

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EFECTOS PSICOLÓGICOS Y FÍSICOS DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL
DE LA EMPRESA “EL GALLO MÁS GALLO” SUCURSAL DE LA ZONA 1”**

**JENIFFER MARIELA ARENALES MINCHEZ
LUCY BEATRIZ SEBAQUIJAY CHALI**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2011

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EFECTOS PSICOLÓGICOS Y FÍSICOS DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL DE LA
EMPRESA “EL GALLO MÁS GALLO” SUCURSAL DE LA ZONA 1”**

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

POR

**JENIFFER MARIELA ARENALES MINCHEZ
LUCY BEATRIZ SEBAQUIJAY CHALI**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE
ORIENTADORAS VOCACIONALES Y LABORALES**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICAS UNVERSITARIAS**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2011

**CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA
DIRECTOR INTERINO**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE
SECRETARIO INTERINO**

**JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 378-2011
DIR. 1,622-2011

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

12 de octubre de 2011

Estudiantes

Jeniffer Mariela Arenales Minchez
Lucy Beatriz Sebaquijay Chalí
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN MIL SEISCIENTOS GUIÓN DOS MIL ONCE (1,600-2011)**, que literalmente dice:

"MIL SEISCIENTOS": Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"EFECTOS PSICOLÓGICOS Y FÍSICOS DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL DE LA EMPRESA "EL GALLO MAS GALLO" SUCURSAL DE LA ZONA 1"**, de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

Jeniffer Mariela Arenales Minchez
Lucy Beatriz Sebaquijay Chalí

CARNÉ No. 2007-13459
CARNÉ No. 2007-13748

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Victor Manuel Ordoñez Oliva y revisado por el Licenciado Carlos Antonio Marroquín Villacorta. Con base en lo anterior, se **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 de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Doctor César Augusto Lambom Lizama
DIRECTOR INTERINO





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs 378-2011
REG: 319-2010
REG: 014-2010

INFORME FINAL

Guatemala, 30 de Septiembre 2011

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Carlos Antonio Marroquín Villacorta ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN titulado:

“EFECTOS PSICOLÓGICOS Y FÍSICOS DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL DE LA EMPRESA “EL GALLO MÁS GALLO” SUCURSAL DE LA ZONA 1.”

ESTUDIANTE:
Jeniffer Mariela Arenales Minchez
Lucy Beatriz Sebaquijay Chali

CARNÉ No:
2007-13459
2007-13748

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 29 de Septiembre 2011 y se recibieron documentos originales completos el día 30 de Septiembre 2011, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciado Helvin Orlando Velásquez Ramos
COORDINADOR

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Arelis



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpssc@usac.edu.gt

CIEPS 379-2011
REG: 319-2010
REG 014-2010

Guatemala, 30 de Septiembre 2011

Licenciado Helvin Orlando Velásquez Ramos: M.A. Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado Velásquez:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

"EFECTOS PSICOLÓGICOS FÍSICOS DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL DE LA EMPRESA "EL GALLO MÁS GALLO" SUCURSAL DE LA ZONA 1."

ESTUDIANTE:

Jeniffer Mariela Arenales Minchez
Lucy Beatriz Sebaquijay Chalí

CARNE

2007-13459
2007-13748

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 07 de Septiembre 2011 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciado Carlos Antonio Marroquín Villacorta
DOCENTE REVISOR



Arelis./archivo

Guatemala. Octubre de 2010

Señores Miembros
Comisión Administradora
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señores:

Me es grato hacer de su conocimiento que, he procedido a la Asesoría de contenido del trabajo de Investigación titulado "EFECTOS PSICOLÓGICOS Y FÍSICOS DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL DE LA EMPRESA "EL GALLO MÁS GALLO" SUCURSAL DE LA ZONA 1", trabajo de graduación de la Carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral, elaborado por las estudiantes:

Jeniffer Mariela Arenales Minchez

Carné 200713459

Lucy Beatriz Sebaquijay Chalí

Carné 200713748

La investigación en referencia cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs para este tipo de trabajos, por lo que, como asesor procedo a dar por aprobado el informe final.

Atentamente,



Lic. Victor Manuel Ordoñez Oliva

Colegiado Activo 4072

Asesor

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Guatemala, septiembre de 2011

Licenciada Mayra Luna de Álvarez, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPS- "Mayra Gutiérrez"

Licenciada de Álvarez:

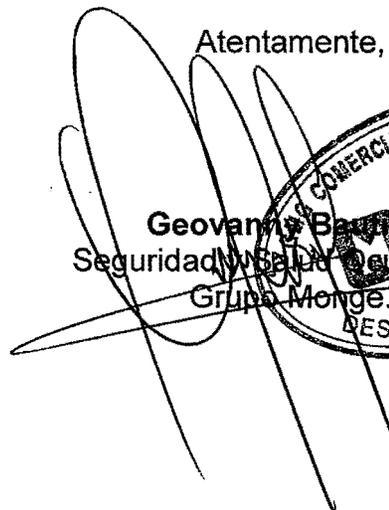
Reciba un cordial saludo de la empresa El Gallo más Gallo, sucursal zona 1, deseándole éxitos en tan distinguida labor.

Me es grato hacer de su conocimiento la autorización del contenido del trabajo de investigación titulado: **"EFECTOS PSICOLÓGICOS Y FÍSICOS DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL DE LA EMPRESA EL GALLO MÁS GALLO, SUCURSAL ZONA 1"**, que sustentará la tesis de graduación de la carrera técnica de Orientación Vocacional y Laboral. Dicho trabajo se realizó durante los meses de enero a junio del 2011, y fue elaborado por las estudiantes:

Nombre	Carné
Jeniffer Mariela Arenales Minchez	200713459
Lucy Beatriz Sebaquijay Chali	200713748

Por lo que se procede, por medio de la presente, a girar todas las autorizaciones correspondientes, para que de nuestra parte se dé por aprobada la investigación.

Atentamente,


Geovanny Barrios
Seguridad y Salud Ocupacional
Grupo Monge.



COMERCIAL GUATEMALA, S. A.
MONGE
DESARROLLO HUMANO

PADRINOS DE GRADUACIÓN

Por Jeniffer Mariela Arenales Míncuez

Lic. Josué Ricardo Arenales Azurdía
Contador Público y Auditor
Colegiado 3362
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licda. Ana María Elizabeth León Pérez de Sandoval
Licenciada en Psicología
Colegiado

Por Lucy Beatriz Sebaquijay Chalí

Licda. Brenda Azucena De León Aguilar
Psicóloga
Colegiado 180
Universidad de San Carlos de Guatemala

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:	Padre, Mi Señor, Mi Creador a ti atribuyo lo que hoy me permites ser y a ti entrego todos mis sueños por venir con toda la honra, alabanza, gloria y la adoración con las que queda sellado tu nombre en mi alma. Amén.
ABUELOS MATERNOS Y PATERNOS	Ángeles que desde el cielo presencian este día, Lucía del Tránsito López Ochoa y Alfonso Vidal Minchez; Otilia Azurdía e Isauro Arenales su bondad y amor los llevaré por siempre.
MIS PADRES:	Figuras de ejemplo, seres celestiales de amor, cada una de sus enseñanzas es mi fortaleza, su paz, fe y paciencia formaron mi ser, deseo que nuestra unión sea eterna.
MIS HERMANOS:	Ricardo y David: Dos luceros que acompañan las esferas de mi vida, todas nuestras experiencias las llevo grabadas en mi memoria.
TIOS MATERNOS Y PATERNOS	Con amor fraternal agradezco su apoyo incondicional en todo momento.
PADRINOS:	Srita. Ana María Escalante, Guillermo y Any de León, Hermanos Morales Solis, Familia Santos Higueros, Juanita y Hermanos López y López, Hermanos Mazariegos Ochoa y Aury Sales, con cariño especial.
FAMILIA SEBAQUIJAY CHALI:	Por su apoyo moral y espiritual en todo momento.
COMPAÑEROS Y AMIGOS:	Por su amistad y motivación.
A MI PATRIA GUATEMALA:	Tierra bendita, digna de orgullo, gracias te doy por permitir este triunfo y convertirlo en un futuro prometedor.

“Y a usted, que comparte conmigo el triunfo que hoy he alcanzado”

Por Jeniffer Mariela Arenales Míncuez

ACTO QUE DEDICO

**AL SUPREMO
CREADOR Y
FORMADOR:**

Por concederme la vida.

A MIS PADRES:

Pedro Rigoberto Sebaquijay Chiroy y Bertha Carmelina Chalí Calí, con mucho amor, por su apoyo incondicional, su ejemplo de perseverancia, fortaleza, lucha y entrega.

A MIS HERMANOS:

Silvia Nicté y Rudy Fernando, por su apoyo incondicional.

A MIS ABUELOS:

Pedro Chiroy (QEPD) y José Telón (QEPD), por sus bendiciones desde el cielo.

A MIS ABUELAS:

Estéfana Calí García y Manuela Chiroy Álvarez, por sus sabios consejos y su ejemplo de amor.

A JENIFFER:

Por ser una verdadera amiga y por ser quien está a mi lado alcanzando esta meta.

A MIS AMIGOS:

Con mucho aprecio.

A MI PUEBLO MAYA:

Por el orgullo de ser una de sus descendientes.

Por Lucy Beatriz Sebaquijay Chalí

AGRADECIMIENTOS

A Dios fuente de sabiduría, por permitirnos alcanzar nuestra meta.

LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, por alimentar nuestra mente y espíritu con la fuerza del saber.

Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva

Licenciado Carlos Marroquín, por su valiosa ayuda y apoyo durante la realización del presente estudio

Ingeniero Víctor Pérez, Juan Rosales, Giovanni Bautista y Ever Gómez, por las facilidades en la realización de ésta investigación en la Empresa el Gallo más Gallo.

ÍNDICE

	Pág.
Resumen	i
Prólogo	ii

CAPÍTULO I

I. Introducción	1
1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico	2
1.1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.2 Marco Teórico	3
1.1.2.1 Antecedentes de la seguridad industrial	3
1.1.2.2 La seguridad industrial en Guatemala	5
1.1.2.3 Higiene laboral	9
1.1.2.3.1. Condiciones ambientales de trabajo	9
1.1.2.4 Plan de emergencias laborales	12
1.1.2.4.1 La seguridad laboral opera en dos áreas principales de actividad	14
1.1.2.4.2 Cómo identificar las causas de los accidentes	16
1.1.2.4.3 Prevención de Incendios	17
1.1.2.5 Aspectos físicos	17
1.1.2.6 Aspectos psicológicos	18
1.1.2.6.1 Estrés	18
1.1.2.6.2 Histeria	19
1.1.2.6.3 Ansiedad	19
1.1.2.6.4 Pánico	19
1.1.2.6.5 Frustración	20
1.1.2.7 Aspectos legales	20
1.1.2.8 Hipótesis	22
1.1.2.8.1 Variable independiente	23
1.1.2.8.2 Variable dependiente	23

CAPÍTULO II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas de recolección de datos	26
2.1.1 Observación	26
2.1.2 Fichas de cotejo	26
2.1.3 Entrevistas	26
2.1.4 Encuestas	27
2.2. Técnicas de análisis estadístico de los resultados	27
2.3 Instrumentos	27
2.3.1 Encuesta	27

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1	Interpretación de los resultados	29
3.2	Análisis cualitativo	39
3.2.1.	Estabilidad psicológica de colaborador	39
	3.2.1.1 Identificación del colaborador con la empresa	39
	3.2.1.2 Falta de motivación	40
	3.2.1.3 Baja productividad	40
	3.2.1.4 Carrera administrativa	40
3.2.2	La estabilidad física del colaborador	40
	3.2.2.1 Condiciones en el lugar de trabajo	40
	3.2.2.3 Herramientas y recursos	40
3.3	Emergencias laborales	41

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1	Conclusiones	43
4.2	Recomendaciones	44
	Bibliografía	

Anexos
Plan de Emergencia en Puntos de Venta
Entrevista
Encuesta
Lista de Cotejo .

RESUMEN

El concepto de lo que hoy significa “Seguridad Industrial” implica un contexto bastante amplio en cuanto a todos los aspectos físicos y psicológicos que permiten que el colaborador desarrolle una estabilidad laboral y que su capacidad mantenga y mejore los estándares de la competitividad laboral, por tal razón se propone como tema de interés **“EFECTOS PSICOLÓGICOS Y FÍSICOS DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL DE LA EMPRESA “EL GALLO MÁS GALLO” SUCURSAL DE LA ZONA 1,”** puesto que los valores de la empresa enraizados en su cultura organizacional valoriza el recurso humano contemplando la solución de necesidades para resguardar la integridad de todos sus miembros con eficiencia en cuanto a las emergencias laborales. Se trabajará con el personal de tienda, realizando una observación institucional, conjuntamente entrevistando al jefe de tienda y subordinados para que posteriormente con la aplicación de una encuesta, con el análisis de los resultados se estructure un plan de capacitación de emergencias laborales con dos horas cada sesión. Este plan será estructurado por políticas y normas institucionales de la empresa en mención, con los principios básicos de la estabilidad física y psicológica del colaborador, para prevenir situaciones de inestabilidad en toda la jornada. El objetivo de la elaboración e implementación de un plan de emergencias laborales, es desarrollar la capacidad en los trabajadores de aplicar técnicas en primeros auxilios y atender acaecimientos imprevistos como: Temblores, incendios, robos y de administrar la delegación responsabilidades de forma directa, para que otras personas intervengan y actúen correctamente ante estas circunstancias.

El éxito de la seguridad industrial emerge en su misión preventiva para la toma de decisiones inmediatas y asertivas ante circunstancias que afecten a la organización como tal.

PRÓLOGO

La Seguridad Industrial en Guatemala ha carecido de gran importancia en tiempos anteriores; actualmente es una rama dentro del campo de Recursos Humanos la que permite que las personas dentro de la organización se desarrollen con amplitud sus destrezas competitivas; para que expanda su salud mental y posea una estabilidad física dentro de sus actividades laborales; esta fue la principal motivación para profundizar en la calidad de vida en el trabajo, conocido como seguridad Industrial, puesto que durante el proceso de esta investigación, el objetivo principal fue analizar qué tanto influyen los “Efectos físicos y psicológicos de la Seguridad Industrial en la empresa el Gallo más Gallo”, puesto que en esta organización se atribuyen gran importancia a estos aspectos, que fomentan el ambiente en general de la empresa y la posible estabilidad del colaborador.

Al momento de conocer el contexto empresarial de esta entidad, se estableció como propuesta, el implementar un plan de emergencias laborales, ya que parte de la misión, visión y filosofía de la empresa es la atención al cliente y se comprobó, mediante observaciones institucionales, entrevistas y encuestas que los colaboradores en los distintos puntos de venta, que prevalece el contacto directo con el cliente, ya que se observó que se carecen de los conocimientos básicos acerca de como solventar cualquier emergencia pudiéndose presentar: temblores, incendios, robos y la aplicación correspondiente de primeros auxilios.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe final de investigación titulado EFECTOS PSICOLÓGICOS Y FÍSICOS DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL DE LA EMPRESA “EL GALLO MÁS GALLO” SUCURSAL DE LA ZONA 1, representa el esfuerzo de estudiantes de la carrera técnica a nivel universitario en Orientación Vocacional y Laboral, quienes consideran, dentro sus acciones, el abordaje de la seguridad industrial dentro de esta entidad empresarial, para determinar los efectos psicológicos y físicos que afectan la estabilidad del colaborador. Este trabajo está conformado por los antecedentes de la seguridad industrial, de forma general como concepto universal y las primicias en nuestro país, se desarrolló las condiciones y aspectos necesarios para su potencialización.

La seguridad industrial es un campo bastante extenso dentro de las organizaciones. Sus enfoques deben ser direccionados en contemplar, mantener y desarrollar el patrimonio organizacional, y el lugar de trabajo donde los empleados utilizan su esfuerzo también debe ser mantenido y mejorado constantemente.

El contenido de esta investigación, engloba las necesidades físicas y psicológicas del colaborador dentro de su ambiente de trabajo, siendo de carácter riguroso en su giro productivo a base del servicio y contacto directo con el cliente. Al realizar las observaciones, entrevistas y encuestas respectivas, se consideró necesario estructurar un plan de emergencias laborales al determinar la estabilidad que el colaborador tiene dentro de esta entidad, asimismo identificando el principal indicador de carencia de conocimiento y práctica por parte del personal al suscitarse una emergencia, no sólo afecta a los involucrados como tal, sino el clima organizacional.

1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico

1.1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente en las organizaciones, uno de los problemas más comunes es la carencia de procedimientos y conocimientos ante las emergencias laborales, de suma necesidad porque está en juego la vida del colaborador al formar parte de estas situaciones y no poseer el respaldo ni las estrategias de cómo proceder y desde un punto de vista profundo cómo sobrevivir ante dichos acontecimientos.

En la investigación se dará a conocer las consecuencias trascendentales, de forma cuantitativa mediante la recolección de datos en la aplicación de encuestas, entrevistas y lista de cotejo, tanto psicológicas como físicas, al ser incluidas como variables independientes de la investigación, ya que afectan directamente en el comportamiento, estabilidad y productividad del colaborador, provocando un ciclo de tensión que lleva a la pérdida de la racionalidad en ese instante, permitiendo el surgimiento de las inquietudes de cómo será la evacuación correcta ante incendios, sismos, inundaciones, tanto como las fracturas, heridas que puedan surgir al no seguir un orden adecuado y poner en práctica los conocimientos necesarios para ser posible la practicidad de las técnicas básicas de primeros auxilios entre compañeros de trabajo y/o personas presentes en estos acontecimientos.

Es por ello que al implementarse un Plan de Emergencia en punto de venta en la empresa El Gallo más Gallo, formado de la teoría cognitiva–conductual que hace una reseña de como reacciona el ser humano en las emergencias al ser enfocado al campo laboral. Para todo ello, se considera poseer los fundamentos congruentes para su creación y futura implementación los siguientes aspectos:

- ✓ La creación de un plan de emergencia permitirá orientar y adaptar al colaborador, espontáneamente, al momento de que surja la emergencia.
- ✓ La estabilidad psicológica y física promoverá la seguridad y supervivencia del colaborador.
- ✓ El entrenamiento bajo un plan de emergencia establecido no solo permitirá la supervivencia individual, sino el apoyo, auxilio o ayuda colectiva en su área de trabajo.

1.1.2 Marco Teórico

1.1.2.1 Antecedentes de la Seguridad Industrial

La seguridad e higiene industrial tuvo sus inicios en el siglo XIV, y sus primeros pasos se dieron por la asociación de artesanos europeos quienes propusieron ciertas normas para proteger y regular a sus profesionales; fue muy importante la creación de una especialidad llamada medicina de trabajo creada por el Dr. Bernardo Ramazzini, catalogado como el padre de la higiene en el trabajo y sus repercusiones laborales, económicas, sociales y a nivel del propio individuo, este médico italiano también se dedicó a estudiar los riesgos y enfermedades existentes en más de 100 profesiones diferentes, dando paso así, a que los médicos comenzaran a introducir la medicina de trabajo, prestando asistencia directa a los trabajadores.

Para el año 1608 se da otro gran paso para la consolidación de la higiene y seguridad industrial, al crearse las ordenanzas de las indias, destinada a la protección de la vida y la salud de los pueblos indígenas.

En estas ordenanzas se regulaba el horario de trabajo dependiendo de la actividad que realizara, establecía responsabilidad a los señores que empleaban a los habitantes de dichos pueblos, para velar por el perfecto estado integral de

estos, realizando inspecciones, lo que examina una cultura avanzada en el tema de seguridad industrial a nivel mundial.

En 1905 se comienza a dar los primeros pasos en Venezuela, cuando se crea un artículo especial sobre los riesgos profesionales en el código de política del estado Táchira. De aquí partió la creación de una ley de sociedades cooperativas y una ley de talleres y establecimientos públicos que determinó las primeras normas que garantizaban el bienestar de las personas que laboraban para el año 1917, entre estas normas se regularizó los días feriados.

Para el año 1920 es creada la primera ley del trabajo en Venezuela, pero realmente no establecía una verdadera legislación en lo que respecta a la prevención de accidentes. Es hasta en 1936 con la promulgación de una nueva ley del trabajo se comienza a establecer verdaderas leyes sobre la prevención de accidentes.

En la ley de seguros sociales se establecen indemnizaciones por enfermedades, maternidad (incluyendo permisos pre y post-natal); accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y vejez a sobrevivientes, invalidez y paros forzosos. Estas leyes de seguros sociales fueron apoyados por otros organismos como el ministerio del trabajo y el consejo venezolano de prevención de accidentes que fue fundado en el año 1959, cuyo objetivo principal es la estimulación y promoción de técnicas que ayuden a la disminución de accidentes para crear un medio ambiente de trabajo seguro para los empleados, obreros, visitantes y de todas las personas que estén en contacto con el medio ambiente de trabajo.

En 1955 se creó una sección en el ministerio de sanidad y asistencia social, esta sección fue llamada sección de higiene ocupacional, la cual está adscrita a la división de Ingeniería Sanitaria. Para el año 1963 es elaborado el reglamento de la ley del trabajo. En 1967 se promulga la nueva ley de seguro

social obligatorio. En 1968 se decreta el reglamento de las condiciones de higiene y seguridad industrial, este reglamento tendría una vigencia de unos 5 años ya que fue reformada en el año 1973.

Para terminar de tener un marco legal que permitiera ejercer las normas de higiene y seguridad industrial, como medio de apoyo para la protección de trabajadores, su acondicionamiento a un seguro medio ambiente de trabajo, se crea en 1986 la Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo.

A la higiene y seguridad industrial también la apoyan leyes como la ley nacional de ambiente y hasta el código penal puede ser usado como medio de defensa o marco en la higiene y seguridad.

La higiene y seguridad están estrechamente ligadas a los aspectos legales ya que se encuentran disposiciones existentes en la constitución de Venezuela así como tratados y convenios internacionales, el mismo sistema jurídico venezolano tiene normas que rigen condiciones aptas y medio ambiente de trabajo, vale destacar que todas estas leyes son apoyadas por las disposiciones que se puedan celebrar en las contrataciones colectivas de los empleados.

1.1.2.2 La Seguridad Industrial en Guatemala

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 industrial es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con la eliminación de las 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

La Seguridad Industrial en Guatemala, se ha desarrollado desde hace algunos años, pero ha sido en los últimos tiempos en donde ha alcanzado mayores niveles de desarrollo en cuanto a programas establecidos en la industria.

A nivel general, en el medio no ha trascendido el desarrollo de programas que ayuden a controlar los riesgos de las actividades productivas en cualquier campo, como ha ocurrido en países del continente tales como Estados Unidos, México, y en el resto de Centro y Sudamérica, tal es el caso de Costa Rica, quienes en legislación y desarrollo de esta práctica llevan una gran ventaja.

En el desarrollo de este tema, ha surgido la polémica sobre las normas de calidad tan de moda en la actualidad, porque la imagen de una empresa certificada en normas ISO-Organización Internacional de Estandarización-, es altamente apreciada, lo que provoca que muchas empresas en la industria del país estén buscando establecer los procedimientos necesarios para implementarlas.

Sobre la implementación de la calidad para programas de Seguridad industrial existe una gran polémica, debido a que la norma OSHAS-Sistemas de gestión y salud y seguridad en el trabajo 18001- o ISO 18000 que contienen directrices de la Organización Internacional de Trabajo -OIT-, no han sido aprobadas para su aplicación y posterior certificación en cuanto a su gestión; quienes no coinciden en cuanto a la imposición generalizada de una especificación técnica sobre la gestión de la seguridad y salud ocupacional con carácter de reconocido prestigio internacional y por la posibilidad de certificación

por tercera parte; en el mercadolaboral para la gestión de otras normas de calidad quedó resuelto el conflicto al otorgar sellos que les garantiza la gestión; no existen acuerdos certificados para garantizar la seguridad y la salud de los empleados como si fuese la excelencia de un producto. Otros argumentos que tienen los detractores de la aplicación de las normas OSHAS 18001, son la poca flexibilidad que ofrecen y la diferencia en la legislación de cada país, lo que provoca limitantes según ellos hasta en tratados de libre comercio.

Por otro lado, es obvio que la implantación generalizada de una norma de estas características, facilita la prevención de riesgos laborales en las empresas que operan en distintos ámbitos geográficos del mundo, entre distintas empresas implicadas entre sí en cuestiones de trabajo y la integración del sistema de prevención de riesgos laborales con los ya certificados o implantados de calidad ISO 9001 y medio ambiente ISO 14001. Respecto a la integración, conviene recordar que con una sola norma de sistemas internos para la prevención y medio ambiente, se reducirían bastos costos a las empresas.

Lógicamente, tanto quienes están a favor de la norma ISO 18000, como quienes están en contra, coinciden que en primer lugar y en cualquier caso, es importante y necesario cumplir la extensa legislación aplicable, aunque argumentan que en muchos casos, como sucede en la Unión Europea, la legislación de riesgos laborales supone de hecho la exigencia de implementar un sistema de gestión al respecto, por lo que no consideran necesario implantar una norma y mucho menos certificarla.

Actualmente en Guatemala, el tema sobre seguridad industrial y salud ocupacional ha ido creciendo, incrementando la demanda en programas de capacitación y asesorías para establecerlos dentro de las empresas. El INTECAP-Instituto Nacional de Capacitación y Productividad-, cuya principal

actividad radica en la capacitación, es uno de los entes que ha dado el apoyo en cuanto a capacitaciones y asistencias técnicas sobre este tema. En los últimos tres años se ha observado el incremento en la demanda de dicho apoyo en todas las áreas, en la de seguridad industrial ha tenido un crecimiento importante; lo que implica el aumento de interés por trabajar un tema que no ha sido muy desarrollado en nuestro país.

En cuanto al aspecto legal, el Código de trabajo, exige aspectos mínimos a cubrir como parte del programa de seguridad industrial, para ello ha elaborado folletos informativos sobre la estructura básica que debe existir para implementar un programa y los aspectos que éste debe de llenar. El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, es otra entidad que se ha enfocado a exigir a las empresas requisitos mínimos sobre el asunto y se ha enfocado en servir a capacitaciones que no siempre tratan sobre la seguridad industrial sino se invierte más a política salarial.

El Ministerio de Trabajo, cuenta con un departamento que se encarga del control de la seguridad industrial en las organizaciones, incluso cuenta con personal para orientar y proporcionar información de la estructura que se requiere para desarrollar la seguridad industrial como en otros países.

Se aboga por cambios en la ley para incrementar las multas a empresas que no contemplen la aplicación de normas en seguridad industrial, pero aún no han sido aprobadas por el Congreso de la República de Guatemala, por lo que habrá que esperar los cambios que la industria fomente por la presión de la entrada en vigencia del tratado de libre comercio, un tema que ha puesto de manifiesto la falta de programas en el proceso productivo y cuya existencia es importante casi obligatoria para competir con otros en el Tratado de Libre Comercio –TLC-, además de la polémica que hay por certificar; la

implementación de programas de seguridad industrial, se torna compleja, pero la realidad es distinta, independientemente de la certificación o no de dicho proceso mediante la norma Occupational Health and Safety Assessment Series OHSAS 18001, su aplicabilidad es importante pues contribuye a la reducción de costos ocultos que provocan los accidentes e incidentes dentro de un proceso productivo, los cuales no son considerados o muchas veces si los consideran, no les dan la importancia en relación a la pérdida de la productividad y de salud física y mental.

1.1.2.3 Higiene laboral

La salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo adecuada. La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental del colaborador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y ambiente físico donde las realiza. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales a partir del estudio y el control de dos variables: El hombre y su ambiente laboral.¹

Condiciones ambientales de trabajo²

Existen tres grupos de condiciones que influyen considerablemente en el trabajo de las personas:

La higiene laboral se ocupa de éste grupo. Así mismo nos referimos a éste como 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, entre estos aspectos se pueden contemplar:

¹Chiavenato, Idalberto. Tercera Edición. Gestión del Talento Humano, Editorial Mc Graw Hill. México, Página 332.

²IDEM, Página 9

a. Iluminación

Es la luz que incide en el lugar de trabajo del empleado, se trata específicamente de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. Así como los estándares de iluminación que se establecen de acuerdo al tipo de tarea visual que el empleado debe realizar. Una mala iluminación, cansa la vista, altera el sistema nervioso, contribuye a la mala calidad del trabajo y es la responsable de unaparte considerable de los accidentes. Un sistema de iluminación para ser óptimo debe cumplir con los siguientes requisitos: ser suficiente, para que cada luminaria proporciones la cantidad de luz necesaria para cada tipo de trabajo; distribuir la luz de forma constante y uniforme, de modo a evitar la fatiga de los ojos, la cual se deriva de sucesivas adaptaciones debidas a las variaciones de la intensidad de la luz. Se deben evitar los contrastes violentos de la luz y sombra y los de claros y oscuros.

La distribución de la luz puede ser por: Iluminación directa: hace que la luz incida directamente sobre la superficie iluminada, es la más económica y más utilizada para espacios grandes; Iluminación indirecta: hace que la luz incida sobre la superficie iluminada reflejándose en paredes y techos; es la más costosa; e Iluminación semiindirectaque dirige la mayor parte de la luz directamente hacia la superficie que será iluminada pero deja algo de luz que es reflejada por las paredes y techo.

b. Ruido

Se entiende como un sonido o bullicio indeseable y tiene dos características principales: la frecuencia que se refiere al número de vibraciones por segundo y la intensidad que es el sonido que se mide en decibeles. El ruido no provoca que disminuya el desempeño en el trabajo, sin embargo el ruido

influye poderosamente en la salud del empleado, sobre todo en su audición, ya que la exposición prolongada a niveles elevados de ruidos produce pérdidas de audición en proporción con el tiempo de exposición.

El efecto desagradable de los ruidos puede ser por:

- 1) Intensidad del sonido
- 2) Variación a los ritmos o irregularidades.

La intensidad máxima de ruido permitida legalmente en el ambiente fabril es de 85 decibeles, se considera que el ambiente no es sano si está por encima de este nivel. Los ruidos entre 85 y 95 decibeles pueden producir daños auditivos crónicos. En general, los ruidos industriales pueden ser: continuos, intermitentes y variables.

Los métodos utilizados para controlar o disminuir los ruidos en la industria se pueden clasificar en una de las cinco categorías siguientes: eliminar el ruido del elemento que lo produce mediante la reparación o con un nuevo desempeño de la máquina, engranajes, poleas, correas, etc.; separar la fuente del ruido, mediante defensas o montaje de máquinas y demás equipos sobre láminas o amortiguadores de ruidos; encerrar la fuente de ruido dentro de paredes a prueba de ruido; construir los techos, paredes y suelos en forma acústica para que absorban los ruidos y utilizar equipo de protección individual (EPI) como un protector auricular.

c. Temperatura

Una de las condiciones ambientales es la temperatura. Existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por temperaturas elevadas, en los cuales se necesita vestir ropa adecuada para proteger la salud. En el otro extremo, hay puestos cuyo lugar de trabajo impone temperaturas muy bajas, como el caso de

frigoríficos que exigen ropa adecuada para la protección. En estos casos la salubridad constituye la característica de esos ambientes especiales.

d. Humedad

Es la consecuencia del alto contenido higrométrico del aire. Existen condiciones ambientales de gran humedad en el lugar de trabajo, mayormente en fábricas textiles. Por otra parte, existen condiciones ambientales de poca humedad, en las industrias de cerámica donde el aire debe ser seco. En todos estos casos puede indicar insalubridad.

1.1.2.4. Plan de emergencias laborales

Los servicios de seguridad tiene el objeto de establecer normas y procedimientos con la aplicación de tantos recursos como sea posible para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos. Muchos servicios de seguridad no obtienen resultados o hasta fracasan porque no se apoyaron en directrices básicas, delineadas y comprendidas por la dirección de la empresa o porque diversos aspectos de los mismos no se desarrollaron debidamente. Un programa de seguridad se debe establecer a partir del principio de que es posible prevenir accidentes siempre y cuando se apliquen medidas de seguridad adecuadas y que estas solo se podrán aplicar correctamente por medio del trabajo en equipo, en términos estrictos, la seguridad industrial es una responsabilidad de línea y una función de staff³.

Un plan de seguridad industrial implica los requisitos siguientes:

1. La seguridad en sí es una responsabilidad de línea y una función de staff, debido a su especialización.

³ IDEM. Página10

2. Las condiciones de trabajo, el ramo de actividad, el tamaño, la ubicación de la empresa, etc. Esto determinan los medios materiales para la prevención.
3. La seguridad no se debe limitar sólo al área de producción, las oficinas, los almacenes, entre otros, también presentan riesgos cuyas implicaciones afectan a toda la empresa.
4. El plan de seguridad implica, necesariamente, que la persona se adapte al trabajo, selección de personal, y que el trabajo se adapte a la persona racionalización de trabajo, así como los factores socio psicológico, lo cual explica porqué muchas organizaciones vinculan la seguridad industrial al departamento encargado de los recursos humanos.
5. La seguridad laboral moviliza todos los elementos necesarios para la capacitación de los colaboradores, el control del cumplimiento de normas de seguridad, la simulación de accidentes, la inspección periódica de los equipos, los primeros auxilios y la elección, adquisición y distribución de una serie de prendas para el personal de ciertas aéreas de la organización.

Es importante aplicar los principios siguientes:

Apoyo activo de la administración: incluye la presencia de un programa de seguridad completo e intensivo, la comunicación en reuniones periódicas con los supervisores, los resultados alcanzados por ellos y las medidas para mejorar las condiciones de trabajo.

Contar con personal dedicado exclusivamente a la seguridad industrial. Instrucciones de seguridad para cada actividad: instrucciones de seguridad para nuevos colaboradores, proporcionada por los supervisores. Las instrucciones generales corren a cargo del departamento encargado de seguridad industrial si en la empresa existiere; realización del programa de seguridad por medio de la supervisión. Los supervisores asumen la

responsabilidad de línea, pues ellos son personas clave en la prevención de accidentes; integrar al espíritu de seguridad a todos los colaboradores: la prevención de accidentes en trabajo en equipo, forjando el espíritu de prevención por medio de la divulgación a todos los empleados; extender el programa de seguridad mas allá de la compañía, ver por la seguridad de la persona en un lugar o una actividad cualquiera, así como eliminar las consecuencias de los accidentes que ocurre fuera del trabajo, que están tan generalizados y son tan graves como los que ocurren en la industria.

1.1.2.4.1. La seguridad laboral opera en dos áreas principales de actividad

Entre las principales razones para dar total importancia a la seguridad industrial, y en este caso para la estructuración de un plan de emergencia dentro de la empresa podemos mencionar: Las razones para tener un plan de seguridad⁴:

Las pérdidas personales, a causa de la muerte de colaboradores en el trabajo; pérdidas económicas sufridas por los trabajadores accidentados, como costo del tratamiento para los efectos del accidente; pérdida de productividad, para la empresa y el trabajador pues ambas partes presentan pérdidas en su rendimientos y producción; aumento de las primas de las aseguradoras, al aumentar en gastos de atención médica; problemas legales, la organización está obligada a brindarle en mutuo acuerdo con el contratado los procesos legales en caso de accidentes; responsabilidad social, se ve afectada la identificación de los futuros colaboradores y la desvinculación de los ya existentes y la imagen de la organización, perdiendo credibilidad en el campo laboral.

⁴ MONDY, R. Wayne, Robert M. NOE Y Shane R. PREMEAUX, Human resource management, Upper Saddle, Editorial Hall, 2002, p. 396.

Entre las tres áreas principales de actividad de un plan de emergencias se mencionan:

- **Prevención de accidentes**

La Organización Mundial de la Salud, define accidente como un hecho no premeditado del cual se deriva un daño considerable, TheNational Safety Council define accidente como una serie de hechos que cuando ocurren en general y sin intención, producen lesiones corporales, muerte o daños materiales.

La seguridad industrial busca minimizar los accidentes laborales. Podemos definir accidente laboral como aquel que deriva del trabajo que provoca, directa o indirectamente una lesión corporal, una alteración funcional o un mal que lleva a la muerte, así como la pérdida total o parcial, permanente o temporal de la capacidad para trabajar. La palabra accidente significa acto imprevisto o, perfectamente evitable. Este concepto abarca los accidentes sufridos durante el trayecto de trabajo, es decir, los que ocurren cuando el empleado transita de su casa a la organización y viceversa. Los accidentes laborales se clasifican en:

- **Accidentes con y sin ausencia**

Es el que se da por resultado de: a) Incapacidad temporal y pérdida total de la capacidad para trabajar el día en que se sufre el accidente o se prolonga durante un periodo inferior a un año, al regreso, el empleado asume su función sin que haya reducción de su capacidad b) Incapacidad parcial y permanente: Reducción parcial y permanente de la capacidad para trabajar, que se presenta el mismo día del accidente o se prolongue durante un día inferior a un año. Esta se deriva de: la pérdida de un miembro o parte de un mismo, la reducción de la

función de un miembro o parte de un mismo, la pérdida de la vista o la reducción de la función de un ojo, la pérdida de audición o la reducción de la función de un oído, reducción de menos de tres cuartos de la capacidad para trabajar; c) La incapacidad total y permanente, es la pérdida total de la capacidad para trabajar de manera permanente; d) Muerte del accidentado. Al decir “Accidente sin ausencia” nos referimos a que después del accidente el empleado continúa trabajando.

1.1.2.4.2 Cómo identificar las causas de los accidentes

Los accidentes son provocados por causas que pueden ser identificadas y eliminadas para que no provoquen nuevos accidentes. Según las American Standards Association, las principales causas de los accidentes son:

- **El Agente**

Es el objeto o sustancia, máquina, lugar o equipo que se podría proteger adecuadamente que de manera directa se relaciona con la lesión, como una prensa, mesa, martillo, herramienta, otros.

- **La parte del agente**

Aquella que está estrechamente asociada o relacionada con la lesión, como el volante de la mesa

- **La condición insegura**

Es la condición física o mecánica que existe en el lugar, la máquina, el equipo o la instalación, y que puede conducir a que ocurra el accidente. Por ejemplo: un piso resbaloso, con aceite, mojado, con saliente o agujeros, una instalación eléctrica con cables pelados, iluminación deficiente, entre otros.

- **El tipo de accidente**

Es la forma o el modo de contacto entre el agente del accidente y el accidentado, o incluso el resultado de ese contacto, por ejemplo, golpes, caídas, resbalones, otros.

- **El acto inseguro**

Es la violación del procedimiento aceptado como seguro, dejar de usar el equipo individual de protección, por ejemplo: distraerse o conversar durante el servicio, fumar en un área prohibida, lubricar o limpiar una máquina en movimiento.

- **El factor personal de inseguridad**

Es la característica, deficiencia o alteración mental, psíquica o física accidental o permanente que permite el acto inseguro. Esto se deriva de vistas defectuosas, fatiga, intoxicación, problemas en casa, desconocimiento de las normas y reglas de seguridad.

1.1.2.4.3. Prevención de incendios

La prevención y el combate de incendios exigen una planeación cuidadosa que incluya no solo un conjunto adecuado de extintores, sino también las dimensiones del depósito de agua, el sistema de detección de alarma, así como la capacitación del personal para que conozca los puntos clave. El fuego que provoca un incendio es una reacción química de oxidación exotérmica, es decir, que quema el oxígeno con liberación de calor. Para que haya una reacción debe haber presencia de: combustible (sólido, líquido o gaseoso), carburante (generalmente el oxígeno del ambiente).

1.1.2.5 Aspectos físicos

Entre todos estos aspectos se puede mencionara toda incomodidad donde se vea en riesgo la salud del colaborador, esto significa una amenaza en su productividad dentro de la organización.

1.1.2.6 Aspectos psicológicos

Los aspectos físicos están íntimamente ligados al colaborador para que éste alcance mayor productividad, estabilidad y mejor desempeño en su trabajo. Consecuentemente, con el alcance y la seguridad que el colaborador pueda obtener de sus actividades diarias se podrán percibir en él actitudes, comportamientos y sobre todo signos que denoten un cambio en su persona, marcado, desde luego, en todas las actividades que realice. Así mismo cuando el colaborador se encuentre, en una emergencia, estos síntomas pueden aparecer, dando como resultado una gran variedad de reacciones. Por ello se enumeran los aspectos que generalmente encontramos en las personas ante una situación similar:

1.1.2.6.1. Estrés⁵

La mayor parte de personas que han experimentado estrés no se les dificulta recordarlas. Este factor puede aparecer en cualquier situación por muy común que pueda ser, por ejemplo, puede presentarse al momento de un examen cuando no se está preparado para ello; perder un documento que es de mucha importancia, etc. Por varias décadas los psicólogos y los médicos han estudiado el impacto psicológico y físico sobre la salud de las personas. Pero, ¿qué es el estrés?.El estrés es la experiencia emocional acompañada por cambios predecibles a nivel bioquímico, fisiológico, cognitivo y conductual, que están dirigidos, ya sea para alterar el evento estresante o para adecuarse a sus

⁵Taylor, Sheller E. PSICOLOGÍA DE LA SALUD, Sexta edición, Editorial McGraw Hill, 2007. Página 153.

efectos, cuyos procesos de evaluación de los eventos en términos de amenaza, daño o reto; evalúan las posibles respuestas y la forma en la que responde a dichos eventos. El conocimiento de los factores estresantes dentro del ambiente de trabajo aumenta la posibilidad de rediseñar los contextos laborales e implementar intervenciones para el manejo del estrés.

1.1.2.6.2. Histeria

Los síntomas histéricos son un intento de defensa en una situación que no se sabe cómo se va a resolver; suelen aparecer síntomas asociados a cualquier tipo, pero son exagerados y pintorescos; imitan enfermedades, por lo que pueden dar lugar a confusiones. El gran ataque histérico es una tempestad de movimientos con una lateralidad suprema, en que la persona grita, se revuelca en el suelo, se desgarran las ropas, araña o golpea de modo incoordinado y no específicamente de manera intencional a los que intentan sujetarle; alterna movimientos de contracción tónica generalizadas, en los cuales se tiende a mover en semicírculo sobre la nuca o los talones, con otros movimientos y espasmos desordenados e intermitentes que recuerda un ataque epiléptico. Lo que caracteriza a la persona histérica de otras patologías es que la persona sufre las crisis tras un disgusto o contrariedad y ocurre cuando hay delante personas que le interesen.

1.1.2.6.3. Ansiedad⁶

Para la ansiedad existe un triple sistema de respuestas para poder ser definida, (fisiológica, motora y cognitiva). La actitud y el estado emocional en el que se experimenta una sensación de angustia y desesperación permanentes, por causas no conocidas a nivel consciente. Puede afectar a personas de todas las edades y sobretodo a aquellas que están sometidas a una tensión familiar o

⁶ IDEM Página 25

laboral constante, y en aquellas que se han arraigado sus patrones conductuales en un sentido de perfeccionismo hacia todo lo que hacen y dicen.

1.1.2.6.4. Pánico⁷

Se puede definir al pánico como un repentino estado de temor acompañado de intentos desesperados de buscar seguridad o auxilio. Las crisis de pánico muestran cómo el ser humano atiende a las sensaciones internas para informarse sobre la integridad de funciones vitales, información que será modificada por sus esquemas afectivos dominantes. El pánico atenderá las señales que provienen de su mente, cuerpo o impulsos. Para quien las padece, las crisis son vivencias singulares, distintas a otras que pudo haber sentido con intenso temor o peligro, no sólo las sensaciones propias, sino también las percepciones del mundo externo, modificadas en su apariencia, adquiriendo propiedades que las tornan diferentes a las reales, a estas diferencias se agrega el comienzo brusco de los síntomas y la intrusión de ideas catastróficas de descontrol o de muerte.

1.1.2.6.5. Frustración⁸

Según la Real Academia de la Lengua Española, frustrar es privar a alguien de lo que esperaba, pero para la persona que lo experimenta supone mucho más que todo esto, es una situación sumamente desagradable, sobretodo cuando se ha luchado mucho por conseguir algo determinado. Consiste en un estado de decepción, con una importante carga emocional, que se produce cuando se espera que algo deseado se realice y resulta imposible hacerlo por diferentes motivos. Los sentimientos frustrantes dependen de cada uno, es decir, hay un umbral de tolerancia, y cada individuo se posicionará en un punto determinado, dependiendo de sus características. De este modo, hay personas que no aguantan lo más mínimo, es decir, que quieren las cosas ahora

⁷ IDEM Página 25

⁸ IDEM Página 25

y ya; por el contrario, existe otro tipo de personas que son más tolerantes en este tema.

1.1.2.7 Aspectos legales según el Código de Trabajo, Decreto 1441, Título Quinto, Capítulo Único: Higiene y Seguridad en el Trabajo⁹

Artículo 197¹⁰.

Todo empleador está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios. Para ello, deberá adoptar las medidas necesarias que vayan dirigidas a: Prevenir accidentes de trabajo, velando porque la maquinaria, los equipos y las operaciones de proceso tengan el mayor grado de seguridad y se mantengan en buen estado de conservación, funcionamiento y uso, para lo cual deberán estar sujetas a inspección y mantenimiento permanente; prevenir enfermedades profesionales y eliminar las causas que las provocan; prevenir incendios; proveer un ambiente sano de trabajo; suministrar cuando sea necesario, ropa y equipo de protección apropiados, destinados a evitar accidentes y riesgos de trabajo; colocar y mantener los resguardos y proyecciones a las máquinas y a las instalaciones, para evitar que de las mismas pueda derivarse riesgo para los trabajadores; advertir al trabajador de los peligros que para su salud e integridad se deriven del trabajo; efectuar contantes actividades de capacitación de los trabajadores sobre higiene y seguridad en el trabajo; cuidar que el número de instalaciones sanitaria para mujeres y para hombres estén en proporción al de trabajadores de uno u otro sexo; mantener las instalaciones con higiene apropiadas y dotarlas de lavamanos; cuando sea necesario, habilitar locales para el cambio de ropa, separados para mujeres y hombres; mantener un botiquín provisto de los elementos indispensables para proporcionar primeros auxilios; las anteriores

⁹ Congreso de la Republica de Guatemala, Decreto No. 1441, "Higiene y Seguridad en el Trabajo", Código de Trabajo y sus Reformas pagina 76

¹⁰ IDEM Página 27- 31

medidas se observarán sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Artículo 2. Se adiciona el artículo 197 bis, de la forma siguiente:

Artículo 197 “bis” Si en juicio ordinario de trabajo se prueba que el empleador ha incurrido en: Si negligentemente no ha cumplido las disposiciones legales y reglamentarias para la prevención de accidentes y riesgos de trabajo; si no obstante haber ocurrido accidentes de trabajo no adopta las medidas necesarias que tiendan a evitar que ocurran en el futuro; cuando tales accidentes no se deban a errores humanos de los trabajadores, sino sean imputables a las condiciones en que los servicios sean prestados; si los trabajadores o sus organizaciones le han indicado por escrito la existencia de una situación de riesgo, sin que haya adoptado las medidas que puedan corregirlas.

Como consecuencia directa e inmediata de una de estas situaciones especiales se producen accidentes de trabajo que generen pérdida de algún miembro principal, incapacidad permanente o muerte del trabajador, la parte empleadora quedará obligada a indemnizar los perjuicios causados, con independencia de las pensiones o indemnizaciones que pueda cubrir el régimen de seguridad social; el monto de la indemnización será fijado de común acuerdo por las partes y en defecto de tal acuerdo lo determinará el Juez de Trabajo y Previsión Social, tomando como referencia las indemnizaciones que pague el régimen de seguridad social. Si el trabajador hubiera fallecido, su cónyuge, sus hijos menores representados como corresponde, sus hijos mayores o sus padres, en ese orden excluyente, tendrán acción directa para reclamar esta prestación, sin necesidad de declaratoria de herederos o radicación de mortual.

Artículo 198.

Todo patrono está obligado a acatar y hacer cumplir las medidas que indique el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con el fin de prevenir el acaecimiento de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales.

1.1.2.8 HIPÓTESIS

La carencia de un plan de emergencias laborales provoca inestabilidad psicológica y física en el colaborador.

1.1.2.8.1 Variable independiente

La carencia de un plan de emergencias laborales.

Conceptualización

- **Carencia:** se refiere a la falta o privación de algo, en este caso, se refiere a la falta de un plan de emergencias.
- **Plan:** se refiere a un programa o procedimiento sistemático para conseguir un determinado objetivo.
- **Emergencia laboral:** suceso acontecido por un colaborador con un agente de riesgo en el lugar de trabajo, el cual puede provocar daños físicos o psicológicos al colaborador.

Operacionalización:

A través de la encuesta los colaboradores y el jefe de agencia constataron que un plan de emergencias laborales minimizaría el riesgo a accidentes laborales pues como producto se obtendría un mayor conocimiento del tema. De igual manera fueron consideradas preguntas de la entrevista y lista de cotejo.

Para la estructuración del mismo se tomaron en cuenta las preguntas:

- **Encuesta:** 4,9,10,11,12,13,16,17,18 y 19
- **Entrevista:** 4,5.

- **Lista de cotejo:** La siguiente sección
 - Los principios de seguridad industrial (Cuestionamientos: 1 a 8)

1.1.2.8.2 Variable dependiente

Provoca inestabilidad psicológica y física en el colaborador

Inestabilidad psicológica

En las entrevistas fueron identificadas mayormente estas necesidades presentadas en los colaboradores ante las emergencias.

Conceptualización:

La incapacidad de reaccionar ante las situaciones es determinante para afrontar una emergencia laboral, incluye el número de reacciones psicológicas-conductuales.

Operacionalización: Se analizaron las siguientes preguntas.

- Encuesta: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9.
- Entrevista: 4 y 10.
- Lista de cotejo: Sección de preguntas.
 - Aspectos Psicológicos (Cuestionamientos 35 a 40)

Inestabilidad física

Mediante una observación continua durante toda la investigación la lista de cotejo permitió adaptar estas necesidades físicas al plan de emergencias y en el análisis cualitativo presentado más adelante.

Conceptualización

Identificar si las condiciones de la tienda son adecuadas para que el colaborador realice su trabajo y obtener conocimientos sobre las emergencias laborales determinará el control en el contexto ante tales situaciones.

Operacionalización

Se analizaron las siguientes preguntas:

- Entrevista: Preguntas 1,2,3
- Lista de cotejo: Sección de preguntas acerca de:
- Orden y limpieza (Cuestionamientos: 9 a 12)
- Instalaciones: (Cuestionamientos: 13 a 17)
- Condiciones de trabajo (Cuestionamientos: 18 a 34)
- Aspectos físicos (Cuestionamientos 41 a 43)

Los cuestionamientos nos mencionados de los 3 instrumentos de investigación utilizados fueron tomados en cuenta para complemento en la estructuración del Plan de emergencias laborales.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Esta fase está caracterizada por la comprobación de la hipótesis, por lo que fue necesario utilizar las siguientes técnicas e instrumentos para la recolección de la información de esta investigación:

2.1 Técnicas de recolección de datos

El orden en que se obtuvo la información sobre el objeto de estudio, fue procesado de la siguiente manera:

2.1.1 Observación

Es un medio de contacto directo y visual, que nos permitió determinar las condiciones psicológicas como el histeria, pánico y estrés entre otras y físicas como la incomodidad principalmente en el ambiente laboral del colaborador ante emergencias.

2.1.2 Fichas de cotejo

Es un instrumento que permitió identificar las condiciones del área de trabajo, que promueven o debilitan la estabilidad psicológica y física del colaborador.

2.1.3 Entrevista

Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información; con el fin de profundizar en cuanto al conocimiento de las emergencias laborales, su abordaje, las consecuencias surgidas y detalles relacionados.

En la encuesta quedó formalmente compartida la información del estudio de la investigación.

2.1.4 Encuesta

La encuesta se fundamentó en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparó con el propósito de recabar información de los colaboradores acerca de sus reacciones psicológicas presentadas ante las emergencias laborales.

2.2 Técnicas de análisis estadístico de los resultados

Para el análisis de los datos, se utilizaron las encuestas. Los datos obtenidos se interpretaron analizando las respuestas y tabulando los resultados para cada pregunta. Los resultados de la encuesta se interpretaron en gráficas de pastel y se clasificaron las preguntas de acuerdo a las variables a mencionar.

2.3 Instrumentos

Para la tabulación de la información y los datos, se utilizaron los siguientes instrumentos:

2.3.1 Encuesta

Permitió documentar los datos a investigar, por medio de preguntas cerradas, lo que facilitó la tabulación de la información; asimismo algunas

preguntas fueron de tipo abiertas en las que se obtuvo la información acerca de los aspectos psicológicos en caso de emergencias. Su elaboración se basó en la facilidad de respuesta a los ítems, además de la practicidad del instrumento. La recopilación de datos se realizó de manera manual, mecánica y electrónicamente, para la realización del análisis y la interpretación de datos. Este instrumento cuenta con 18 preguntas divididas en dos bloques. Un bloque está compuesto por 7 preguntas cerradas y el otro de preguntas abiertas: el objetivo de cada pregunta fue identificar las concepciones de la seguridad industrial y los aspectos psicológicos y físicos por los colaboradores al momento de emergencias laborales en la tienda.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Por medio de la presentación de los resultados de las encuestas realizadas en la empresa El Gallo más Gallo en la sucursal de la zona 1, se identificó la necesidad de capacitar al personal de tienda para cualquier emergencia laboral, que integre los primeros auxilios, simulacros ante terremotos, incendios y robos.

A través de la investigación bibliográfica realizada acerca de los aspectos psicológicos y físicos de la seguridad Industrial asociados al colaborador, en la empresa el Gallo más Gallo sucursal zona 1 la instalación cumple con el equipo y herramienta indispensable para la seguridad industrial.

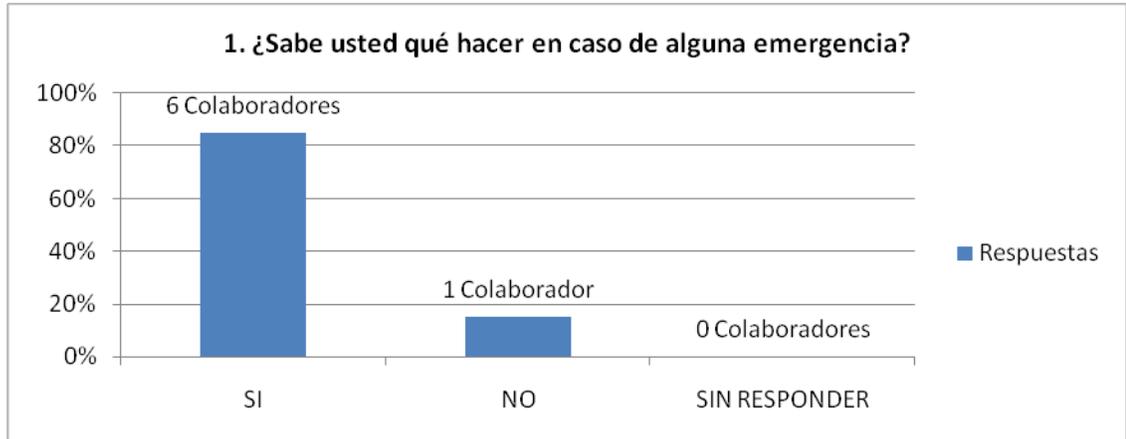
La recolección de datos cuantitativos, obtenidos de las encuestas realizadas, coinciden afirmativamente en la existencia de la necesidad de la creación de un “Plan de emergencia para puntos de ventas”, puesto que la mayor necesidad expresada de parte de los colaboradores es el no poseer el conocimiento y la práctica para auxiliar y solventar cualquier emergencia dentro de su ambiente de trabajo

3.1 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se describen las preguntas del instrumento utilizado, la encuesta, permitiendo delimitar el plan de emergencia para nuestra organización. Para ello se presentan las siguientes gráficas:

FORMACIÓN EN SITUACIONES DE RIESGO

Gráfica No. 1

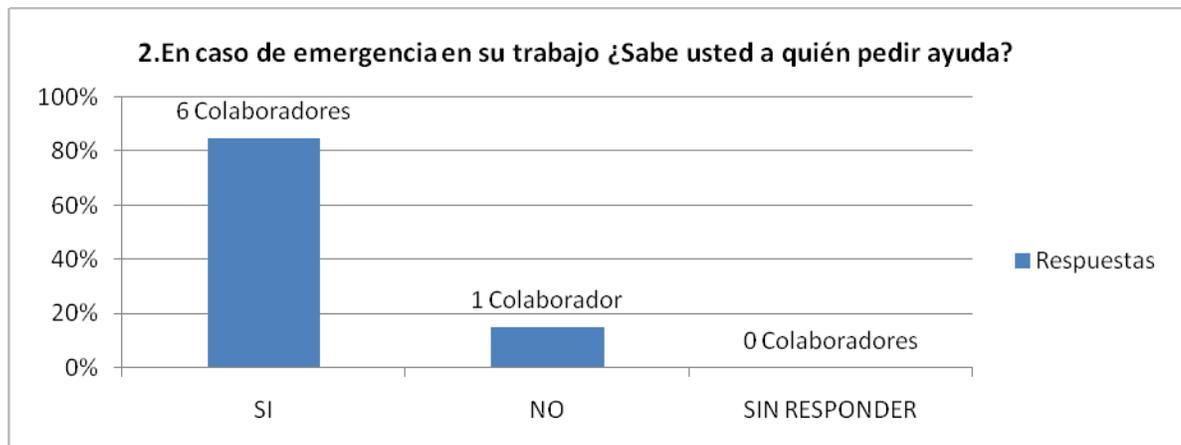


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el punto de venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: Existe el conocimiento acerca de las emergencias laborales siendo preciso establecer un plan de emergencias, puesto que, es necesario poder aplicar de una forma general y adaptarlos al entorno.

COMITÉ DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Gráfica No. 2

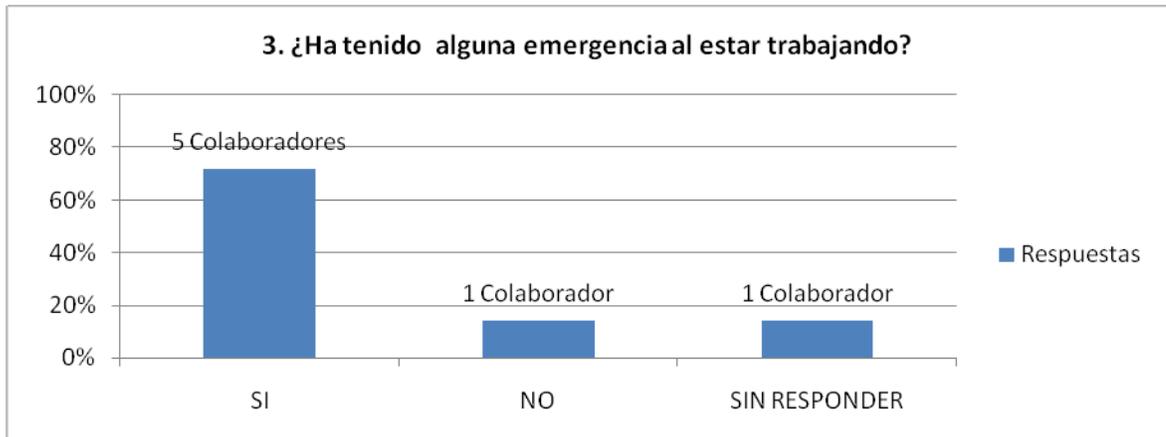


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el punto de venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: Sólo el 14% de los colaboradores dicen poder identificar a las personas a quienes acudir en caso de una emergencia.

EMERGENCIAS LABORALES

Gráfica No. 3

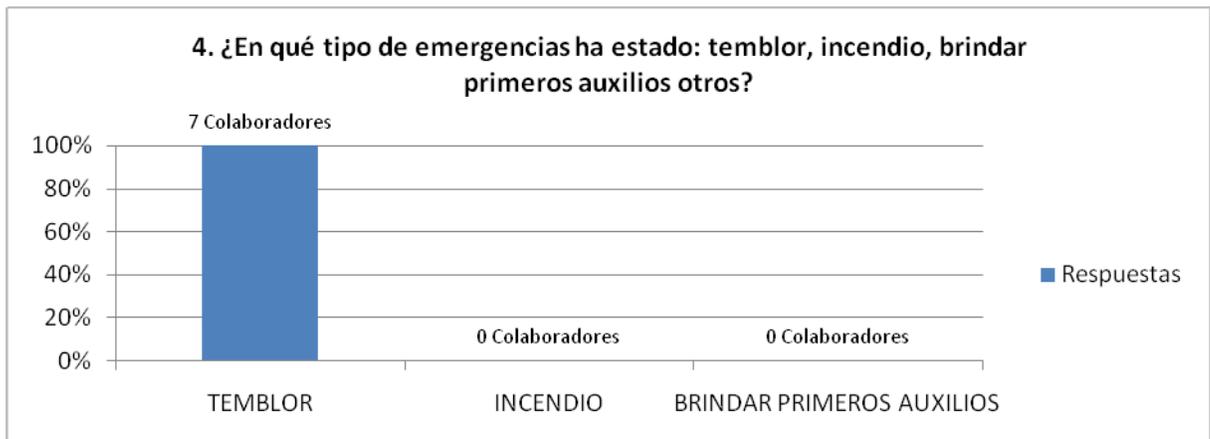


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el punto de venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: El 72% de los colaboradores han experimentado una emergencia laboral e indican que en ocasiones pasadas no han sabido como solventarlas y han usado el sentido común y recibido ayuda de otros negocios aledaños.

TIPOS DE EMERGENCIAS

Gráfica No. 4

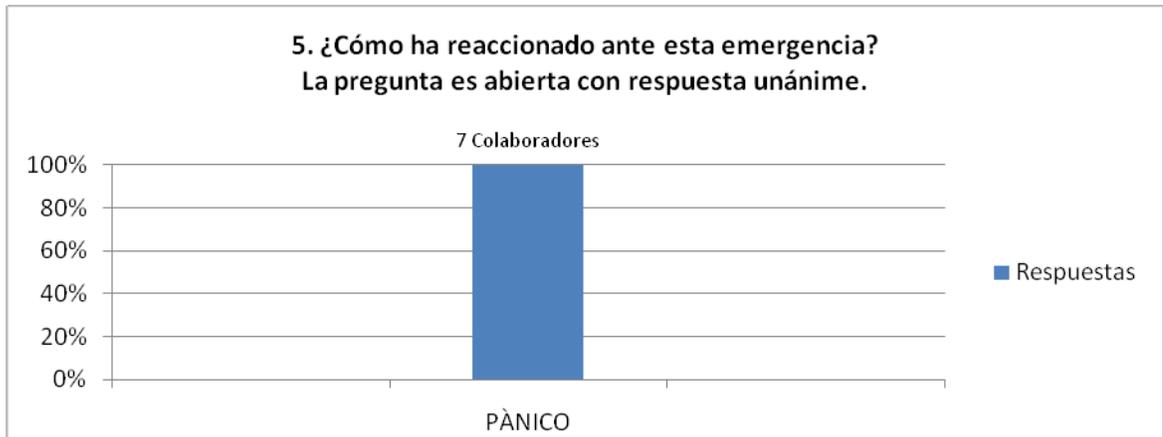


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el punto de venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: Los colaboradores afirman que en su corta experiencia han experimentado un temblor únicamente desconociendo como accionar ante el mismo.

REACCIONES ANTE EMERGENCIAS LABORALES

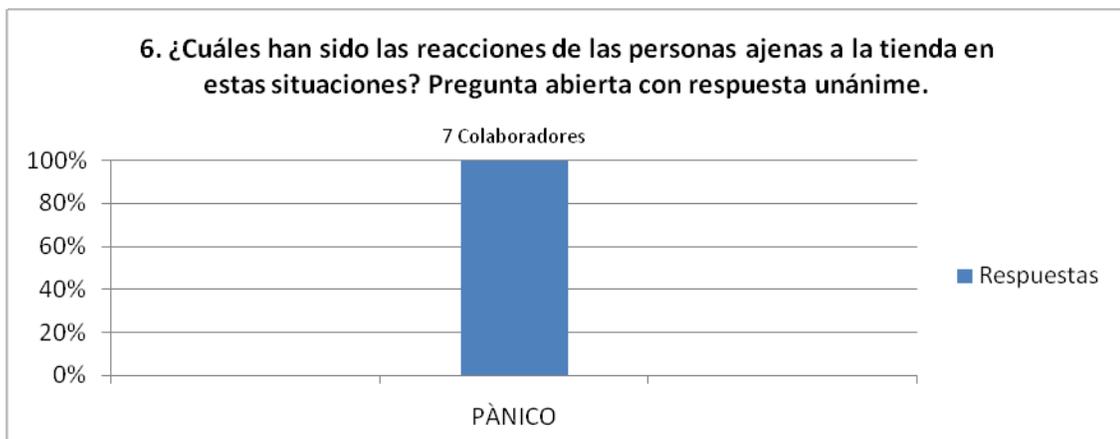
Gráfica No. 5



Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el puntode venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: El pánico es la reacción más frecuente en los colaboradores encuestados ante cualquier emergencia laboral.

REACCIONES EN PERSONAS AJENAS AL PERSONAL



Gráfica No. 6

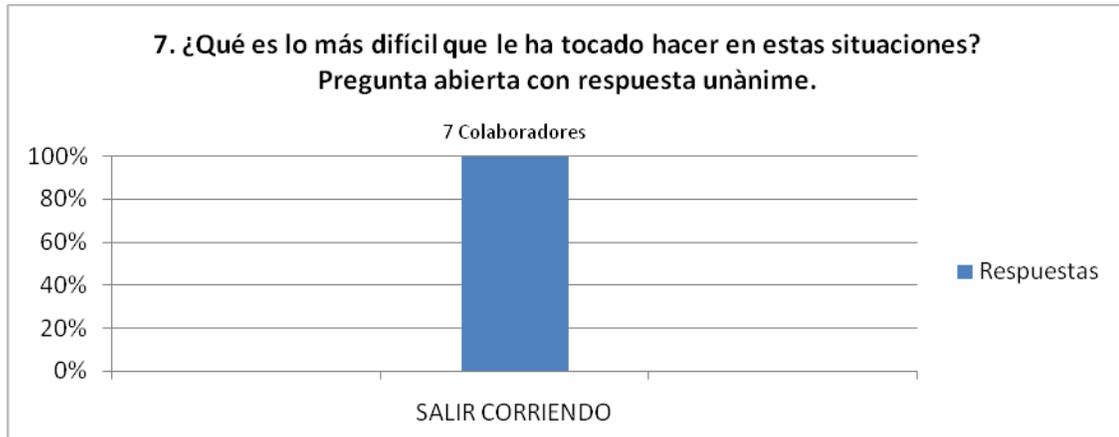
Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el puntode venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: El pánico también es predominante en las personas externas, los clientes, por lo que sí predomina la misma reacción, la situación imprevista puede llegar

a ser una catástrofe por no estar capacitado el personal para atender a los clientes en la tienda.

DIFICULTADES EN EMERGENCIAS LABORALES

Gráfica No. 7

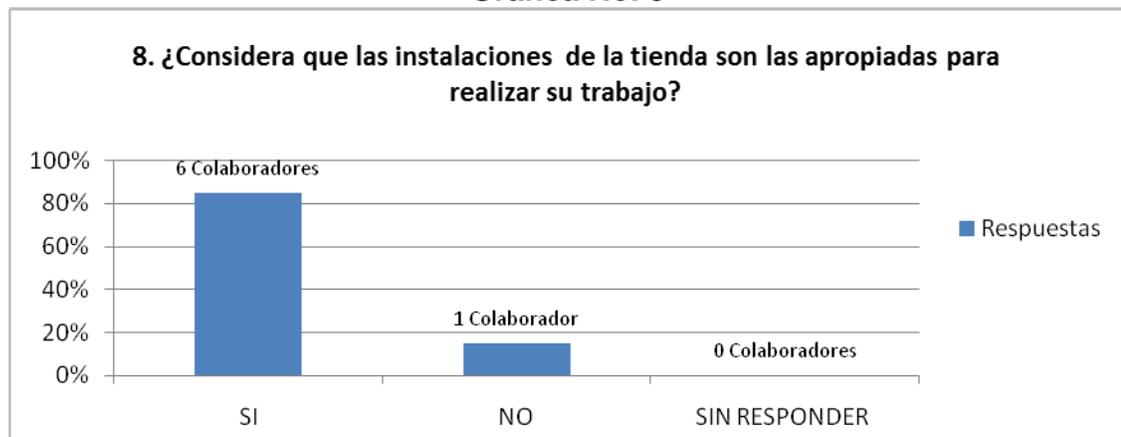


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el puntode venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses

Interpretación: Ante estas situaciones, lo más práctico, por parte de las personas presentes, es salir corriendo sin tomar en cuenta quién pueda ser damnificado de más obstáculos y agravar la situación. De igual manera se refleja la falta de entrenamiento para estas ocasiones.

CONDICIONES DE TRABAJO

Grafica No. 8

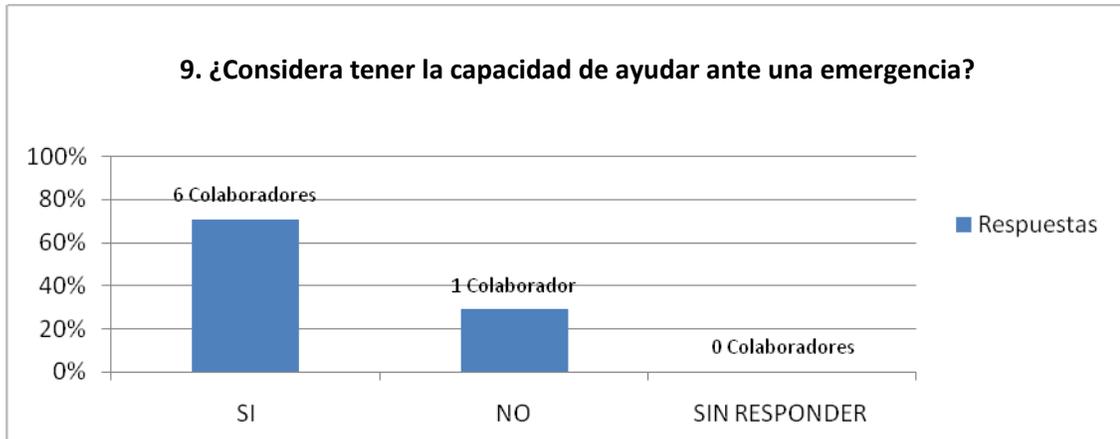


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el puntode venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: Los colaboradores afirman que su lugar de trabajo es cómodo, que contempla las medidas de seguridad principales para su bienestar, pero insisten en que no hay capacitación para ellos, ya que si el encargado no está presente cualquier emergencia se solventa como realmente se pueda.

CAPACIDAD ANTE LAS EMERGENCIAS

Gráfica No. 9

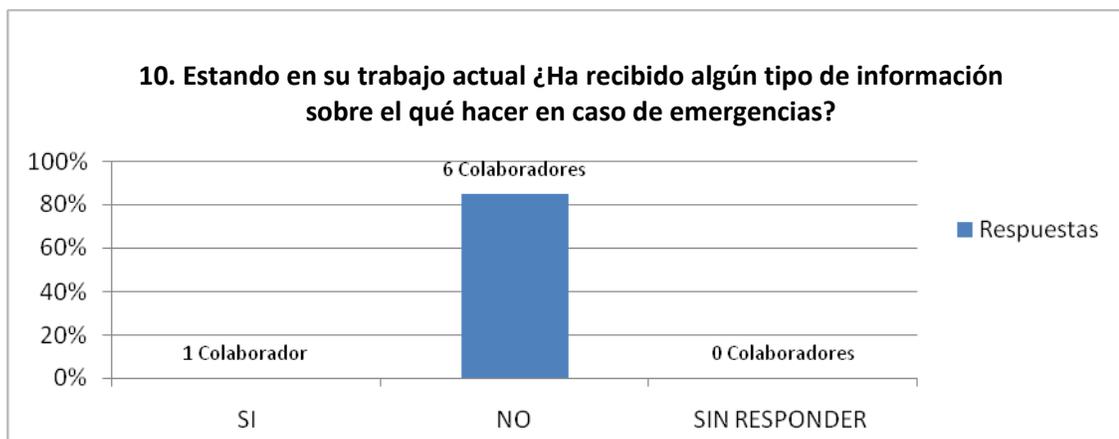


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el puntode venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: Según el resultado de las encuestas, el personal afirma no tener la capacidad de solventar una emergencia laboral, sin considerar la magnitud real de las mismas. Por lo que al momento de entrevistarlos su opinión fue la contraria ya que consideraban una emergencia como un pequeño imprevisto.

INFORMACIÓN ANTE LAS EMERGENCIAS LABORALES

Gráfica No. 10

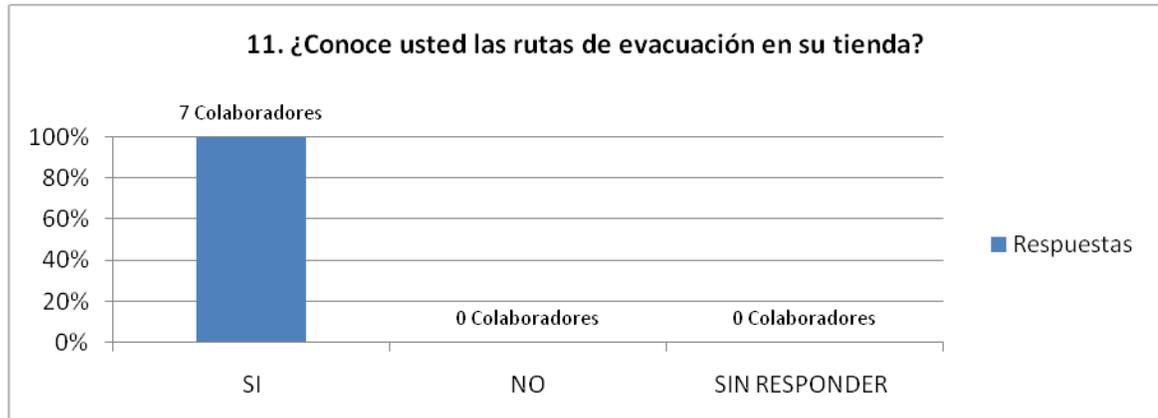


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el puntode venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: El 85% de los colaboradores no han recibido información general de cómo solventar una emergencia

SEÑALIZACIÓN

Gráfica No. 11

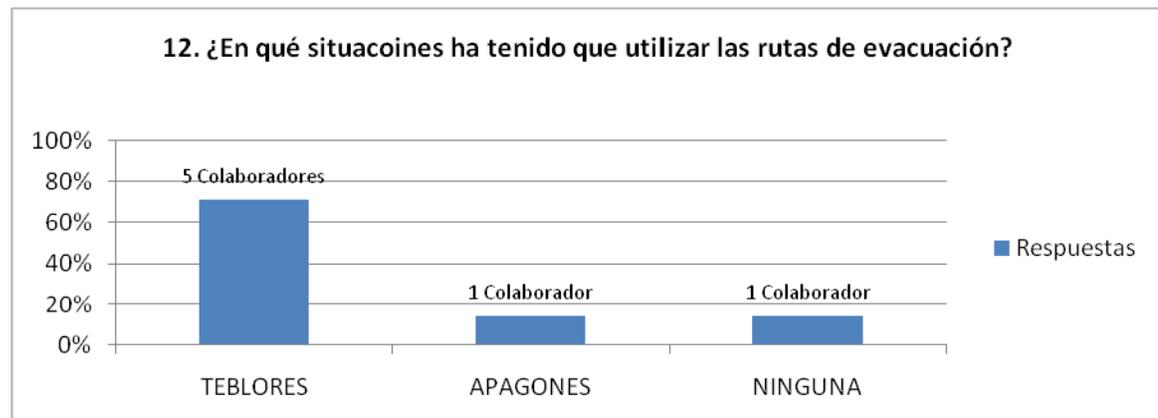


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el punto de venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: El total de colaboradores indican conoce la ruta de evacuación, pero que no su interpretación y/o significado.

UTILIZACIÓN DE RUTAS DE EVACUACIÓN

Gráfica No. 12

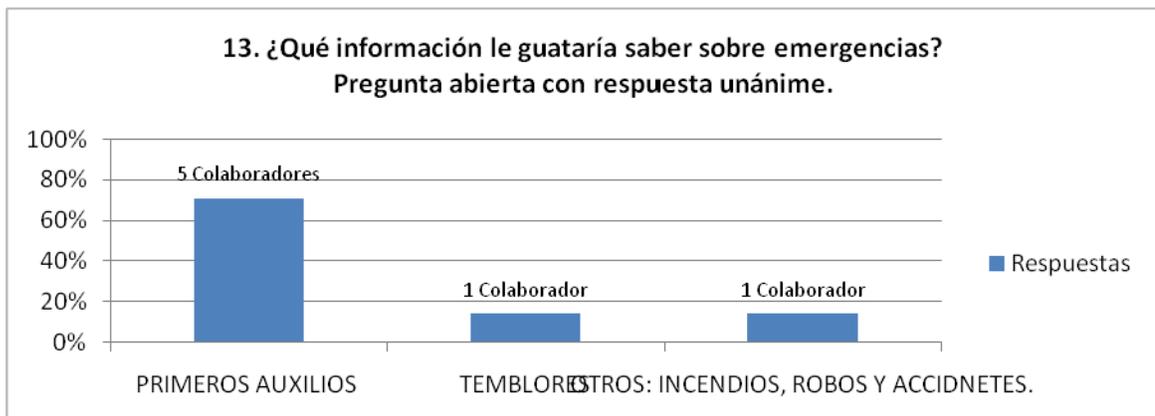


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el punto de venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: Con el análisis de esta pregunta determinamos que el plan de emergencias debe contener la información necesaria en simulacros para temblores y/o terremotos.

PRINCIPALES NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Gráfica No. 13.

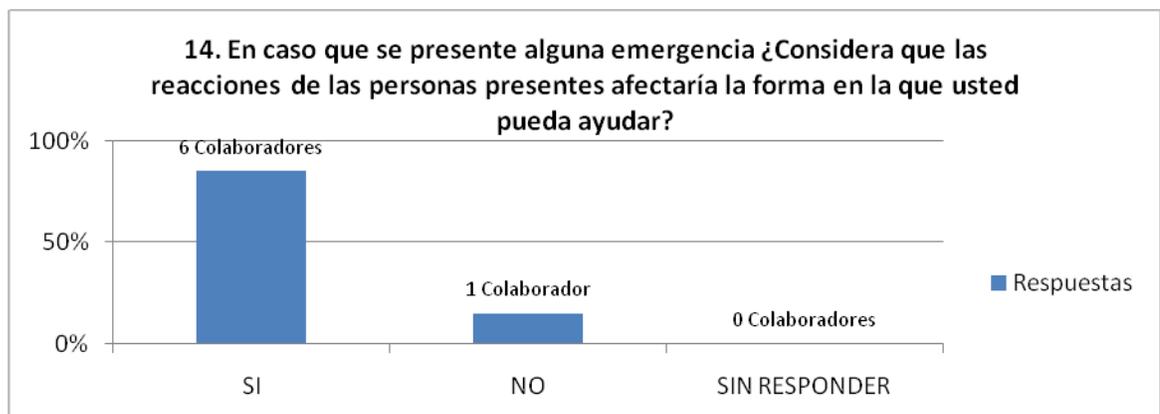


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el punto de venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: Con esta pregunta fueron recabadas las principales necesidades de capacitación para la formulación del Plan de emergencias.

RELACIONES ANTE LAS EMERGENCIAS

Gráfica No. 14

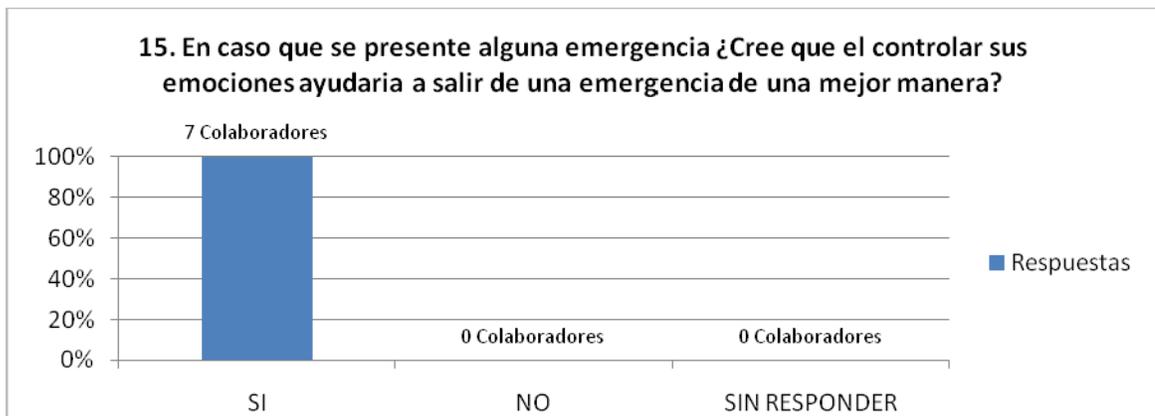


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el punto de venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: El trabajo en equipo es indispensable ante las emergencias, ya que si no existe un sentido de pertenencia, lealtad y solidaridad por la lucha entre compañeros se hace de la emergencia una catástrofe.

CONTROL DE EMOCIONES

Gráfica No. 15

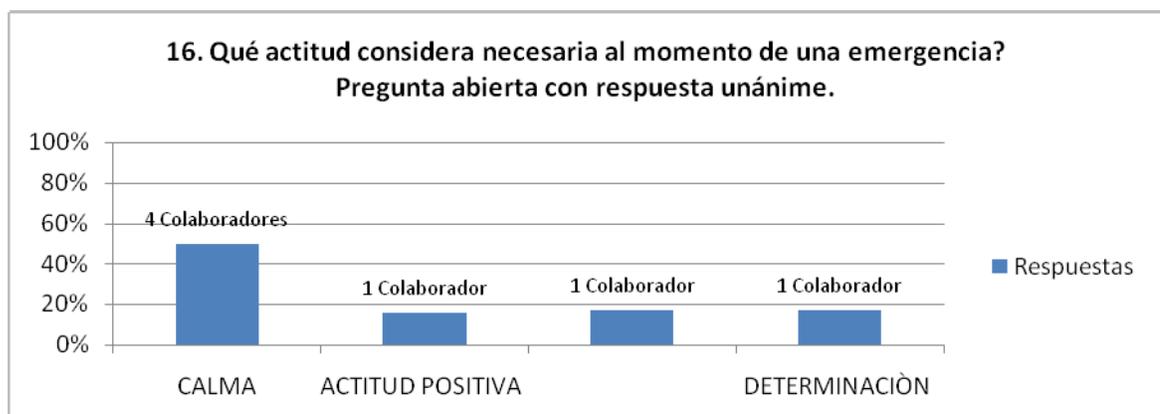


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el punto de venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: El total de colaboradores indican que el control de las emociones ayuda a solventar mejor una emergencia laboral, indicándonos la debilidad de su estabilidad psicológica por la falta de conocimiento de cómo accionar.

ACTITUDES ANTE EMERGENCIAS LABORALES

Gráfica No. 16

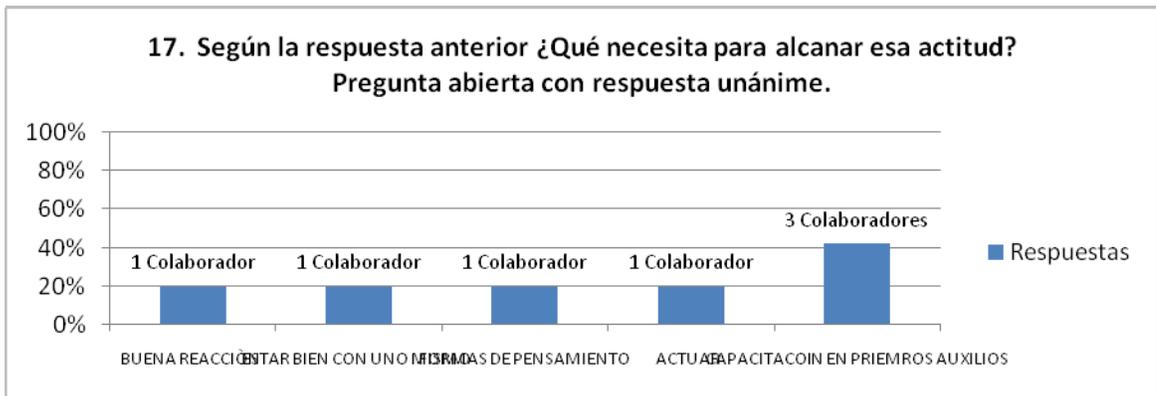


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el punto de venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: Las actitudes y reacciones ante una emergencia laboral serán desarrolladas por la seguridad que el colaborador forme en sí mismo a través de la práctica del conocimiento que se adquiriera del Plan de Emergencias.

ACTITUDES ANTE LAS EMERGENCIAS LABORALES

Gráfica No. 17

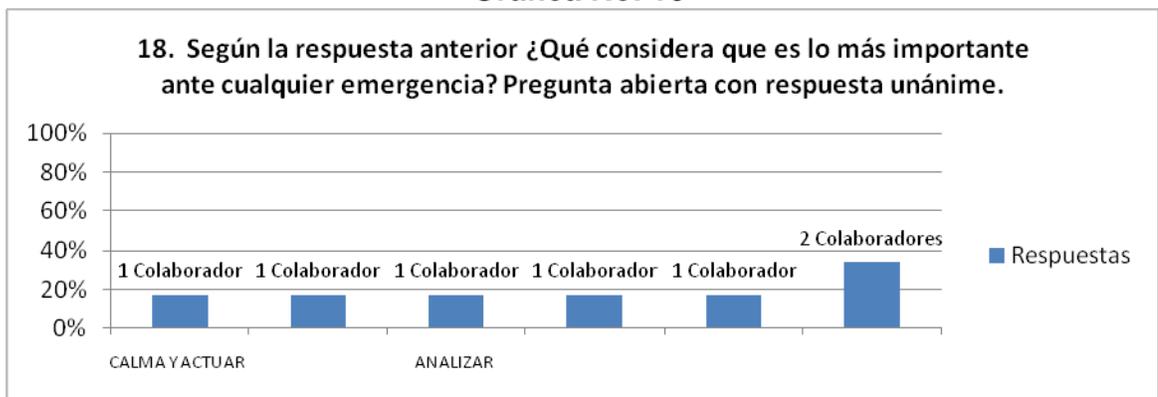


Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el puntode venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: Todas las opciones de esta pregunta fueron aceptadas por los trabajadores, por lo que se hace necesaria la implementación del Plan de Emergencias aplicándose de forma organizada y con capacitación.

ASPECTOS IMPORTANTES PARA SOLVENTAR LAS EMERGENCIAS

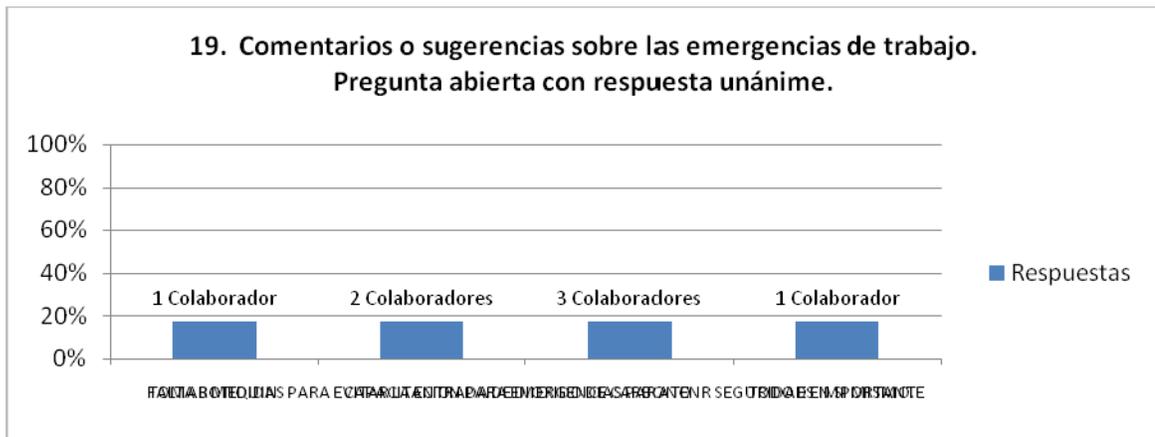
Gráfica No. 18



Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el puntode venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: Todas las opciones presentadas para esta pregunta son aceptadas por los colaboradores como aspectos que se deben tener en cuenta ante cualquier emergencia.

SUGERENCIAS ANTE LAS EMERGENCIAS Gráfica No. 19



Fuente: Encuesta de estudio de emergencias laborales realizadas a 7 colaboradores en el punto de venta de la sucursal zona 1, de la empresa el Gallo más Gallo durante seis meses de enero a junio.

Interpretación: Se enumeraron las mayores necesidades en general por parte de los colaboradores.

3.2 Análisis Cualitativo

Con el análisis cualitativo se describen los aspectos que influyen directamente en el colaborador, datos obtenidos de la observación en el área de trabajo y entrevistas.

3.2.1. Estabilidad psicológica del colaborador

Esto integra todos los aspectos internos que afectan tanto sus relaciones interpersonales, como es la productividad; su ser en plenitud reflejado por su carácter y personalidad. Por todo ello, de forma cualitativa se pudieron determinar los siguientes aspectos:

3.2.1.1 Identificación del colaborador con la empresa

Esto hace referencia a que el colaborador se siente cómodo y plenamente identificado con su trabajo, ya que esto no solo permite el que se obtenga una buena salud mental sino que su trabajo sea satisfactorio.

3.2.1.2 Falta de motivación

Si el colaborador no posee una estabilidad psicológica, esto permite a que pierda el interés por su trabajo y que lo realice solamente como un requisito.

3.2.1.3 Baja productividad

Al momento en que el colaborador pierde la motivación hacia su trabajo, siendo esta la fuerza que lo impulsa a realizar sus actividades, esto repercute en no obtener los resultados esperados en su trabajo es bajo.

3.2.1.4 Carrera administrativa

Parte de la formación de la identidad del colaborador hacia su empresa, está en la capacidad de visualizarse a largo plazo dentro de la misma, reflejado por su motivación y productividad, por la estabilidad psicológica y física que desarrolle, en pocas palabras este aspecto incluye la comodidad y seguridad del colaborador.

3.2.2 Estabilidad física del colaborador

Está determinada por todos aquellos aspectos materiales, atentan contra la salud y aprovechamiento de recursos dentro de la empresa, por lo que es necesario:

3.2.2.1 Condiciones en el lugar de trabajo

Esto refleja las necesidades que deben ser cubiertas (iluminación, ventilación, espacio de trabajo, mobiliario en buen estado y funcional) por el patrono en el ambiente laboral de trabajo del colaborador, para que su trabajo sea desarrollado evitando el riesgo ante su integridad física.

3.2.2 Herramientas y recursos

La empresa confía plenamente en sus colaboradores por lo que el mobiliario (computadora, impresora, fotocopiadora, escáner) y equipo (montacargas, equipo de protección para los auxiliares de bodega) son proporcionados acorde a las necesidades de cada tienda, asimismo como café, azúcar, hojas de papel y lapiceros son dados sin medida como cortesía para el cliente.

3.3 Emergencias Laborales

Las emergencias laborales es un conjunto de situaciones inesperadas, producidas por las distintas manifestaciones de la naturaleza, por cualquier manifestación social o por falta de organización en la empresa. Por ello, fue indispensable hacer énfasis en los puntos de venta, del análisis del siguiente indicador, puesto que la integridad del colaborador y los clientes se encuentra en riesgo.

Capacidad en el colaborador para solventar las emergencias laborales

Si el colaborador dentro de su puesto no está orientado, ubicado y capacitado para desempeñar sus actividades, no existe forma de desarrollar su responsabilidad, lo mismo sucede si el colaborador no posee el conocimiento y la práctica para afrontar cualquier emergencia laboral, incendios, terremotos o aplicación de primeros auxilios, su reacción por su ignorancia puede traer consecuencias más grandes.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- 1) El punto de venta en zona 1 de la empresa “El Gallo más gallo” cuenta con los lineamientos y condiciones apropiadas en seguridad industrial como lo es: señalización, identificación de área de descarga, iluminación, ventilación, uniforme de protección, orden, limpieza, organización en la seguridad, materiales de limpieza, plan de limpieza, botiquín, un lugar apropiado para los electrodomésticos.
- 2) La empresa por su giro de comercialización cumple con los requisitos solicitados por el Código de Trabajo, la cual la distingue como una empresa de calidad.
- 3) Dentro de los puntos de venta de la empresa en mención es necesaria la implementación de un “Plan de Emergencias Laborales” dirigido hacia el personal de tienda, puesto que no poseen el conocimiento ni el entrenamiento para abordar este tipo de situaciones.
- 4) Según la investigación realizada, se detectó que las medidas adoptadas en seguridad industrial van dirigidas a proteger sus bienes, es decir con orientación patronal y hasta el momento en que se realizó este estudio se fomenta que las decisiones o procedimientos sean dirigidos para garantizar las condiciones de los colaboradores.
- 5) La actualización de la legislación relacionada con la seguridad industrial es constante, únicamente que en el transcurso del estudio fue estructurado un plan de emergencias adaptado a las necesidades psicológicas, físicas y los efectos de los mismos para la capacitación de los colaboradores en puntos de venta

- 6) El enfoque de la seguridad laboral abarca no sólo medidas que prevengan los accidentes o enfermedades de los trabajadores, sino condiciones y el ambiente que provea de distracción y relajamiento en general.

4.2 RECOMENDACIONES

PARA LA EMPRESA EL GALLO MÁS GALLO:

- 1) El estudio realizado dentro de la organización, no permitió delimitar que la principal necesidad como parte de la seguridad industrial de dicha organización es el capacitar a los colaboradores en situaciones específicas de emergencia, como lo es: Simulacro ante incendios, terremotos, primeros auxilios y robos, puesto que el no saber reaccionar ante estas situaciones teniendo un doble riesgo por brindar el servicio directo al cliente, al tener una de estas situaciones el no ser capaces de presentar soluciones prácticas podría afectar enormemente la “integridad e imagen de la empresa en general” y la estabilidad tanto psicológica y física del colaborador y sus clientes, por tal razón, se estructuró un “Plan de emergencias” para que pueda ser tomado en cuenta al ser implementado en sus colaboradores en sus distintos puntos de venta en el interior del país.
- 2) Para desarrollar la seguridad y bienestar laboral, debe capacitarse al personal constantemente, hacerse propuestas concretas, que permitan tomar las decisiones oportunas y necesarias para mejorar a la empresa en general y que los colaboradores controlen las emergencias laborales apropiadamente.
- 3) Como parte de la estabilidad física, en los puntos de ventas debe invertirse más en la ventilación porque cada vez aumentan más las visitas de los clientes y con los días calurosos es incómodo para ambas partes.

PARA LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS:

Un factor sumamente significativo para los colaboradores de esta empresa es la motivación, por lo que es necesario realizar actividades con el mismo puesto que la actividad comercial gira en al ventas y esto debe ser reflejado al momento de interactuar con el cliente. Este aspecto guarda una estrecha relación con la estabilidad psicológica puesto que permite que el colaborador se desarrolle con lealtad y libertad y aumente su productividad.

AL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN:

El trabajo de investigación, es recomendado para el lector, que necesite una orientación para evaluación o hacer nuevas propuestas en el área de Seguridad Industrial, y Recursos Humanos, considerándose ser útil, tanto para la Universidad de San Carlos de Guatemala, La Escuela de Ciencias Psicológicas, el Departamento de Psicología Industrial y a la patria principalmente, para ser entes de campo en dichas estipulaciones.

MINISTERIO DE TRABAJO:

Es necesario actualizar el plan de emergencias laborales propuestas para años posteriores, incluyendo en las mismas nuevas tendencias que mejoren la seguridad industrial de la empresa en general.

BIBLIOGRAFÍA

1. Agustín, Jaime. ACTUACIONES BÁSICAS EN PRIMEROS AUXILIOS, Segunda edición Editorial TEBAR, España 1990, paginas 172.
2. Belloch, Sandín. MANUAL DE PSICOPATOLOGÍA, Edición Única, *Editorial McGraw-Hill Interamericana*, España 1996, páginas 354.
3. Bernal Torres, Cesar. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN PARA ADMINISTRACIÓN, ECONOMÍA, HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES, Segunda Edición, Editorial Pearson Education, México 1993, páginas 180.
4. Chiavenato, Idalberto, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Tercera edición, Editorial Mc Graw Hill, ,México 2010, página 495
5. Congreso de la República de Guatemala, DECRETO NO. 1441, "HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO", Código de Trabajo y sus Reformas página 76
6. Dorsch, Friedrich. DICCIONARIO DE PSICOLOGÍA, Edición Única, Editorial Herder, S.A, Barcelona España 1976, páginas 386.
7. Gispert, Carlos. ENCICLOPEDIA DE LA PSICOLOGÍA Vol. 4, MMII Océano Grupo Editorial, S.A. Milanesat, Barcelona España 1997, páginas 337.
8. Grimaldi, John V. & Simonds, Rollin H. LA SEGURIDAD INDUSTRIAL. Su Administración, Sección II: Admón. de la Seguridad, Tercera edición, Editorial Alfaomega, España 1991, páginas 159.
9. Grimaldi, John V. LA SEGURIDAD INDUSTRIAL, su administración, Segunda edición en español, Editorial Alfa Omega S.A. de CV, México 1989 , páginas 627.
10. Ramirez Cavassa, Cesar. SEGURIDAD INDUSTRIAL, ENFOQUE INTEGRAL, Segunda Edición, Editorial Limusa, México 1885, páginas 508.
11. Taylor, Sheller E. PSICOLOGÍA DE LA SALUD, Sexta edición, Editorial McGraw Hill, México 2007, paginas 497.
12. Vassaux Singer Estuardo, ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL, Segunda edición en español, Editorial Alfa Omega S.A de CV, Guatemala 1974, páginas 627.

ANEXOS

**PLAN DE EMERGENCIA EN PUNTOS DE VENTA
EL GALLO MÁS GALLO
TIENDA ZONA 1 EL CECADE**

CONTENIDO

Sismos

Incendios

Robos

Primeros Auxilios

PLAN DE EMERGENCIAS LABORALES

Presentación:

El análisis de los accidentes laborales y fenómenos naturales que suceden a diario demuestran los más frecuentes errores de concepto; incurrir en la adopción de medidas, hábitos y comportamientos que posteriormente, permitan el manejo de los principios básicos de las emergencias para situaciones imprevistas puesto que la aplicación del plan de emergencias laborales deberá contemplar medidas de aplicación específica en los diferentes contextos de trabajo.

La razón implícita de la elaboración de un plan de emergencias laborales radica en garantizar la estabilidad física y psicológica tanto del colaborador como del cliente externo.

Justificación:

A pesar de que los colaboradores cuenten con las herramientas indispensables para atender una emergencia laboral, en la mayoría de las empresas se cuenta con un conocimiento generalizado y subjetivo de cómo atender una emergencia laboral; es por ello que la aplicación de un plan de emergencias laborales nace de las necesidades de cómo atender una emergencia laboral en un contexto comercial y con personas externas. Un plan de emergencias laborales fomenta una cultura de prevención ante la vida del colaborador y de clientes tanto internos como externos. El poseer los principios en seguridad industrial como lo es la señalización, extintores, clasificación del área de descargue, uniforme adecuado y otros aspectos no garantiza la integridad y estabilidad tanto psicológica y física del personal sino no se ha estructurado una metodología organizada y al mismo tiempo implementada, ya que actualmente no hay un plan de emergencias laborales y este es el que se proporciona basado en la visión, misión, giro comercial y políticas de dicha entidad.

Objetivo:

El presente plan tiene como objetivo proporcionar las directrices necesarias para atender los accidentes laborales actuando acorde a las situaciones que se presenten; proveyendo un ambiente de trabajo seguro en función a la estabilidad psicológica del colaborador.

Objetivos Específicos:

- Fomentar una cultura de prevención de accidentes laborales ante dichas emergencias. que cree hábitos en los colaboradores.
- Proporcionar sugerencias y orientaciones para la mejora del ambiente de trabajo y estabilidad psicológica y física del personal.
- Definir las herramientas metodológicas necesarias para atender cualquier tipo de emergencia laboral.

PLAN DE EMERGENCIAS LABORARES

Sismo: Es una vibración de las diferentes capas de la tierra, que se produce por la liberación de energía que se da al rozarse o quebrarse un bloque de la corteza terrestre. En la empresa se han presenciado sismos que por los electrodomésticos, personal y clientes han provocado mayor inseguridad y pérdidas por no accionar de forma organizada. Según las investigaciones científicas modernas, hoy se pueden identificar cuatro distintos procesos que causan sismicidad.

Papel del Colaborado.: Antes de un sismo debe tener a su alcance:

- Radio portátil de baterías.
- Linterna con baterías.
- Botiquín de Primeros Auxilios incluyendo medicinas necesarias e indispensables para algún miembro de la familia.
- Manual de Primeros auxilios.
- Extinguidor de incendios.
- Herramientas variadas, para desconectar agua o luz.
- Agua embotellada suficiente para todos los miembros de la organización.
- Comida enlatada necesaria para una semana aproximadamente. (Debe recordar que tanto el agua como los alimentos enlatados deberán de ser reemplazados con frecuencia).
- Un abrelatas.
- Pitos para pedir ayuda en caso de quedar atrapados.
- Cocina portátil de gas propano o kerosene.
- Fósforos.
- Números telefónicos de bomberos, policía, Cruz Roja y médicos.
- Copias de las llaves de puertas y candados.
- Delegación de responsabilidades entre compañeros ante emergencias.

- Establecer un punto de reunión.

El papel del trabajador durante un sismo:

- Manténgase calmado y dígalo a las personas presentes.
- Estando dentro de la tienda, busque refugio debajo de una mesa o tablonces lejos de ventanas y la salida con puerta de vidrio, hasta que el sismo haya pasado.
- Manténgase alejado de flipones.
- Ante un terremoto reaccione con prontitud ya que usted experimentará un movimiento de tierra que iniciará suavemente pero que se tornará severo varios segundos después. Probablemente no durará más de un minuto. Taparse los oídos al escuchará un ruido ensordecedor al que se le sumará el que producirán los objetos cuando caen así como el de numerosas alarmas que se activarán. Esté preparado.
- No se precipite a buscar salida, muchas de las personas presentes querrán hacerlo y obstaculizarán la salida.

Después de un sismo: Después del terremoto principal, es muy probable que vuelva a temblar por lo cual se caerán las edificaciones debilitadas. Esté alerta y aléjese de lugares que se puedan derrumbar.

- Si queda atrapado, use una señal visible o sonora para llamar la atención.
- Localice heridos, administre primeros auxilios.
- Inspeccione el área, localice fugas de agua, de luz, líneas caídas y proceda a desconectar los servicios dañados.
- Localice fallas estructurales que puedan causar posibles daños en movimientos sísmicos posteriores.
- Desaloje el área de electrodomésticos y/o eléctricos destruidos, ya que estos aparatos tienen sustancias químicas internas que pueden causar intoxicación.
- Use siempre calzado.

- Sintonice en su radio alguna emisora y así poder recibir instrucciones de su Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres CONRED.
- No utilice el teléfono salvo en casos de extrema urgencia.
- Utilice las escaleras móviles en caso de salvar alguna persona atrapada, pero no lo realice solo.
- No descargue los inodoros, la tubería de aguas negras puede estar en mal estado. Puede forrar con una bolsa plástica el inodoro para poder usarlo.

7 cosas que debe saber de los terremotos:

1. Como desconectar el agua, líneas telefónicas y electricidad.
2. Primeros auxilios
3. Establecer puntos de reunión.
4. Para evitar el rompimiento de ventanas, mantenerlas cubiertas ya sea con plástico o cualquier tipo de cortina o material adhesivo.
5. El mayor peligro de escombros, es fuera de los umbrales de las puertas y cerca de paredes exteriores.
6. Seguir la ruta de evacuación.
7. Tener a la mano el maletín de emergencias

Incendios: Los incendios son uno de los riesgos que se acrecienta en nuestros días por el uso intensivo de varias formas de energía y porque la concentración en ciudades aumenta el riesgo de que el fuego se propague. En los puntos de ventas se ha dado mayormente por chispas de fuego y eléctricas y con facilidad se propaga porque los electrodomésticos en el área de venta y en bodega. Otro aspecto que alrededor a la sucursal en zona 1 se encuentran negocios de comida y esto genera demasiado calor y provoca un gran riesgo, por lo que el riesgo es aún mayor en fiestas de fin de año por quemar juegos pirotécnicos. A continuación se presentan las siguientes sugerencias:

Antes del incendio

- Revise periódicamente la instalación eléctrica su área de trabajo.
- Recuerde que todo contacto o interruptor eléctrico debe tener su tapa debidamente aislada.
- No sobrecargue los enchufes con demasiadas conexiones; distribúyalas o solicite la instalación de circuitos adicionales.
- Evite improvisar empalmes en las conexiones y cuide que los cables de los aparatos eléctricos se encuentren en buenas condiciones.
- No conecte aparatos que se hayan humedecido.
- En caso de fuga de gas, en el caso de estufas, refrigeradoras o lavadoras no encienda ni apague luces; ventile al máximo todas las habitaciones.
- Mantenga fuera del alcance del cliente fósforos o encendedores ya que pueden estar acompañados de niños y accidentalmente pueden hacer uso del mismo.
- No fumar dentro de la tienda.
- Procure contar con uno o mas extinguidores en un lugar accesible. Asegúrese de saber como usarlos y verifique que funcionen correctamente.
- Antes de terminar su jornada de trabajo revisar que ningún aparato eléctrico se quede encendido.
- Siempre tenga a la mano los números telefónicos de cruz roja y bomberos.

Durante el incendio

- Conserve la calma y procure tranquilizar a sus familiares o compañeros de trabajo.
- Corte los suministros de energía eléctrica y de gas.
- No abra puertas ni ventanas, porque con el aire el fuego se extiende.
- Si el fuego se extiende, llame a los bomberos y siga sus instrucciones.

- En caso de evacuación, no corra, no grite, no empuje. No pierda el tiempo buscando objetos personales.
- Si hay gases y humo, desplácese de rodillas (gateando) y de ser posible tápese nariz y boca con un trapo húmedo.
- Ayude a salir a los niños, ancianos y minusválidos.
- Antes de abrir una puerta, tóquela; si está caliente no la abra, el fuego debe estar tras ella.
- No use los elevadores.
- Si se incendia su ropa, no corra; tírese al piso y ruede lentamente, de ser necesario cúbrase con una manta para apagar el fuego.
- Al llegar los bomberos, infórmeles si hay personas atrapadas.
- Una vez afuera del inmueble, aléjese lo más que pueda para no obstruir el trabajo de los cuerpos de auxilio.

Después del incendio

- Haga que un técnico revise las instalaciones eléctricas, de agua potable y líneas telefónicas antes de conectar nuevamente la corriente y cualquiera de estos servicios.

Robos Es un delito contra el patrimonio, consistente en el apoderamiento de bienes ajenos, con intención de lucrarse, empleando para ello fuerza en las cosas o bien violencia o intimidación en la persona.

Durante el robo

- Avisar inmediatamente a la policía e indicar la dirección exacta del establecimiento y un teléfono de contacto.
- Solicitar asistencia médica si es necesario (122 y 123)

- No tocar nada que pueda servir para obtener el rastro de huellas u otros indicios sobre los autores.
- No dejar entrar a nadie en el lugar donde se ha producido el robo
- Mantener libre la línea telefónica hasta que llegue la policía.
- Procurar actuar con tranquilidad y prudencia ante situaciones de riesgo o de intimidación. No intente actos heroicos. Recuerde que la seguridad de las personas presentes y la suya es lo más importante.
- Fijarse en las características físicas de los ladrones y en los detalles que puedan ayudar a la policía a identificarlos posteriormente: vestimenta, dirección de la huida, matrícula de vehículos, etc.
- Mantener la calma, no tocar ni mover nada. No cerrar ninguna ventana o puerta. No cambiar nada de sitio, llamar rápidamente a la Policía, y esperar a que lleguen los agentes, no es prudente entrar, en muchos casos, los delincuentes ya se han marchado, pero a veces aún siguen en el interior de la empresa. Intente que la persona que llame sepa los datos básicos de lo que pasa y donde.
- Presentar denuncia. Tener a mano, si es posible un carné de identificación de que trabaja en la empresa.
- Indicar a las fuerzas de seguridad cualquier información a la que tenga acceso (vecinos, amistades, sospechas de alguien etc.) relativa al hecho. Si se sospecha de alguien, manifestarlo no es acusarlo, es aportar información para poder resolver el caso, y se realizarán las correspondientes comprobaciones si procede.
- Solicitar una constancia de denuncia. Puede hacer falta para la reclamación a la compañía de seguros. Puede ser suficiente con una copia de la denuncia sellada y fechada, no hace falta que sea un recibo.

- Indicar la cantidad de dinero aproximada que se pudieron haber robado.
- Cambiar las cerraduras que sean necesarias en el lugar de trabajo.

Primeros Auxilios Son procedimientos que podemos aplicar a las víctimas de accidentes o enfermedad repentina, mientras llega la ayuda de un especialista, es decir de un médico o de los bomberos. El fin de los primeros auxilios es atender a la persona conservando su vida, no agravando su estado de salud. Esta es la mayor necesidad identificada en los trabajadores ya que no poseen ningún tipo de conocimiento de cómo atender estas situaciones.

Papel del colaborador

¿Qué hacer en caso de emergencia?

- Mantener la calma, comportarse con tranquilidad y serenidad; se ordenarán mucho mejor las ideas y se actuará mejor.
- Llamar inmediatamente a una ambulancia; recordar que debe llevar consigo los teléfonos de emergencia.
- Alejar a los curiosos; además de desestabilizar al ambiente con sus comentarios pueden inquietar más al lesionado.
- Dar prioridad a las lesiones que pongan en peligro la vida del colaborador, como: Hemorragias, ausencia de pulso y/o respiración, envenenamiento y conmoción o shock.
- Examinar al lesionado; revisar si tiene pulso, si respira y cómo lo hace; si el conducto respiratorio (nariz o boca) no está obstruido por secreciones, la lengua u objetos extraños; observar si sangra, si tiene movimientos convulsivos, si está consciente interrogarlo sobre las molestias que pueda tener.
- Colocar al paciente en posición cómoda; mantenerlo abrigado, no darle café, ni alcohol, ni permitir que fume.

- No levantar a la persona a menos que sea estrictamente necesario o si se sospecha de alguna fractura.
- No aplicar alcohol en ninguna parte del cuerpo.
- Impedir que ingiera líquidos o en todo caso darle agua caliente.
- Controlar la hemorragia si la hay, colocando una toalla limpia y haciendo presión en la herida.
- Mantener la respiración del herido y su atención hablándole.
- Evitar el pánico.
- Inspirar confianza.
- Manifiestar su sentido común.
- No hacer más de lo que sea necesario, hasta que llegue la ayuda profesional.

¿Qué no se debe hacer en caso de emergencia?

- No realizar ninguna ayuda si no tiene conocimiento para atender una emergencia.
- No alterar ni perder la calma, esto puede desesperar a la persona que se está atendiendo.
- No tocar las heridas con las manos sucias, boca o cualquier otro material sin desinfectar. Usar gasa esterilizada siempre que sea posible. No soplar sobre una herida.
- No lavar heridas profundas ni heridas por fracturas expuestas, únicamente cubrirlas con apósitos estériles (un pedazo de algodón con gasa) y transportar inmediatamente al médico.
- No limpiar la herida hacia adentro, limpiarla con movimientos hacia afuera.
- No tocar ni mover los coágulos de sangre.
- No intentar coser una herida, ya que esto es asunto de un médico.
- No colocar algodón absorbente directo sobre heridas o quemaduras.
- No aplicar tela adhesiva directamente sobre heridas.
- No desprender con violencia las gasas que cubren las heridas.

- No aplicar vendajes húmedos; tampoco demasiado flojos ni demasiados apretados.

Botiquín Se denomina botiquín a un elemento destinado a contener los medicamentos y utensilios indispensables para brindar los primeros auxilios o para tratar dolencias comunes. La disponibilidad de un botiquín suele ser indispensable en áreas de trabajo.

Generalmente se dispone dentro de una caja u otro espacio asignado capaz de ser transportado pero en un lugar de accesibilidad para cualquier colaborador ya sea para un compañero o un cliente presente. Actualmente se cuenta con un botiquín, pero este no es revisado periódicamente y el riesgo está en ingerir medicina vencida o materiales que no tengan utilidad al momento de la emergencia por estar guardados con tanto tiempo.

¿Qué contiene el botiquín? Un botiquín debe contener otros utensilios como:

- Tijeras
- Una pinza fina
- Algodón
- Gasas
- Vendas
- Esparadrapo
- Jabón
- Desinfectantes
- Agua oxigenada
- Alcohol

Un principio básico de la seguridad industrial, establece que el único medicamento de uso inmediato para cualquier dolencia, malestar o enfermedad, sin importar cual

sea, es el Acetaminofén; ya que no presenta contraindicaciones para las personas con cualquier enfermedad..

A pesar del principio anterior, los botiquines generalmente mantienen medicamentos de uso común como: Peptobismol, alka-seltzer, salandrews, tabcin, yodoclorina, vitapirena, también debe incluirse para niños, personas adultas por si el cliente es acompañado. .

Para un mejor control de los padecimientos y enfermedades de los colaboradores, es recomendable crear un directorio médico, el que tiene como objetivo recabar la información relevante que ayude a brindar una mejor atención en caso de emergencias. A continuación se presenta un ejemplo de directorio médico.

DIRECTORIO MÉDICO

En las siguientes casillas anotar los datos que se le solicitan. Los datos deben ser claros, precisos y honestos, pues estos serán importantes para su bienestar y para la tranquilidad de sus compañeros.

Nombre completo	Puesto	Padecimiento	Tiempo de padecerlo en mese o años	Complicaciones más frecuentes	Medicamentos o sustancias NO permitidas	Medicamentos permitidos
En esta casilla debe sus apellidos y nombres	Anotar el nombre de su puesto dentro de la tienda	En esta casilla debe anotar el nombre de su enfermedad o padecimiento. Ejemplo: diabetes, problemas del corazón, migrañas, gastritis, alergias, asma o embarazos en riesgo.	Anotar el tiempo que ha padecido la enfermedad	En este espacio anotar las complicaciones que puede presentar y en que situaciones.	Anotar todos los medicamentos que no deben administrarle sus compañeros, pues éstos empeorarán su situación.	Anotar todos los medicamentos que pueden ser administrados por sus compañeros en caso de una complicación, además es necesario que anote si es el caso, la vía de administración
Arenales Chalí, Francisca Federica	contadora	Diabetes	3 años	En ocasiones se me sube el azúcar cuando tengo una fuerte impresión o enojo.	No consumo alientos altos en azúcar	Inyectarme Insulina, 1 centímetro, en cualquier parte del cuerpo. Tener las manos limpias.

NOTA: Si toma medicamentos recetados que afecten su salud, coméntelo con su jefe y a Recursos Humanos Y

ANÓTESE en el directorio médico. IMPORTANTE: actualizar este directorio médico, tomando en cuenta a todos los colaboradores

DECÁLOGO PARA LAS EMERGENCIAS LABORALES

1. El orden y la vigilancia dan seguridad al trabajo. Colabore en conseguirlo.
2. Corrija o de aviso de las condiciones peligrosas e inseguras.
3. No use ninguna herramienta sin estar autorizado para ello.
4. Use las herramientas apropiadas y cuide de su conservación. Al terminar el trabajo déjelas donde corresponde.
5. Utilice, en cada paso, las prendas de protección establecidas. Mantenerlas limpias y en buen estado.
6. No quite sin autorización ninguna protección de seguridad o señal de peligro. Piense siempre en los demás.
7. Todas las heridas requieren atención. Acuda al servicio médico o botiquín.
8. No realice bromas en el trabajo. Si quiere que lo respeten respete a los demás.
9. No improvise, siga las instrucciones y cumpla las normas. Si no las conoce, pregunte.
10. Preste atención al trabajo que está realizando. Atención a los minutos finales.

LA PRISA ES EL MEJOR ALIADO DEL ACCIDENTE.

Glosario

A

1. ACCIDENTE: Evento casual en casual en cuya génesis está involucrada, por acción u omisión, la actividad humana y que resulta en lesiones o daños deliberados.
2. ADMINISTRACIÓN PARA DESASTRES:
3. ADVERTENCIA: Aviso, consejo, precaución, nota, indicación. Diseminación de señales de peligro inminente que pueden incluir avisos de medidas de protección.
4. AFECTADO: Dícese de las personas, sistemas o territorios sobre los cuales actúan un fenómeno o circunstancias, cuyos efectos producen perturbación o daño.
5. ALARMA: Aviso señal que se da por la aproximación de un desastre, con el objeto de evitar perdidas humanas, indica una acción. El peligro se advierte por los elementos de vigilancia. Fase inicial de los procedimientos que ponen en marcha las operaciones frente a una amenaza de desastre consumado.
ALBERGADO: Persona que pernocta o vive en un albergue.
6. ALBERGUE: Edificio o lugar donde se brinda alimentación, resguardo y protección a las personas afectadas durante una contingencia. / Unidad habitacional que da protección a personas afectadas por una inminencia o consumación del desastre
7. ALERTA: Estado declarado con el fin de tomar precauciones específicas, debido a la probable y cercana ocurrencia de un evento destructivo (adverso). Vigilancia de la evolución de un fenómeno. Fase permanente de supervisión y vigilancia de los riesgos establecidos y eventuales. Se avisa que se aproxima un peligro, pero que es menos inminente que lo que se implicaría un mensaje de advertencia.
8. ALUD: Desplazamiento de material desde zona de altura que recorre una superficie de deslizamiento por acción de la fuerza de gravedad en un tiempo breve.

9. ALUVION: Alud de material líquido o semi-líquido.
10. AMBIENTE: Relativo al medio que constituye un ecosistema.
11. AMENAZA: Acción de amenazar. Factor externo de riesgo, representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural o generado por el ser humano, que puede manifestarse en lugar específico, con una intensidad y duración determinadas. Factor externo de riesgo con respecto a un sujeto o sistema expuesto, representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural o provocado por el ser humano, puede manifestarse en un sitio específico, con una intensidad y duración determinada. Riesgo inmediato de ocurrencia de un desastre. Evento amenazante o probabilidad de que ocurra un fenómeno potencialmente dañino dentro de un área y periodo de tiempo dado.
12. AMENAZA MÁXIMA: La mayor destrucción que se puede esperar de un evento.
13. ÁREA DE SEGURIDAD: Ambiente interno o externo de un inmueble, cuya construcción, diseño y/o localización, permitan la reducción del riesgo de los usuarios.
14. ASÍSMICO: No sísmico, usado para designar un área libre de actividad sísmica o proceso de deformación tectónica que no esta acompañado de fenómenos sísmicos.
15. AVALANCHA: Alud constituido fundamentalmente por nieve. Rápido y repentino deslizamiento de masas incoherentes, usualmente mezclas de nieve-hielo, material rocoso.
16. AVISO: Noticia dada alguno. / Indicio señal. / Advertencia, consejo.
17. AYUDA: Apoyo para soportar en mejor forma los efectos de un desastre. Componentes del sistema social constituido por el planeamiento la organización la dirección y el control de las actividades relacionadas con el manejo de los desastres en cualquiera de sus fases.

B

18. **BARÓMETRO:** Instrumento para medir la presión atmosférica.
19. **BASE:** Centro de concentración de medios.
20. **BÚSQUEDA:** Conjunto de operaciones cuyo objetivo es encontrar personas, restos o elementos desaparecidos en
21. **BÚSQUEDA Y RESCATE (salvamento):** El proceso de localizar y recobrar a las víctimas de desastres y de la aplicación de primeros auxilios y asistencia medica básica que pueda ser requerida.
22. **BRIGADA DE EMERGENCIA:** Escuadrón o grupo institucional capacitado en una o más áreas de operaciones de emergencia.

C

23. **CAMPAMENTO:** Campo destinado al establecimiento de un asentamiento humano mediante carpas o elementos
24. **CANCELACIÓN:** Interrupción de un operativo, procedimiento o tarea de emergencia por orden de autoridad competente.
25. **CAPACITACIÓN:** Capacitar. Habilitar a uno para alguna cosa hacerle apto para ella.
26. **CATÁSTROFE:** Desastre mayor que involucra alto número de víctimas y daños severos.
27. **CAUDAL:** Volumen de agua que fluye a través de una sección transversal por unidad de tiempo.
28. **CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA (COE):**Lugar físico que concentra recursos o personas afectadas, en relación con los desastres.
29. **CENTRO DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA:** Unidad especializada que concentra tráficos y registros de las comunicaciones dentro de un organismo (teléfono, telex, radio, teletipo, fax u otros).

30. CENTRO COORDINADOR: Dependencia base donde ejerce el grupo de apoyo de una emergencia.
31. CENTRO DE TRAUMA: Centro de salud de alto nivel, dotado de recursos humanos y materiales completos y permanentes, que le permite manejar víctimas de alto riesgo con cuidados multidisciplinarios.
32. CICLÓN: Sistema cerrado de circulación a gran escala, dentro de la atmósfera, con presión barométrica baja y fuertes vientos que rotan en dirección contraria a las manecillas del reloj en el hemisferio norte y en dirección de las manecillas del reloj en el hemisferio Sur. En el Océano Indico y el Pacífico del Sur se le denomina Ciclón, en el Atlántico occidental y pacífico Oriental se le denomina Huracán, en el pacífico occidental se les denomina Tifón.
33. CLAVE: Lenguaje Convenio para uso técnico en desastres, con el objeto de simplificar las telecomunicaciones y mantener la reserva en la información.
34. COBERTURA: Alcance que los programas o acciones de salud tiene sobre la comunidad siniestrada.
35. CONTROL: Proceso mediante el cual se logra mantener el dominio de las variables afectadas por un desastre a los procedimientos involucrados en ellos.
36. CONDUCTA: Manifestación externa y práctica de la persona, que es posible de observar.
37. CONTINGENCIA: Posibilidad de que una cosa suceda o no suceda, riesgo, peligro, evento.
38. CRECIDA: Dícese del aumento rápido del gasto de un fluido en movimiento, en particular, de un curso de agua.
39. CRISIS: Estado de situación que implica el quiebre de la normalidad de un sistema y favorece su desorganización.

BIBLIOGRAFIA

- Agustín, Jaime, Actuaciones Básicas en Primeros Auxilios, Segunda edición Editorial TEBAR, España 1990, paginas 172.
- Belloch, Sandín, Manual de psicopatología, Edición Única, *Editorial McGraw-Hill Interamericana*, España 1996, páginas 354.
- Bernal Torres, Cesar, Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, Segunda Edición, Editorial PEARSON EDUCATION, México 1993, páginas 180
- Chiavenato, Idalberto, Gestión del Talento Humano Tercera edición, Editorial Mc Graw Hill, ,México 2010, página 495
- Congreso de la Republica de Guatemala, Decreto No. 1441, “Higiene y Seguridad en el Trabajo”, Código de Trabajo y sus Reformas página 76
- DORSCH, Friedrich. Diccionario de Psicología, Edición Única, Editorial Herder, S.A, Barcelona España 1976, páginas 386.
- GISPERT, Carlos. Enciclopedia de la Psicología Vol 4, MMII Océano Grupo Editorial, S.A. Milanesat, Barcelona España 1997, páginas 337.
- Grimaldi, John V. & Simonds, Rollin H. La Seguridad Industrial. Su Administración, Sección II: Admón. de la Seguridad, Tercera edición, Editorial Alfaomega, España 1991, páginas 159.
- Grimaldi, John V. La seguridad industrial, su administración, Segunda edición en español, Editorial Alfa Omega S.A. de CV, México 1989 , páginas 627.
- Ramirez Cavassa, Cesar. Seguridad Industrial, enfoque integral, Segunda Edición, Editorial Limusa, Mexico 1885, páginas 508.
- Taylor, Sheller E. PSICOLOGÍA DE LA SALUD, Sexta edición, Editorial McGraw Hill, Mèxico 2007, paginas 497.
- Vassaux Singer Estuardo, Análisis de la Seguridad Industrial, Segunda edición en español, Editorial Alfa Omega S.A de CV ,Guatemala 1974, páginas 627



La presente entrevista busca mejorar algunos aspectos de seguridad industrial e implementar un programa de mejoras dentro de la empresa. Por favor comparta su opinión con sus conocimientos y experiencia. La información adquirida será tratada de forma confidencial.

Puesto que desempeña: _____

Tiempo de trabajar en la empresa: _____

1. ¿Cómo visualiza la seguridad industrial en su empresa?

2. ¿Cuál es la función de la señalización en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué elementos componen su equipo de protección personal en su puesto?

4. ¿Qué información posee sobre algún plan de emergencias laborales en su empresa?

5. Con base a su opinión, ¿Por qué sería importante un plan de emergencias laborales en su empresa?

6. ¿Qué tipo de emergencias ha tenido en su jornada de trabajo?

7. ¿Con qué frecuencia se han presentados estas situaciones?

8. ¿Qué conocimientos posee para atender una emergencia en la tienda?

9. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido para atender una emergencia laboral?

10. ¿Qué aspectos son necesarios mejorar, para usted como colaborador, en atender una emergencia laboral?

COMENTARIO PERSONAL ACERCA DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL EN SU EMPRESA:



Lista de cotejo

Diagnóstico general de la tienda, sucursal zona 1, en la empresa el Gallo más Gallo.

PRINCIPIOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

1. La empresa cumple con requisitos mínimos de seguridad higiene industrial
2. El personal conoce las políticas y normas de Seguridad industrial
3. La empresa cuenta con procesos de calidad
4. La empresa está certificada con normas ISO-9000
5. Lo trabajadores están afiliados por el IGSS
6. Existe personal encargado de seguridad industrial
7. Existe un plan de seguridad industrial
8. Existe un plan de emergencias laborales destinado a los colaboradores

SI	NO

ORDEN Y LIMPIEZA

9. La tienda se encuentra limpia y ordenada
10. Se cuenta con un plan de limpieza
11. El mobiliario y equipo esta deteriorado y sucio
12. Las paredes y tienda en general son agradables

SI	NO

INSTALACIONES

13. Instalaciones Inadecuadas para el trabajo
14. La tienda tiene un espacio bien proporcionado para el mobiliario
15. Se cuenta con bodega o lugar de almacenaje de productos
16. Es adecuado el espacio de trabajo del personal
17. El personal tiene condiciones inseguras

SI	NO

CONDICIONES DE TRABAJO

- 18. Sitio de trabajo reducido
- 19. Material inseguro (colocación elevada)
- 20. Iluminación inadecuada
- 21. Ventilación inadecuada
- 22. Piso obstruido
- 23. Piso resbaloso
- 24. Piso dañado
- 25. Ambiente calor excesivo
- 26. Frio excesivo
- 27. Exposición a polvos
- 28. Señalización
- 29. Ruta de evacuación
- 30. Extintores posicionados a 1 metro de la superficie
- 31. Espacio de atención al cliente
- 32. Uso de botiquín
- 33. Uso de alarma
- 34. Existe seguridad en la tienda

SI	NO

ASPECTOS PSICOLÓGICOS PARA OBSERVACION

- 35. Motivación
- 36. Productividad
- 37. Trabajo en equipo
- 38. Comunicación entre colaboradores
- 39. Estrés, ansiedad, pánico, frustración, etc.
- 40. Servicio al cliente

SI	NO

ASPECTOS FÍSICOS PARA OBSERVACIÓN

- 41. Personal enfermo.
- 42. Ambiente de trabajo agradable
- 43. Identificación de riesgos con facilidad

SI	NO
SI	NO
SI	NO

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario Metropolitano –CUM-

Escuela de Ciencias Psicológicas

Orientación Vocacional y Laboral

Proyecto de elaboración de informe final TESIS



Instrucciones: Buen día, estamos realizando una encuesta para que nos comparta su opinión sobre las emergencias en su trabajo. Le agradeceremos brindarnos parte de su tiempo y responder las siguientes preguntas marcando con una x la respuesta que mejor le parezca y anotar en los espacios en blanco cuando sea necesario. Esta información es totalmente confidencial por lo que le se le solicita su mayor honestidad.

Edad: _____ Nombre del puesto: _____ Escolaridad: _____

Tiempo que lleva en la tienda: _____

1. SABE USTED ¿QUÉ HACER EN CASO DE ALGUNA EMERGENCIA?

SI NO

PORQUÈ: _____

2. EN CASO DE ALGUNA EMERGENCIA EN SU TRABAJO, ¿SABE USTED A QUIÉN PEDIR AYUDA?

SI NO

PORQUÈ: _____

3. ¿HA TENIDO ALGUNA EMERGENCIA AL ESTAR TRABAJANDO?

SI NO

PORQUÈ: _____

4. SI SU RESPUESTA FUE NO, PASE A LA PREGUNTA NÚMERO 7; SI SU RESPUESTA FUE SI, ¿EN QUE TIPO DE EMERGENCIA HA ESTADO? (ALGUN TEMBLOR, INCENDIO, BRINDAR PRIMEROS AUXILIOS, OTROS)

PORQUÈ: _____

5. ¿COMO HA REACCIONADO ANTE ESTA EMERGENCIA?

PORQUÈ: _____

6. ¿CUALES HAN SIDO LAS REACCIONES DE LAS PERSONAS AJENAS Y PRESENTES EN ESTA SITUACIÓN?

PORQUÈ: _____

7. ¿QUE ES LO MAS DIFICIL QUE LE HA TOCADO HACER EN ESTAS SITUACIONES?

PORQUÈ: _____

8. ¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA TIENDA SON APROPIADAS PARA REALIZAR SU TRABAJO?

SI NO

PORQUÈ: _____

9. ¿CONSIDERA TENER LA CAPACIDAD PARA AYUDAR ANTE UNA EMERGENCIA?

SI NO

PORQUÈ: _____

10. ESTANDO EN SU TRABAJO ACTUAL, ¿HA RECIBIDO ALGUN TIPO DE INFORMACIÓN SOBRE EL QUÉ HACER EN CASO DE EMERGENCIAS?

SI NO

PORQUÈ: _____

11. ¿CONOCE USTED LAS RUTAS DE EVACUACIÓN EN SU TIENDA?

SI NO

PORQUÈ: _____

12. ¿EN QUE SITUACIONES HA TENIDO QUE UTILIZARLAS?

PORQUÈ: _____

13. ¿QUÉ INFORMACIÓN LE GUSTARIA SABER DE LAS EMERGENCIAS?

PORQUÈ: _____

14. EN CASO DE QUE SE PRESENTE ALGUNA EMERGENCIA ¿CONSIDERA QUE LAS REACCIONES DE LAS PERSONAS PRESENTES AFECTARÍA LA FORMA EN QUE USTED PUEDA AYUDAR?

PORQUÈ: _____

15. ¿CREE QUE EL CONTROLAR SUS EMOCIONES AYUDARÍA A SALIR DE UNA EMERGENCIA DE MEJOR MANERA?

PORQUÈ: _____

16. ¿QUÉ ACTITUD CONSIDERA NECESARIA AL MOMENTO DE UNA EMERGENCIA?

PORQUÈ: _____

17. SEGÚN SU RESPUESTA ANTERIOR, ¿QUÉ SE NECESITA PARA ALCANZAR ESA ACTITUD?

PORQUÈ: _____

18. ¿QUÉ CONSIDERA QUE ES LO MÁS IMPORTANTE ANTE CUALQUIER EMERGENCIA?

PORQUÈ: _____

19. COMENTARIOS O SUGERENCIAS SOBRE LAS EMERGENCIAS EN EL TRABAJO

“No vivas sólo por vivir, disfruta lo que haces y aprende a compartir para que enseñes a otros a vivir”

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN