, porque no tengamos estabilidad de cara al futuro.
- Mala relación con nuestro jefe o algún compañero, o, directamente, porque nos enfrentamos todos los días a un ambiente conflictivo.
- Exceso de perfeccionismo.
- Tendencia exagerada a controlar.
- Mala organización del trabajo.

Puede haber, como vemos, ansiedad razonable y ansiedad no razonable; ya que podemos ser víctimas de un catastrofismo o anticipación negativa e interpretar que no estaremos a la altura de las circunstancias o las demandas de la empresa. En Pronto BPO no se presentan muchas de las razones antes mencionadas que normalmente pueden ser las razones primordiales de ansiedad en trabajadores pero si cuenta con una de las principales causas que es la falta de seguridad ocupacional por lo tanto varios de los colaboradores observados presentaban los siguientes síntomas

- **Físicos:** como taquicardias, palpitaciones, opresión en el pecho, musculatura tensa, desorden alimenticio, sensación de mareo,

inestabilidad, digestiones molestas, cansancio, alteraciones de sueño o de respuesta sexual, escalofríos o sudoración excesiva.

- **Psicológicos:** sensación de amenaza o peligro, inseguridad, dificultad para tomar decisiones, sospechas, despersonalización, bloqueos, impulsividad, dificultades en la atención, concentración, pérdidas de memoria, descuidos y despistes, pensamientos irreales o distorsionados, obsesión por el perfeccionismo, insomnio.
- **Sociales:** aislamiento, dificultades para expresar opiniones, falta de recursos para defender los derechos, temor excesivo a posibles conflictos, irritabilidad.

Uno de los propósitos del manual de salud y seguridad ocupacional es la erradicación de los síntomas físicos, con la planificación de la clínica gratuita que tendrán los trabajadores, a efecto de no generar gastos a la empresa, por lo que se crea en asociación con meykos. En la cual meykos tendrá un local en el primer nivel del edificio con una renta menor, para así poder atender al personal de Pronto BPO cuando así sea requerido.

La ansiedad también se nota en un nivel psíquico por lo que se elaboran capacitaciones enfocadas a disminuir esos niveles de ansiedad dentro del plan de la implementación de seguridad ocupacional. La permanente evolución de la tecnología y el entorno hace indispensable la formación constante de los empleados. Desde la psicología industrial se estudian las necesidades de formación de los trabajadores o de la organización en general, en muchas ocasiones en función de cambios que se prevén en el futuro o apoyándose en procesos evaluativos como el que comentamos con anterioridad. El diagnóstico de las necesidades de capacitación es el punto de partida para el diseño de itinerarios formativos que permiten satisfacer las necesidades. Cuya finalidad es

entrenar al individuo en técnicas que mejoran su capacidad de auto observación y autocorrección de sus pensamientos, su conducta y sus emociones.

Dentro de estas técnicas para control de ansiedad podemos encontrar las siguientes:

- Entrenan al individuo para interpretar situaciones de una manera menos ansiógena.
- Las que recurren al entrenamiento de las personas en habilidades especiales, como la solución de problemas, la toma de decisiones, etc.
- Técnicas cognitivas que enseñan a identificar pensamientos negativos, errores en la interpretación de la realidad, tendencias personales que generan ansiedad, etc., para después enseñar a cambiar estas tendencias o procesos.

Dentro del manual también existen lineamientos para la ergonomía correcta de los colaboradores, tema de suma importancia para la salud plena de los colaboradores de Pronto BPO; dentro de estos lineamientos existen capacitaciones contempladas con el propósito de tener técnicas de relajación adecuadas. Son técnicas que enseñan a las personas a relajarse, a disminuir la activación fisiológica, a soltar los músculos, a respirar correctamente, imaginar, etc. Hay que practicarlas todos los días. Dentro de estas técnicas están las de muscular progresiva, respiración, imaginación, etc. Adicional, dentro de los boletines quincenales se dan consejos para la disminución de ansiedad en el área de trabajo siendo los siguientes:

Ser conscientes. Para enfrentar cualquier problema es clave nuestra capacidad de análisis y reflexión. Debemos pensar con calma.

Gestión del tiempo. Algunos problemas de ansiedad vienen por falta de organización y mala gestión del tiempo. Es crucial dedicar tiempo a todas las áreas de nuestra vida. No hay que dejar que la parte laboral absorba al ocio, vida social, etc. Es recomendable no llevar trabajo a casa, para continuar trabajando después de la jornada laboral. Solo así evitaremos focalizar todas nuestras energías en una sola cosa.

Ejercicio físico. Propósito tener una buena salud física y mental, el ejercicio físico también nos ayuda a desconectar del trabajo. Las virtudes del ejercicio físico son numerosas, también para reducir la ansiedad laboral. Estar activos nos ayudará a quemar energías negativas, a relajarnos y a sentirnos mejor. Es crucial la práctica moderada de algún deporte, o bien andar todos los días, al menos 30 minutos al día

Evitar el sentimiento de culpabilidad. Cuando se hace una actividad que se disfruta, nos deberemos entregar plenamente a ella. Desconectar es una actividad tan importante como atender a las obligaciones.

Descanso. De la misma manera que es importante tener tiempo de ocio y descanso con vacaciones y los fines de semana. La cultura guatemalteca afecta directamente al mal manejo de ansiedad en colaboradores. Dentro de la entrevista utilizada hay una pregunta que dice usted considera que la carga laboral es elevada, la mayoría respondió que no cuando por medio de la observación directa se presentaron altos niveles de estrés por medio de lenguaje corporal el cual estudia el significado expresivo, apelativo o comunicativo de los movimientos

corporales y de los gestos aprendidos o somato génicos, no oral, de percepción visual, auditiva o táctil y solos o en relación a la estructura lingüística y paralingüística con la situación comunicativa. Los movimientos de la cara y el cuerpo brindan datos sobre la personalidad y el estado emocional de los individuos: el rostro, por ejemplo, puede expresar alegría, miedo, asombro, tristeza, etc. La postura corporal transmite la actitud en la interacción con los demás: tensión, interés, aburrimiento, etc.

Dentro de la cultura se ha educado que lo que es trabajo se tiene que acatar como es y hacer lo que es ordenado. No es del todo incorrecto pero primero que nada se debe velar por la correcta utilización de los derechos humanos en el lugar de trabajo y sobre todo un ambiente laboral óptimo avalado por la salud y seguridad ocupacional. El ser humano muchas veces no está consciente de los peligros diarios a los que se expone por falta de información o simplemente por ignorancia o miedo a afrontar las consecuencias. Al implementar todos los procesos de seguridad ocupacional se respire un ambiente mucho más estable, colaboradores felices y con niveles de ansiedad menores.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones generales

- Sesgo en la investigación, las personas contestan o dicen lo que piensan que es lo correcto sin comprender realmente que necesitan, para subsistir y trabajar correctamente dentro de la empresa por miedo a ser despedidos.
- La implementación del manual de salud y seguridad ocupacional mejora la calidad de vida de los trabajadores y aumenta su fidelidad a la empresa.
- Los colaboradores al percibir que la empresa invierte en la seguridad laboral se sienten valorados por parte de su organización.
- Mejora el rendimiento en el trabajo. El tiempo dedicado al trabajo efectivo aumenta, no se pierde tiempo en buscar la forma de evitar riesgos o accidentes. La motivación para realizar un mejor trabajo es resultado directo de una prevención de alto nivel.
- Aumentan los índices de calidad del trabajo y producto final. La sensación generada por la prevención le da seguridad al trabajador en su ambiente laboral..
- La imagen empresarial mejora, desde un punto de vista del cliente interno y cliente externo. La apuesta por un prevención de riesgos laborales es una inversión que mejora las relaciones y garantiza la confianza de proveedores y trabajadores.

- Atracción de talento a la empresa, los trabajadores quieren sentirse seguros en su puesto de trabajo, apostar por la prevención puede ser otra herramienta para atraer nuevos colaboradores a la organización.

5.2 Conclusiones específicas

- La implementación del manual de salud y seguridad ocupacional contribuyó a la mejora de la calidad de vida de los colaboradores tanto operativos como administrativos.
- Capacitar al personal de Pronto BPO acorde a los lineamientos del manual de salud y seguridad ocupacional disminuyó notoriamente los niveles de ansiedad presentada por sus colaboradores.
- Las nuevas normativas en higiene ayudaron a disminuir el ausentismo por enfermedad.
- Se aprendió a realizar un plan de respuesta empresarial según los estatutos de CONRED.
- Se aprendió a elaborar planes de evacuación y a dirigir simulacros aprobados por CONRED y el IGSS a los 233 colaboradores de Pronto BPO.
- Conocimiento de creaciones y capacitación de comisiones o brigadas de seguridad.
- Conocimiento adquirido de primeros auxilios básicos.

5.3 Recomendaciones generales

- Se recomienda a la Escuela de Psicología incrementar el conocimiento en el pensum del técnico de orientación vocacional y laboral en el área de salud y seguridad ocupacional.
- Se recomienda a los miembros del comité de seguridad velar por la correcta atención a todos los temas de seguridad ocupacional.
- Se recomienda a los miembros del comité de seguridad verificar periódicamente los datos del plan de respuesta empresarial para mantenerlo adecuado a las necesidades actuales.
- Se recomienda a CONRED la supervisión constante de los posibles cambios en el plan de respuesta empresarial y la adecuada supervisión en simulacros de evacuación dirigidos por el comité de seguridad ocupacional.

5.4 Recomendaciones específicas

- Se recomienda al comité de seguridad ocupacional de Pronto BPO continuar con la supervisión de la correcta utilización y seguimiento de los lineamientos descritos en el manual de seguridad ocupacional.
- Se recomienda al comité de seguridad ocupacional de Pronto BPO realizar simulacros de evacuación con todo el personal periódicamente supervisados por CONRED.

- Se recomienda al gerente general de Pronto BPO programar trabajos de construcción durante la noche para no perjudicar la salud de sus colaboradores.
- Se recomienda que la clínica de personal evalúe periódicamente a los colaboradores, para asegurar que su salud sea óptima y se den sugerencias preventivas, con el objeto de evitar ausentismo por enfermedad y que el personal rinda adecuadamente.
- Se recomienda al departamento de capacitaciones realizar capacitaciones periódicas con el propósito de reforzar lineamientos establecidos en el manual de salud y seguridad ocupacional.
- Se recomienda al departamento de capacitación continuar con la elaboración de los boletines quincenales enfocados a temas de salud e higiene.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Carneiro, Manuel (2004). **La responsabilidad social corporativa interna**. Gráficas Dehon. España.

- ✓ Chiavenato, Idalberto (2007). **Administración de Recursos Humanos**. El Capital Humano de las Organizaciones. Mc Graw-Hill. Venezuela.

- ✓ Comisión de las Comunidades Europeas (2001). **Libro Verde**. España.

- ✓ Cordero, Rosmari (2009). **Análisis de la problemática de corrosión interna en las líneas de crudo de los sistemas recolectores que se presentan en las instalaciones de la División Centro Sur Distrito Barinas de PDVSA**. Tesis de Pregrado. Universidad Nacional Experimental del Táchira. Venezuela.

- ✓ Fernández, Roberto (2005). **Administración de la responsabilidad social corporativa**. Thomson Editores. España.

- ✓ Mateo, Pedro (2007). **Gestión de la higiene industrial en la empresa**. Séptima Edición. Fundación CONFEMETAL. España.

- ✓ National Safety Council (2004). Prevención y riesgos laborales. Extraído de: www.prevencion-riesgos-laborales.com Consulta: 24/11/11.

- ✓ Pizarro, Nuria (2007). **Seguridad en el trabajo**. 2da Edición. Fundación CONFEMETAL. España.

- ✓ Sánchez, Yolanda (2003). **Salud laboral: Seguridad, higiene, Ergonomía y Psicosociología**. 1era Edición. Ideas propias, Editorial Vigo. España.

- ✓ Tamayo y Tamayo, Mario (2004). **El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación**. Cuarta Edición. Editorial Limusa, S.A. México.

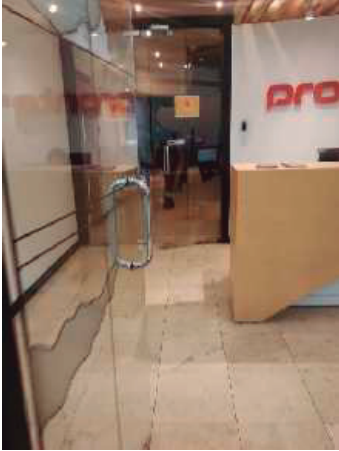
- ✓ Toro, Ivan y Parra, Rubén (2006). **Método y conocimiento: Metodología de la investigación**. Fondo Editorial Universidad EAFIT. Colombia.

- ✓ <http://www.cnr.gob.sv/conceptos-generales-de-seguridad-y-salud-ocupacional-glosario/>

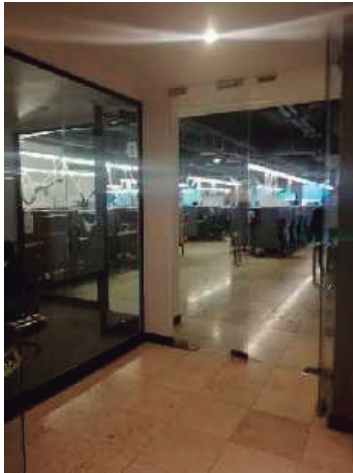
- ✓ <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs383/es/>

ANEXOS

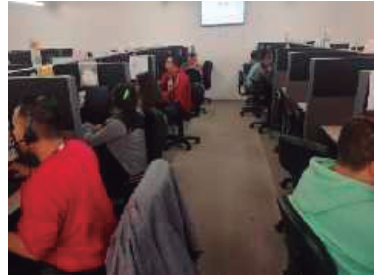
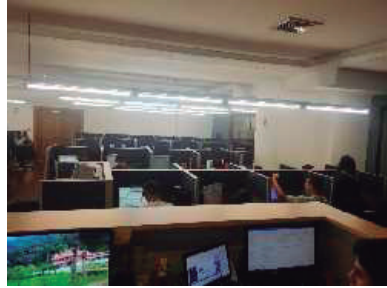
**Instalaciones de Pronto BPO
Primer nivel**



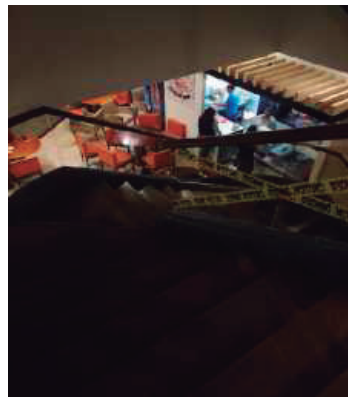
Segundo nivel



Tercer nivel



Gradas de caracol



Oficio utilizado para solicitar apoyo CONRED

OFICIO NUM. 1/2017
Guatemala, 15 de marzo de 2017

Ref. CONRED. SECCIÓN. Departamento de respuesta

Asunto: Solicitud de apoyo para la creación de un plan de evacuación

Licenciado García Cabañas:

Atentamente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que **PRONTO** es una empresa guatemalteca que presta servicios de call center, con cinco años de estar operando en Guatemala, a la fecha cuenta con 233 colaboradores ubicados en los diferentes proyectos establecidos por nuestros clientes. Actualmente, estamos ubicados en Avenida Reforma 6-39, zona10, Edificio corporativo Guayacán, 3er nivel.

Por lo indicado, respetuosamente me permito solicitar el apoyo de la Secretaría Ejecutiva de CONRED, para la formulación de un plan de evacuación que cumpla con los estatutos necesarios, para reducir riesgos en casos de emergencia, por terremoto o incendio.

Por lo indicado, deferentemente le requiero la designación de un asesor para que nos dirija y oriente en este proceso, quien puede visitar nuestras instalaciones e indicar el procedimiento a seguir, para la elaboración del plan indicado.

De antemano agradezco su atención y colaboración, me suscribo cordialmente,

María Fernanda Paniagua Rodas
Estudiante técnico en orientación vocacional y laboral

Licenciado
Sergio García Cabañas
Secretario Ejecutivo
Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED)
Av. Hincapié 21-72, zona 13
Ciudad de Guatemala, Guatemala



LISTA DE ASISTENCIA

FECHA:

TEMA A DESARROLLAR:

1. Implementación del plan de evacuación provisional
2. Simulacro con STAFF

HORA:

CAPACITADOR A CARGO: Fernanda Paniagua FIRMA: _____

CAPACITACIONES 2017

NOMBRE	PROYECTO	FIRMA
Dulce María Quiñonez	control de calidad	
Flornada Xiloj	Control de Calidad	
Jessica Urbina	Pronto	
Melissa M	Cempro	
Yorhanelly Sandoval	Cempro	
Jennifer Morataya	Caex	
Esraza Góberna	Caex	
Henry Chub	Ufimet	
Mari Doria	Apart	
Ana Lucía B.	Agaport	



Cruz Roja
Guatemalteca



Cruz Roja Guatemalteca

Otorga el Presente Diploma a:

María Fernanda Paniagua Rodas

Quien cumplió con los Objetivos del Curso

Primeros Auxilios Básicos

Por lo que se le certifica como:

Primer Respondiente ante una Emergencia

Realizado en la Ciudad de Guatemala, el día lunes, 06 de noviembre de 2017.

El presente Certificado tiene validez de un año a partir de diciembre de 2017.



Daniel Javier Orellana
Director General

Cruz Roja Guatemalteca
Daniel E. Javier Orellana
Director General

Cruz Roja Guatemalteca
Licda. Krisla López
Directora IFI



Krisla López
Directora IFI

REGLAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL ELABORADO

EMPRESA GRUPO TE LLAMO

CONSIDERANDO

Que el Gerente General de la empresa Grupo Te Llamo y el Departamento de Recursos Humanos, reconocen al colaborador como el activo más valioso. Así como en cumplimiento del marco legal y técnico que regula la higiene y seguridad en el trabajo, se responsabilizan por proveer un ambiente laboral que reúna las condiciones mínimas necesarias para el efectivo desempeño del trabajador, a través de la adopción de medidas de seguridad, salud preventiva y ocupacional.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el Código de Trabajo, Decreto número 1441 y la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto número 295, ambos decretos emitidos por el Congreso de la República de Guatemala y, según lo establecido en las normas de carácter internacional, existe la obligatoriedad de todo empleador de adoptar las precauciones necesarias, para proteger la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios.

Que de conformidad con los decretos emitidos por el Congreso de la República de Guatemala 295 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y el decreto 1441 del Código de Trabajo, así como las normas de carácter internacional, existe la obligatoriedad de todo empleador de adoptar las precauciones necesarias, para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud ocupacional de los trabajadores en la prestación de sus servicios.

POR TANTO

Con base en lo considerado y en lo que para el efecto establecen los artículos 4 y 5 del *Reglamento de salud y seguridad ocupacional*, Acuerdo Gubernativo número 229-2014 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y sus reformas. El Representante Legal de la empresa Grupo Te Llamo, de conformidad con las facultades que le fueron conferidas, emite el reglamento siguiente:

REGLAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE LA EMPRESA GRUPO TE LLAMO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. Las presentes disposiciones tienen como objeto emitir las directrices de salud, prevención y seguridad ocupacional de la empresa Grupo Te Llamo, en la que la vida de los colaboradores y por lo tanto su seguridad, integridad, salud física y mental son prioritarios, así también la consideración del medio ambiente, bienes de la empresa y prestigio de la misma, por lo que se define su estructura funcional y se establecen las disposiciones técnico administrativas y asignación de recursos para su funcionamiento.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las directrices de salud, prevención y seguridad ocupacional tienen aplicación en todas las instalaciones que ocupe la empresa Grupo Te Llamo, sean propias o arrendadas, que funcionen en todo el territorio nacional. Por lo tanto, son de carácter obligatorio para todo empleado de la empresa, independiente de la modalidad de contratación de sus servicios; asimismo, incluye a clientes, así como a las personas y servicios que se contraten, proveedores o contratistas, dado que en la ejecución de sus actividades pueden afectar la seguridad y salud ocupacional de la empresa Grupo Te Llamo.

Artículo 3. Enfoque preventivo e integral. Las acciones de salud y seguridad ocupacional deben ser prioritariamente con enfoque preventivo e integral, abarcando la prevención de accidentes, así como de enfermedades comunes y profesionales, dentro de las instalaciones, prevención de incendios y reducción de desastres, adoptando como principios la prevención, planificación, eliminación de lo innecesario, orden, limpieza, aseo personal y disciplina.

CAPÍTULO II PRINCIPIOS Y OBJETIVOS DE LA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Artículo 4. Principios. Se establecen como principios rectores de la visión de la salud y seguridad ocupacional de Grupo Te Llamo, los siguientes:

- a) **Protección del ser humano.** En toda actividad que se desarrolle en el cumplimiento de la función que le corresponde a cada área ya sea administrativa o operativa, debe considerarse la preeminencia del ser humano, su derecho a la vida e integridad; por lo que se deben realizar esfuerzos para prevenir accidentes, enfermedades o daños. Brindando condiciones óptimas para una mejor salud y seguridad ocupacional, brindando un ambiente digno, funcional y seguro.
- b) **Planificación y prevención.** Es responsabilidad de todas las Jefaturas o personas que tengan a su cargo la coordinación de un grupo de trabajadores, planear toda actividad que se vaya a desarrollar. A través de prever el resultado de sus acciones para evitar accidentes, enfermedades o cualquier daño a las personas.
- c) **Identificación y evaluación de riesgos.** Deben evaluarse todas las actividades dentro de empresa, para la identificación y priorización de las que representen o estén expuestas a riesgos.

Asimismo, cualquier actividad o proyecto nuevo debe contar con una evaluación de riesgos, su impacto en la salud y seguridad ocupacional, para la toma de decisiones de las acciones preventivas o correctivas, para evitar o eliminar los factores de riesgo o reducir su probabilidad de ocurrencia y severidad del impacto negativo en la vida, salud e integridad de las personas, medio ambiente, instalaciones y demás bienes de la empresa.

- d) **Aseguramiento de cumplimiento.** Toda jefatura tiene la responsabilidad de verificar la ejecución de las acciones preventivas y correctivas que se hayan establecido en el proceso de identificación y evaluación de riesgos, debiendo reportar y dar seguimiento al área que por razón de su función le corresponde la

ejecución de la actividad. Además, debe informar lo pertinente al comité de salud y seguridad ocupacional.

- e) **Perfil del personal conforme a requerimientos del puesto.** El personal que vayan a ocupar posiciones que representan algún tipo de riesgo, esfuerzo físico o mental especial, deben ser adecuadamente seleccionadas. Previo al inicio de sus actividades en el nuevo puesto, la persona debe recibir la inducción y capacitación adecuada al mismo.
- f) **Pruebas para inicio de operación.** Todo nuevo procedimiento o equipo previo a entrar en operación, debe ser objeto de las pruebas que corresponda, para garantizar su funcionalidad y que en condiciones normales de funcionamiento sea seguro. En tal sentido, debe evaluarse la acción correcta a seguir: a) eliminarse las prácticas, procedimientos, equipo o insumos que sean peligrosos o en su defecto sustituidos; b) realizar adecuaciones a procedimientos para proteger a las personas, modificarlo o en última instancia brindar al personal, el equipo de protección personal (EPP) adecuado a la situación de peligro que represente.

Artículo 5. Objetivos. Se establecen como objetivos generales de salud y seguridad ocupacional los siguientes:

- a) Identificar y evaluar los riesgos que afectan las condiciones de salud y seguridad ocupacional.
- b) Identificar y priorizar los procesos de trabajo, actividades y puestos que se constituyen en factores de riesgo por su naturaleza y/o que están expuestos a un mayor grado de riesgo.
- c) Reducir la exposición al riesgo a todo tipo de peligros, principalmente los relacionados al desempeño del trabajo, equipo ó factores externos provocados por la naturaleza u originados por la acción del hombre.
- d) Brindar condiciones, instalaciones, insumos y equipo de trabajo que permitan un desempeño de labores en un ambiente de seguridad e higiene física y mental.
- e) Promover una cultura de prevención que permita el mantenimiento de un estado de salud física y mental para un mejor desempeño en su trabajo, y una sana convivencia familiar, desde que el colaborador ingresa a Grupo Te Llamo, independientemente de la forma de contratación o puesto a desempeñar, siendo prioritario en función de la exposición a riesgos.
- f) Preparar los planes de evacuación en caso de emergencia con la señalización correspondiente para reducir al mínimo los impactos que pudiera causar algún incidente o desastre natural en la operación. Y así, poder lograr la efectiva continuidad del servicio. Asimismo dotar a los colaboradores de las condiciones, equipamiento, insumos y preparación necesaria para enfrentar desastres y reducir o prevenir sus consecuencias.

CAPÍTULO III CREACIÓN, INTEGRACIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Artículo 6. Estructura organizacional. Para la planificación, dirección, ejecución y evaluación del cumplimiento de las acciones tomadas en pro de la salud y seguridad de los colaboradores con el fin de tener mejoras continuas en las actividades y proyectos, se establece la estructura organizacional que integra tanto áreas administrativas, operativas como patronales de la empresa:

- a) Departamento de Recursos Humanos
- b) Departamento de Operaciones
- c) Departamento de IT y Calidad
- d) Comisiones de emergencia

Artículo 7. Creación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional. Se crea el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, con carácter permanente. Dicho comité es el responsable de velar porque se cumpla con la obligatoriedad legal. Establecer, documentar, implementar, mantener, evaluar y mejorar constantemente la función de salud y seguridad ocupacional en Grupo Te Llamo.

Artículo 8. Integración del comité. El Comité se integra con un representante de cada área tanto administrativa o operativa como patronal con el propósito de crear un comité bipartito que se indican a continuación:

- a) Gerencia General
- b) Departamento de Recursos Humanos
- c) Departamento de Operaciones
- d) Departamento de IT y Calidad

El representante asignado por el Departamento de Recursos Humanos ejerce las funciones de coordinación del referido comité. El Coordinador debe realizar y organizar todas las actividades referentes a salud y seguridad ocupacional supervisado por Gerencia General.

Artículo 9. Funciones del Comité. El Comité para el cumplimiento de los objetivos tiene a su cargo las funciones siguientes:

- a) Definir la estrategia y visión acorde a la prevención en salud y seguridad ocupacional de Grupo Te Llamo.
- b) Apoyar y asesorar en la planificación, organización, dirección y control de la prevención en la salud y seguridad ocupacional de Grupo Te Llamo.
- c) Determinar los instrumentos técnicos administrativos que se requieran, con la finalidad de establecer las normas, procedimientos, instrucciones, capacitación, evaluación y registro de las actividades de seguridad y salud ocupacional.

- d) Supervisar el contenido de la guía básica para la elaboración del plan de evacuación, contingencia y continuidad del servicio; en función del plan de respuesta empresarial requerido por CONRED realizado por el representante asignado del Departamento de Recursos Humanos.
- e) Consolidar y presentar para su aprobación anual el presupuesto que servirá para el cumplimiento de la función de salud y seguridad ocupacional.
- f) Velar porque se desarrolle el programa de sensibilización y capacitación del personal en los temas de salud y seguridad ocupacional, primeros auxilios, combate de incendios, reducción de desastres y demás temas técnicos;
- g) Consolidar registros de los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales y evaluar su comportamiento;
- h) Proponer el programa anual de actividades prioritarias de prevención, seguridad y salud ocupacional;
- i) Identificar, incentivar y compartir las mejores prácticas en prevención, seguridad y salud ocupacional;
- j) Otras funciones inherentes al comité.

CAPÍTULO IV ATRIBUCIONES DEL COORDINADOR Y MIEMBROS DEL COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Artículo 10. Atribuciones del Coordinador del Comité. El Coordinador tiene a su cargo las atribuciones siguientes:

- a) Convocar y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité, de acuerdo con lo establecido en esta instrucción;
- b) Mantener la comunicación interinstitucional con el propósito de velar por la seguridad y socorro de los colaboradores;
- c) Dar seguimiento a los acuerdos y compromisos adquiridos por el Comité;
- d) Organizar, dirigir, dar seguimiento y evaluar el desarrollo del programa anual de prevención de salud y seguridad ocupacional a nivel empresarial.
- e) Signar actas, documentos y correspondencia que emita el Comité;
- f) Invitar por iniciativa propia o a propuesta de algún miembro del Comité, a representantes de instituciones públicas o privadas expertas en el ámbito de salud y seguridad ocupacional a Grupo Te Llamo;

- g) Cuando sea necesario, someter a votación de los integrantes del Comité, las mociones presentadas y anunciar el resultado de la votación;
- h) Someter a consideración anual el presupuesto con actividades de prevención sobre salud y seguridad ocupacional con propósito de aprobación de Grupo Te Llamo a gerencia general;
- i) Realizar atribuciones que le sean designadas por el Gerente General de Pronto BPO relacionadas con la salud y seguridad ocupacional en bienestar de los colaboradores;
- j) Preparar la documentación que corresponda según la agenda de trabajo de cada sesión del comité;
- k) Realizar las modificaciones necesarias pactadas por el comité en sesión. Ya sea, en el plan empresarial de respuesta, plan de evacuación y/o actividades que promuevan la salud ocupacional en Grupo Te Llamo;
- l) Llevar el control del presupuesto aprobado por gerencia general asignado para las actividades de seguridad y salud ocupacional de la empresa;
- m) Dar debido seguimiento para verificar el efectivo cumplimiento y ejecución de las decisiones del Comité, así como de las instrucciones que emita Gerencia General.

Artículo 11. Atribuciones de los demás miembros del Comité. Son atribuciones de los demás miembros del Comité, las siguientes:

- a) Asistir a las sesiones ordinarias o extraordinarias del Comité, cuando sean debidamente convocados. En caso de ausencia, presentar la justificación pertinente al coordinador;
- b) Informarse y analizar con la debida anticipación los temas y documentos que deben ser tratados en cada sesión de trabajo del comité;
- c) Participar con voz y voto, cuando aplique, en el análisis y discusión de los asuntos a tratar en cada sesión, promoviendo la toma de decisiones por consenso;
- d) Participar en la elaboración de estudios y propuestas técnicas relativas a la mejora continua de la prevención en seguridad y salud ocupacional tomando en consideración los lineamientos estratégicos, directrices y normas internas, nacionales e internacionales vigentes, relativas a la prevención en seguridad y salud ocupacional con enfoque a la reducción de desastres;
- e) Apoyar en la elaboración del plan anual de actividades y desarrollo de proyectos relacionados a la prevención en salud y seguridad ocupacional de Grupo Te Llamo;
- f) Proponer al Coordinador del Comité, temas para que sean incluidos en las agendas de trabajo;

- g) Sugerir al Coordinador del Comité la invitación de representantes conocedores del tema de otras instituciones tanto privadas como públicas, para tratar temas de interés en las sesiones de trabajo;
- h) Otras atribuciones que en materia de su competencia les corresponda.

CAPÍTULO V NORMAS QUE REGULAN EL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ

Artículo 12. Sesiones. El Comité se reunirá semestralmente, en sesión ordinaria y, en sesión extraordinaria, cuando el Coordinador determine que el asunto o asuntos son de particular gravedad, importancia o de carácter urgente o, sea solicitado por dos o más miembros del Comité, siempre tomando en consideración el plazo de notificación de la convocatoria establecido en el tercer párrafo de este artículo.

En la primera sesión de trabajo de este Comité se determinará el día, hora y lugar en que se llevarán a cabo las reuniones ordinarias; lo cual debe hacerse constar en el acta respectiva. Las sesiones deben iniciar puntualmente en la fecha, en el lugar y hora prevista en la convocatoria. Solamente en casos calificados, se aceptará justificación de inasistencia a las reuniones; la cual deberá presentarse al Coordinador del Comité, como mínimo un día hábil previo a la realización de la sesión. Asimismo, en la primera sesión se programarán las sesiones extraordinarias que deban realizarse con motivo de establecer, documentar e implementar la salud y seguridad ocupacional, en la empresa.

El Coordinador del Comité es el responsable de preparar la propuesta de agenda de trabajo, quien después de contar con la autorización del Gerente General, debe preparar la documentación que corresponda y notificar la convocatoria por la vía electrónica a los miembros. La notificación debe efectuarse como mínimo con cinco días hábiles de anticipación, para reuniones ordinarias y; con uno, por lo menos, para reuniones extraordinarias; con la salvedad que, en casos calificados, se podrá convocar a reunión extraordinaria el mismo día.

Artículo 13. Intervenciones en las Sesiones. Todos los miembros del Comité tendrán derecho a participar en las sesiones del referido Comité con voz y con voto, si ese fuere el caso.

Asimismo, cuando se traten proyectos o asuntos relacionados con áreas específicas de la empresa, también podrán asistir a las sesiones representantes de otras empresas o instituciones, expertos o personal de Grupo Te Llamo que se estime conveniente invitar, a efecto de disponer de más elementos de juicio. La invitación la realizará el Coordinador por iniciativa propia o a instancia de alguno de los miembros del Comité.

Las exposiciones de los miembros del Comité, o la de un invitado, no podrán ser interrumpidas, sin el previo consentimiento de quien presida la sesión. Las intervenciones de los miembros del Comité deben efectuarse en forma respetuosa y comedida, cuidando que las mismas sean concretas y relacionadas con el tema que se está abordando.

Durante las celebraciones de las sesiones, los miembros del Comité deben mantener apagados los teléfonos celulares.

Artículo 14. Quórum y decisiones. Para que el Comité pueda sesionar válidamente, es necesaria la presencia de al menos la mitad más uno de sus miembros.

Las decisiones del Comité, preferentemente se tomarán por consenso de sus integrantes. Cuando éste no sea posible, las decisiones deberán adoptarse por mayoría simple de votos. En caso de empate, el Coordinador del comité, tendrá voto decisivo.

Ningún miembro de Comité que tenga derecho a voto, podrá abstenerse de ejercerlo, y los que voten en sentido contrario a las decisiones adoptadas, deberán razonar su voto.

Artículo 15. Agenda de trabajo. La agenda de trabajo u orden del día del Comité, debe incluir como mínimo la siguiente información; la cual debe ser adjuntada a la convocatoria de cada sesión:

- a) Verificación del quórum;
- b) Cuando corresponda, lectura y aprobación del acta de la sesión anterior;
- c) Discusión de los temas incluidos en la agenda;
- d) Puntos varios.

Artículo 16. Actas. De toda sesión que realice el Comité, se debe realizar el acta correspondiente para dejar constancia de lo actuado; la cual será archivada por el coordinador del comité. Las actas deben ser aprobadas por los miembros del Comité y deben ser colocadas en la carpeta archivadora correspondiente. Las actas deben desarrollar la agenda tratada en cada reunión y, especificar las decisiones acordadas para el seguimiento correspondiente.

Artículo 17. Cumplimiento de los acuerdos del Comité. El coordinador del Comité, en coordinación con los integrantes de dicho comité, será el responsable de dar debido seguimiento para verificar el efectivo cumplimiento y ejecución de las decisiones tomadas en la reunión, así como de las instrucciones que emita el Gerente General en relación a la prevención, seguridad y salud ocupacional de los colaboradores de Grupo Te Llamo.

- a) Realizar periódicamente la identificación y evaluación de las condiciones de riesgo, prevención, seguridad y salud ocupacional en las instalaciones que ocupan y su entorno, e informar cualquier incidencia inmediatamente al Comité;
- b) Integrar las comisiones de emergencia;

CAPÍTULO VII CREACIÓN DE LA FUNCIÓN DE MONITOR DE SEGURIDAD Y COMISIONES DE EMERGENCIA

Artículo 23. Creación. Se crea la función de monitor de seguridad, cuya función básica es la inspección general periódica de las condiciones de prevención en seguridad y salud ocupacional de las instalaciones el cual, será nombrado por el Comité.

Deberá reportar las infracciones que se vean relacionadas a seguridad ocupacional al coordinador del comité.

Artículo 24. Integración. Los monitores de seguridad estarán conformados por miembros de Staff debidamente capacitados que integren o no las distintas comisiones de emergencia de la empresa.

Artículo 25. Funciones. El monitor de seguridad será el responsable de cumplir con las funciones que se indican:

- a) Observar e inspeccionar las instalaciones y equipo. Así como, entorno de las instalaciones, con el objeto de identificar peligros y velar porque se mantengan las condiciones de prevención en salud y seguridad ocupacional dentro de su nivel o área del edificio asignada;
- b) Revisar mensualmente la existencia y estado de equipos, instalaciones y materiales para atender emergencias con el propósito de garantizar que se cuente con todo lo necesario en cantidad, calidad y funcionalidad (por ejemplo carga de extintores, medicamentos no vencidos, carga de batería de luces de emergencia, mantenimiento de generadores, equipo de comunicación funcionando, entre otros);
- c) Informar inmediatamente al coordinador del comité, cualquier incidencia, peligro o riesgo potencial percibido y las medidas preventivas emergentes adoptadas;
- d) Aportar sugerencias e ideas para la mejora continua de la prevención en salud y seguridad ocupacional;
- e) Participar activamente en los simulacros que se realicen en el edificio;
- f) Otras funciones que en materia de su competencia les corresponda.

Artículo 26. Comisiones de emergencia. Se crean las comisiones de emergencia constituidas como equipos de trabajo para reaccionar ante situaciones que pongan en riesgo la vida del personal, infraestructura, información y bienes de la empresa por acontecimientos no controlados provocados por la naturaleza o acción del ser humano:

- a) Comisión de evacuación o tránsito de personas. Cuya función es revisar el edificio y orientar al personal y visitantes hacia la ruta de evacuación, salidas de emergencia y a una zona segura.
- b) Comisión de primeros auxilios. Detectar la presencia de personas heridas y brindarles los primeros auxilios, priorizando su cuidado y organizando un área de atención.
- c) Comisión de auxilios psicológicos. Dar apoyo emocional durante y posterior al incidente, al personal y visitantes presentes en el momento del incidente, para calmar los ánimos, evitar temores, pánicos, promover la unión de grupo y evitar conflictos entre el personal.

- d) Comisión de seguridad. Apoyar manteniendo el orden y seguridad del personal, información y bienes de la institución, cuidando la seguridad y que estén expeditas las rutas de evacuación y salidas de emergencia.
- e) Comisión contra incendios. Tomar acciones de prevención y reducción de incendios en su primera fase, evitando su propagación.
- f) Comisión de localización y rastreo. Organizar y tomar acciones para rastreo y rescate de personal en situaciones de riesgo.
- g) Comisión de prevención e investigación. Detectar y evaluar vulnerabilidad a riesgos naturales o causados por el hombre e investigar causas de incidentes, accidentes y enfermedades profesionales, proponiendo mejoras continuas para su prevención.

Las comisiones serán coordinadas por el Comité, los cambios en las comisiones deberán ser aprobados por el coordinador del Comité y en casos de emergencia por el Gerente General de la empresa.

Artículo 27. Integración de las comisiones. Se integrarán como miembros del personal designados por el Comité. Los encargados de comisiones es personal voluntario debidamente capacitado y entrenado, cuyo número de integrantes de cada equipo, será según las necesidades potenciales por cobertura de área y número de personas a atender, según la naturaleza de los riesgos potenciales. Las comisiones estarán integradas por un representante patronal y colaboradores activos con el fin de crear comisiones bipartitas. Un equipo de personas puede ejercer la función de una o más comisiones, dependiendo de su capacitación, naturaleza del evento y cantidad de personal disponible.

El personal deberá tener entrenamiento especial y condiciones físicas adecuadas principalmente actitud de servicio para el cumplimiento de su función.

Artículo 28. Funciones. Según la naturaleza o especialidad de cada comisión, tendrán su organización, funciones especiales y áreas a cubrir acorde a las especificaciones del plan de evacuación.

Cada miembro del equipo o comisión debe tener clara su función específica, tareas y lugar predefinido de acción, según el tipo de emergencia.

A continuación se detallan las funciones generales que deberán cumplir todas las comisiones de emergencia, independientemente de la naturaleza o especialidad de cada comisión:

- a) Cumplir con las directrices, normas, principios y procedimientos establecidos para la prevención en salud y seguridad ocupacional de la empresa Grupo Te Llamo;
- b) Participar activamente en los simulacros de situaciones de emergencia que se requieran;
- c) Ejecutar con profesionalismo su función especializada;

- d) Actuar en caso de emergencias, desastres y atentados conforme el plan de respuesta empresarial;
- e) Tomar acciones de prevención de riesgos y reducción de vulnerabilidad.