

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Normas de higiene y seguridad como instrumento para mejorar el
rendimiento laboral del personal operativo de empresas de servicios
outsourcing, en la Ciudad de Guatemala**
(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Sandra Oralia Colocho Contreras

Guatemala, septiembre 2019

**Normas de higiene y seguridad como instrumento para mejorar el
rendimiento laboral del personal operativo de empresas de servicios
outsourcing, en la Ciudad de Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Sandra Oralia Colocho Contreras

Lic. Samuel Zabala (**Asesor**)

M. Sc. Noelia Figueroa Duarte (**Revisora**)

Guatemala, septiembre 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Luis Fernando Ajanel Coshaj

Coordinador

Guatemala, 9 de marzo de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado Normas de higiene y seguridad como instrumento para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de empresas de servicios outsourcing, en la Ciudad de Guatemala, y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Sandra Oralia Colacho Contreras

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201400135

REF.: C.C.E.E.LIC.ADMON.A03-PS.0013.2019

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 21 DE JUNIO DE 2019**

DICTAMEN

Tutor: Licenciado Samuel Aron Zabala Vásquez
Revisor: Licenciado Noelia Figueroa Duarte
Carrera: Licenciatura En Administración de Empresas

En el Artículo Científico titulado: "Normas de higiene y seguridad como instrumento para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de empresas de servicios outsourcing, en la Ciudad de Guatemala,"

Presentada por: Sandra Oralia Colocho Contreras.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada

M.A:Ronaldo Girón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 9 de marzo de 2019.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores

En relación de la asesoría del Artículo Científico **“Normas de higiene y seguridad como instrumento para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de empresas de servicios outsourcing, en la Ciudad de Guatemala”**, realizado por Sandra Oralia Colocho Contreras, Carné No. 201400135 estudiante de la **Licenciatura en Administración de Empresas**, he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior extendiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme par cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Samuel Zabala
Colegiado No. 14,367
Asesor

Guatemala, 05 de abril de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

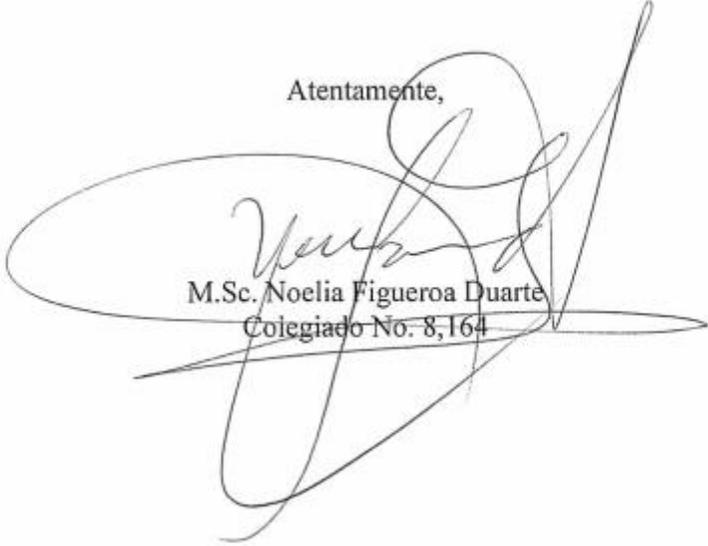
Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado, **Normas de higiene y seguridad como instrumento para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de empresas de servicios outsourcing, en la Ciudad de Guatemala**, realizado por Sandra Colocho de Escobar, carné 201400135, estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



M.Sc. Noelia Figueroa Duarte
Colegiado No. 8,164

Dedicatoria

- A Dios** Por permitirme la dicha de estar vida y poner en mi interior el deseo de realizarme como profesional, por recordarme cada día que sus planes siempre son de bien.
- A mi familia:** Por apoyarme en los momentos más difíciles, por abrazar mi corazón y recordarme de qué estoy hecha, porque sus palabras y su compañía me llenaron de energía y del anhelo de alcanzar mis sueños.
- A mis catedráticos:** Por sus valiosas enseñanzas que hoy forman parte de mí, y que sin lugar a dudas se verán reflejadas en el ejercicio de mi profesión.
- A mis amigos:** Por animarme a seguir adelante, por mostrarme que con esfuerzo es posible alcanzar las metas.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Pregunta de investigación	2
1.3. Objetivos de investigación	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Investigación Descriptiva	2
1.5. Sujetos de investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	3
1.6.1. Temporal	3
1.6.2. Geográfico	3
1.7. Definición de la muestra	3
1.7.1. Empleo de muestra finita	3
1.8. Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9. Recolección de datos	5
1.10. Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	6
Presentación de Resultados	6
Capítulo 3	20
Discusión	20
3.1 Extrapolación	20
3.2 Hallazgos y Análisis General	28
3.3 Conclusiones	29
Referencias	31
Anexos	32

Abstract

El cumplimiento del Acuerdo Gubernativo No. 229-2014, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, se ha demandado principalmente a ciertos sectores con mayor grado de incidencias, sin embargo, existen un gran número de empresas en las que éstas normas no se han cumplido, tal es el caso de las que prestan servicios de mantenimiento a través de la tercerización.

Esta situación ha derivado en un alto porcentaje de accidentes laborales y ausentismo por enfermedad, lo que ha hecho que tanto patrono como trabajador, se vean afectados, pues se reduce la productividad, se incrementan los costos de los servicios y se afecta la calidad de vida de los trabajadores.

En la presente investigación se evaluó la relación que existe entre la productividad y la aplicación de las normas de seguridad e higiene vigentes en Guatemala.

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo analizar cómo las empresas de servicios de tercerización de personal aplican las normas de salud y seguridad ocupacional en sus trabajadores de acuerdo con lo que establece el Acuerdo Gubernativo No. 229-2014 y sus reformas, esto debido a que, a pesar de ser una ley de carácter obligatoria, se evidencia su falta de cumplimiento en diversos ámbitos laborales.

En el capítulo uno se hace referencia a la metodología utilizada para el desarrollo de la presente investigación, la cual fue de tipo descriptiva; partiendo desde el planteamiento del problema, y los objetivos de investigación, se buscó observar y describir el comportamiento de los sujetos de investigación evaluando todos los factores relacionados con esta normativa, con el objetivo general de analizar si las normas de higiene y seguridad constituyen un instrumento para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de empresas de servicios outsourcing, en la Ciudad de Guatemala.

En el capítulo dos, se plasman los resultados obtenidos a través del instrumento de investigación utilizado, en el cual se consideraron factores como suministro del equipo, capacitación sobre su uso, tiempo que éste debe ser utilizado, supervisión, y otros aspectos relevantes.

Se ofrece en el capítulo 3 un análisis sobre los resultados obtenidos con lo cual se extrapolan los hallazgos contra la normativa vigente y se concluye al respecto.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del Problema

En Guatemala es común que las empresas opten por la subcontratación de personal para ciertas operaciones con el propósito de reducir los costos y optimizar recursos, de esta forma pueden centrarse en áreas claves de los negocios y delegar todas aquellas actividades que pueden ser ejecutadas por terceras personas o empresas.

El servicio de outsourcing ha cobrado auge en los últimos años, facilita la contratación de personal de limpieza. En la actualidad la oferta en el mercado se ha extendido a mantenimiento, mensajería, técnicos, mano de obra, atención al cliente, administrativos, entre otros.

Al contratar servicios de tercerización, por lo general se incluyen todos los aspectos relacionados con el área de trabajo, con ciertas condiciones, en el caso de limpieza, se incluyen insumos, herramientas de trabajo y equipo de protección, sin embargo, es común encontrar que los empleados no siempre hacen uso de sus herramientas, ni de su equipo de protección, lo que les expone a riesgos de sufrir accidentes o enfermedades.

Dentro de las causas que fueron consideradas en el estudio de esta problemática se encuentran la falta de suministro de las herramientas de trabajo y equipo de protección personal; la falta de supervisión que vele por el uso del mismo, la adecuación del equipo para cada trabajador, su funcionalidad, entre otros.

Por lo que la problemática que se presenta gira en torno a la incidencia de las normas de higiene y seguridad como un instrumento para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo, de empresas de servicios tercerizados en la Ciudad de Guatemala.

1.2. Pregunta de investigación

¿Son las normas de higiene y seguridad un instrumento para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de empresas de servicios outsourcing, en la Ciudad de Guatemala?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si las normas de higiene y seguridad constituyen un instrumento para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de empresas de servicios outsourcing, en la Ciudad de Guatemala

1.3.2. Objetivos específicos

- Definir si las empresas que prestan servicios de outsourcing aplican normas de higiene y seguridad laboral de forma adecuada, en los servicios que ofrecen.
- Identificar las razones por las que el personal de servicios de outsourcing operativo no utiliza las herramientas de trabajo ni el equipo de protección personal que se les proporciona.
- Establecer las áreas críticas del rendimiento laboral de los colaboradores de empresas de tercerización de servicios que se afectan con la aplicación de las normas de higiene y seguridad en el trabajo.

1.4. Investigación Descriptiva

La presente investigación fue de tipo descriptiva; se buscó observar y describir el comportamiento de los sujetos de investigación evaluando la seguridad e higiene laboral y su su relación con aspectos como: riesgos de accidentes laborales, medidas de seguridad para la protección personal, causas de accidentes laborales, entre otros; con el objetivo general de analizar si las normas de higiene y seguridad constituyen un instrumento para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de empresas de servicios outsourcing, en la Ciudad de Guatemala.

1.5. Sujetos de investigación

Los sujetos de investigación en este caso fueron 102 personas, seleccionadas por medio de la aplicación de la fórmula infinita, que laboran para empresas que prestan servicios de outsourcing de personal en el área de mantenimiento y limpieza en la Ciudad de Guatemala y en los municipios de Villa Canales, Villa Nueva y San Miguel Petapa, quienes se encuentra en el rango de edad entre 18 y 50 años, de género y estado civil indistinto, con una educación a nivel básico, quienes devengan en su mayoría el salario mínimo y viven en zonas aledañas a la capital en condiciones de pobreza, se dedican exclusivamente a trabajar, algunos en horarios fijos y otros en turnos rotativos.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La presente investigación se realizó en el período comprendido de noviembre de 2018 al marzo de 2019, periodo en el cual se abordaron todas las fases comprendidas en el presente documento, desde el planteamiento del problema hasta el análisis de los resultados los cuales se abordan en una sección por separado.

1.6.2 Geográfico

La investigación fue realizada en Edificios Residenciales y Centros Comerciales de la Ciudad de Guatemala, principalmente ubicados en la zona 10, 14, 15 y 16 así como en los municipios de Villa Canales, Villa Nueva y San Miguel Petapa.

1.7. Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra finita

La población estuvo compuesta por 500 personas que laboran para empresas que prestan servicios de outsourcing de personal en el área de mantenimiento y limpieza en la Ciudad de Guatemala y en los municipios de Villa Canales, Villa Nueva y San Miguel Petapa, considerando que la cantidad de personas que trabaja en servicios de outsourcing en la ciudad de Guatemala es extenso, se tomó como base para el estudio a cien empresas que prestan servicios a Centros Comerciales, Edificios de Apartamentos, Oficinas, Ofibodegas, restaurantes, entidades educativas, con un promedio de

colaboradores por empresa de cinco personas. Debido al tamaño de la población, fue necesario establecer la muestra por medio de la fórmula finita para el cálculo de una porción representativa del sujeto de investigación.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

En donde:

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

N= Tamaño de la población

e= Error de muestreo

n= Tamaño de la muestra

El procedimiento de cálculo aplicado se presenta a continuación:

$$n = \frac{1.81^2 * 0.5^2 * 500}{0.08^2 * (1 - 500) + 1.81^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 102$$

De acuerdo a las variables establecidas, los valores empleados en el cálculo de la muestra fueron de un nivel de confianza del 93% el cual está representado por un valor de 1.81 de acuerdo con la tabla de valores del área z, el error muestral aceptado fue del 8%, y debido a que no se realizó una prueba piloto, se definió como probabilidades de éxito y fracaso un valor de 0.5 para cada una de estas variables, por lo que, el resultado de la aplicación de la fórmula finita a una población de 500 individuos, brindó una muestra de 102 personas a encuestar.

1.8. Definición de los instrumentos de investigación

La encuesta es un instrumento que permite conocer lo que opina un determinado grupo de personas sobre un asunto específico que lo involucra directa o indirectamente. Para la presente, se utilizó un cuestionario dirigido a los empleados en el área operativa de las empresas que se dedican a la

prestación de servicios de outsourcing de personal, el cual comprendió 14 preguntas cerradas y una abierta, relacionadas con los objetivos específicos del artículo científico, con el fin de alcanzar el objetivo general y dar respuesta a la pregunta de investigación.

1.9. Recolección de datos

La recolección de datos es el procedimiento mediante el cual se reúne la información obtenida a través del instrumento de investigación. Para la recolección de datos se realizaron visitas a diferentes empresas en las cuales se solicitó autorización a la administración para entrevistar al personal durante un periodo breve de tiempo, las respuestas se tabularon y fueron expuestas en gráficos, las cuales pueden observarse en el capítulo dos del presente artículo de investigación científica.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos inició con el diseño del instrumento en el cual se establecieron 15 preguntas, 5 por cada objetivo específico, el cual fue entregado a diversos grupos de colaboradores de forma física, en algunos casos fue presentado de forma electrónica, lo cual facilitó el proceso de recolección de los datos.

Una vez realizadas todas las encuestas a las ciento dos personas definidas por medio del cálculo de la fórmula finita, se procedió a ingresar los datos en una hoja electrónica de datos del programa Microsoft Excel, en donde se tabuló la información obtenida y se graficó de acuerdo con los resultados. Para realizar la presentación de los resultados, se interpretaron los datos por medio de un análisis objetivo e imparcial de la información, el cual se muestra en las respuestas a cada pregunta.

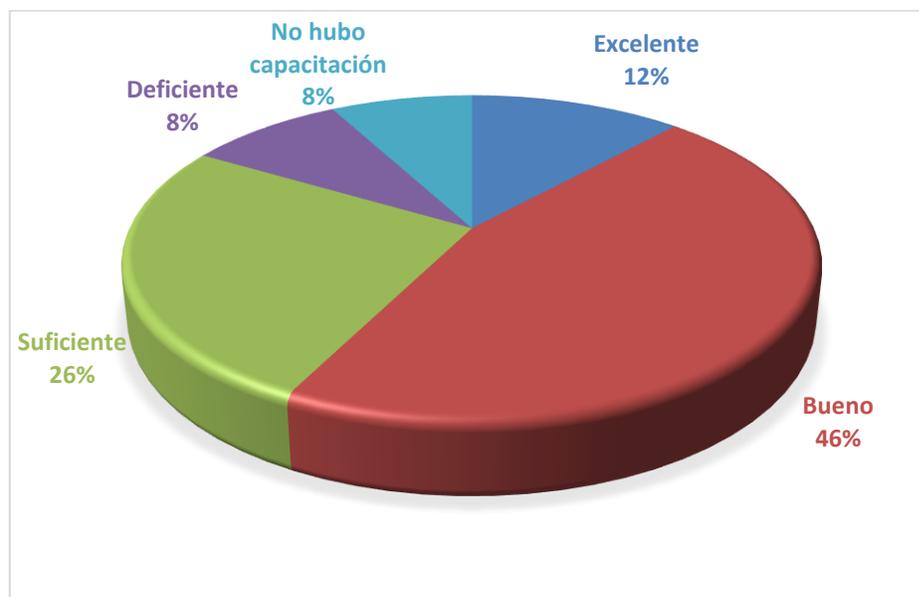
Capítulo 2

Presentación de Resultados

2.1 Presentación de resultados

Gráfica No. 1

¿Cómo califica la inducción que se le brindó respecto al manejo de equipo y herramientas de trabajo al momento de ingresar a laborar en la empresa?



Fuente: elaboración propia 2019

Los resultados indicaron que el 46% de los trabajadores están satisfechas con la inducción que recibieron respecto al equipo y herramientas de trabajo, esto evidencia que el empleador cumple con su parte de capacitar a sus nuevos empleados sobre el uso del equipo, pues sólo un 8% considera que la inducción fue deficiente o en el peor de los casos, que no la tuvo, con esto el colaborador reveló que la responsabilidad de su uso es propia, pues tienen el conocimiento requerido para el efecto.

Gráfica No. 2

¿Utiliza el equipo de protección personal, higiene y seguridad que le proporciona su empresa para el desarrollo de su trabajo?

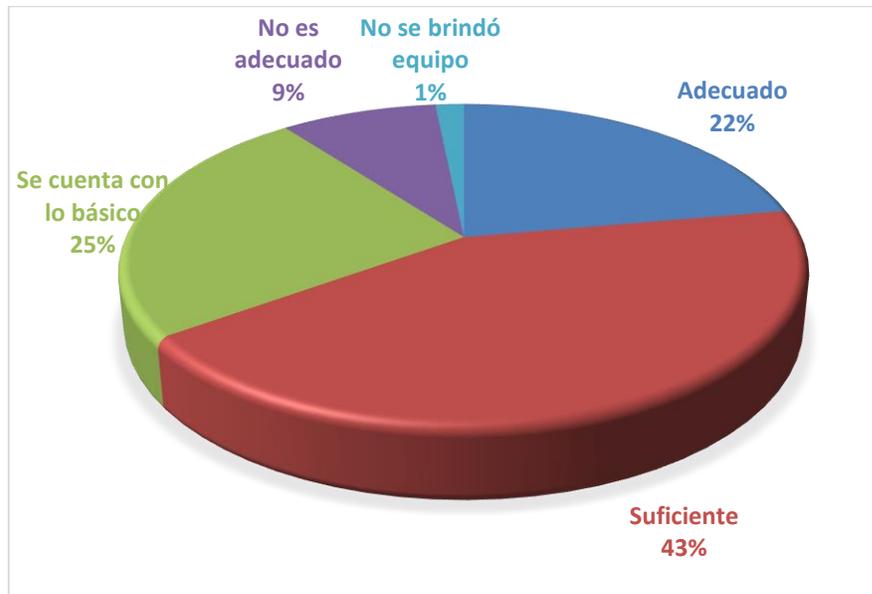


Fuente: elaboración propia 2019

La investigación reveló que más de la mitad de los empleados sí usa su equipo de protección personal, seguridad e higiene independientemente de su condición, en sintonía con el grado de concientización que el colaborador tenga al respecto, es decir a la importancia que le da a su uso, sin embargo hay un grupo importante del 31% que revela que lo usa a veces o sólo cuando lo supervisan, situación que muestra cierto grado de resistencia y que consecuentemente pone en riesgo su higiene, salud y seguridad personal.

Gráfica No. 3

¿Cómo califica el equipo de protección personal, seguridad e higiene que le fue proporcionado por la empresa para el desarrollo de su trabajo?

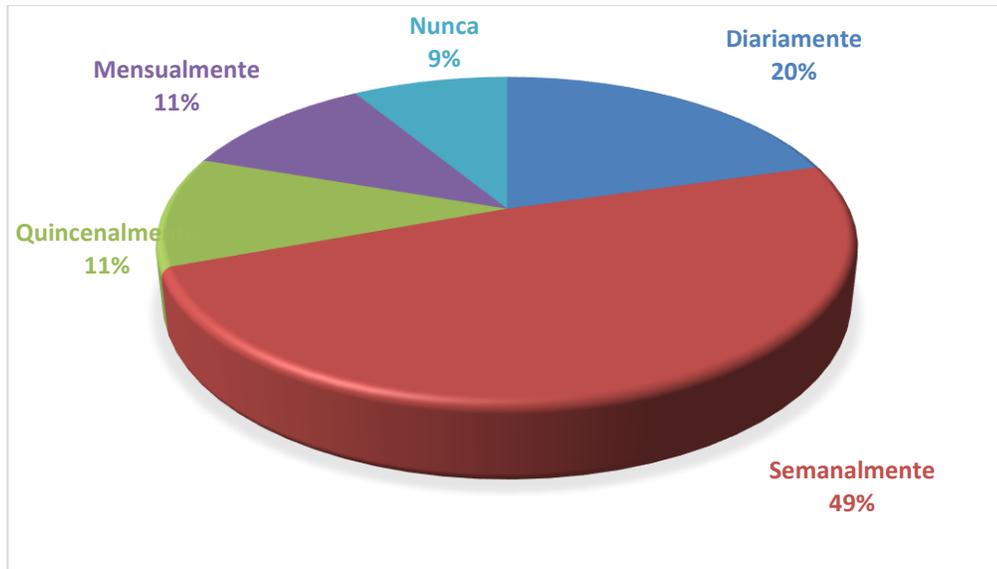


Fuente: elaboración propia 2019

El 43% de los empleados indicó que los componentes de protección personal que se les brindó son suficientes, mientras que un 25% reveló que se cuenta sólo con lo básico, lo que evidencia que el patrono cumple con un alto porcentaje su responsabilidad al entregar el equipo de seguridad y protección personal a sus nuevos empleados, mientras que sólo un grupo muy reducido revela que no es adecuado o que no se le proporcionó, con lo que la responsabilidad de su uso recae principalmente en el colaborador.

Gráfica 4

¿Con qué frecuencia le supervisan el uso adecuado del equipo de protección personal, seguridad e higiene suministrado?

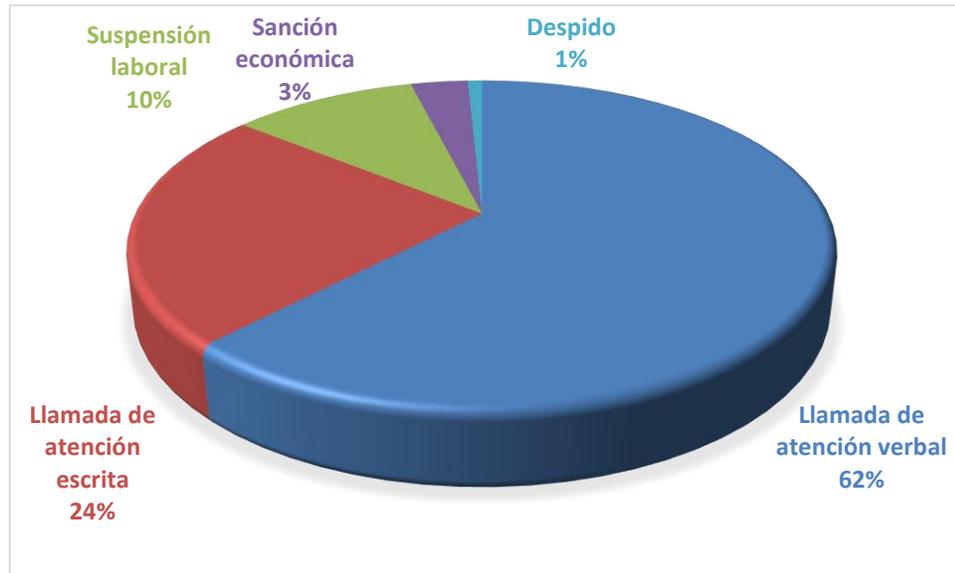


Fuente: elaboración propia 2019

El resultado revela que casi la mitad de las personas son supervisadas semanalmente, lo que evidencia el interés por parte del patrono en que sus colaboradores cumplan con la obligación de usar el equipo de protección personal, seguridad e higiene, pues entiende que no hacerlo afecta no sólo la salud del colaborador, sino también compromete el nombre e imagen de la empresa, existe otro grupo, representando el 20%, que revela que la supervisión es diaria y un 9% que nunca recibe supervisión.

Gráfica 5

¿Qué sanción le aplica la empresa si no utiliza el equipo utilizado?

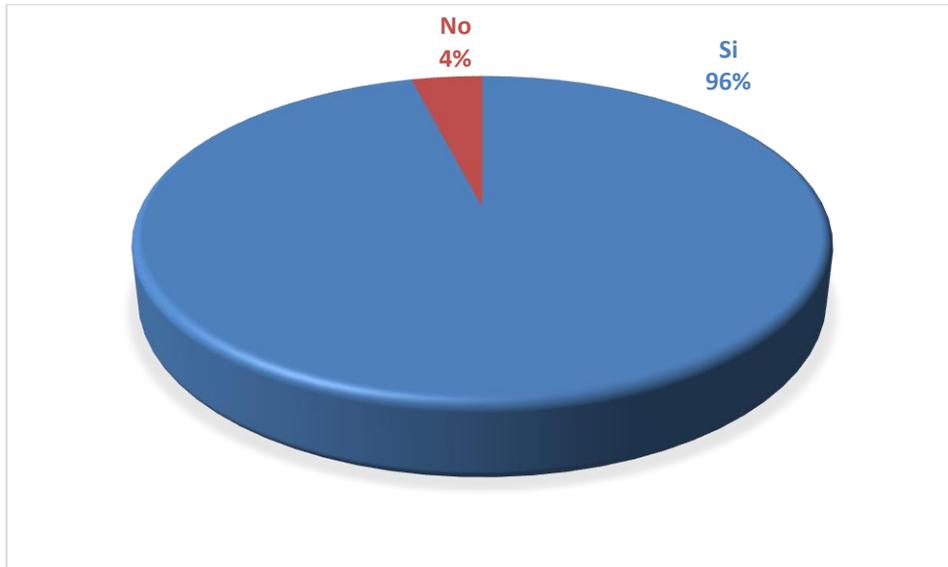


Fuente: elaboración propia 2019

Se revela que el 62% de los empleados son sancionados únicamente de forma verbal, mientras que para un 24% una llamada de atención escrita, a este respecto la investigación demuestra que el patrono es flexible y que en la mayoría de casos bastará con hacerla verbalmente para que el colaborador use su equipo, solo en un porcentaje muy reducido las sanciones son más drásticas, como una suspensión laboral o económica, esto podría estar relacionado con el grado de importancia que los colaboradores le dan al uso o no de sus respectivos equipos.

Gráfica 6

¿Conoce la importancia de utilizar el equipo de higiene y seguridad en el desarrollo de su trabajo?



Fuente: elaboración propia 2019

El uso del equipo de protección personal es fundamental para gran parte de los trabajos operativos, pues existe un alto riesgo de daño a la salud, previene accidentes y evita que tareas aparentemente sencillas se conviertan en una amenaza constante a la seguridad. Este es el enfoque que los empleadores le dan a las inducciones, capacitaciones, campañas de salud y seguridad ocupacional que muchos realizan, pues con ellas pretenden concientizar al colaborador de su uso, de tal manera que no pueda alegar ignorancia en ninguna circunstancia, objetivo que se ha logrado dado que el 96% de los colaboradores está consciente de su importancia.

Gráfica 7

¿Cuál cree que sea la razón por la que los colaboradores no utilizan el equipo de higiene y seguridad que les fue proporcionado?



Fuente: elaboración propia 2019

De acuerdo con los resultados obtenidos, una de las principales razones por las que los colaboradores no usan el equipo de protección personal, seguridad e higiene, es porque les resulta incómodo, los materiales con los que se fabrican es probable que no sean de la mejor calidad, y esto les ocasiona calor, comezón, o cualquier otra incomodidad por lo que prefieren no usarlo. En adición el resultado reveló que un 25% de los colaboradores encuestados no lo usa porque lo olvida, y les resulta complejo el hecho de tener que suspender determinada labor para tener que ir a colocarse el equipo de protección personal, seguridad e higiene.

Gráfica

Si pudiera cambiar alguna característica en su equipo de higiene y seguridad ¿cuál sería?



Fuente: elaboración propia 2019

De acuerdo con la gráfica el 62% de los colaboradores encuestados indicaron que la característica que cambiarían en sus equipos de protección personal, seguridad e higiene, es principalmente la calidad, esto debido a que la mayoría está confeccionado con materiales básicos lo que podría generar incomodidad, o que tengan menor tiempo de vida y consecuentemente resulten inservibles. Otra de las características que cambiarían es la talla, esto debido a que los equipos se asignan muchas veces sin considerar si son adecuados para el nuevo colaborador.

Gráfica 9

¿Durante cuánto tiempo debe usar su equipo de higiene y protección personal en su jornada laboral?

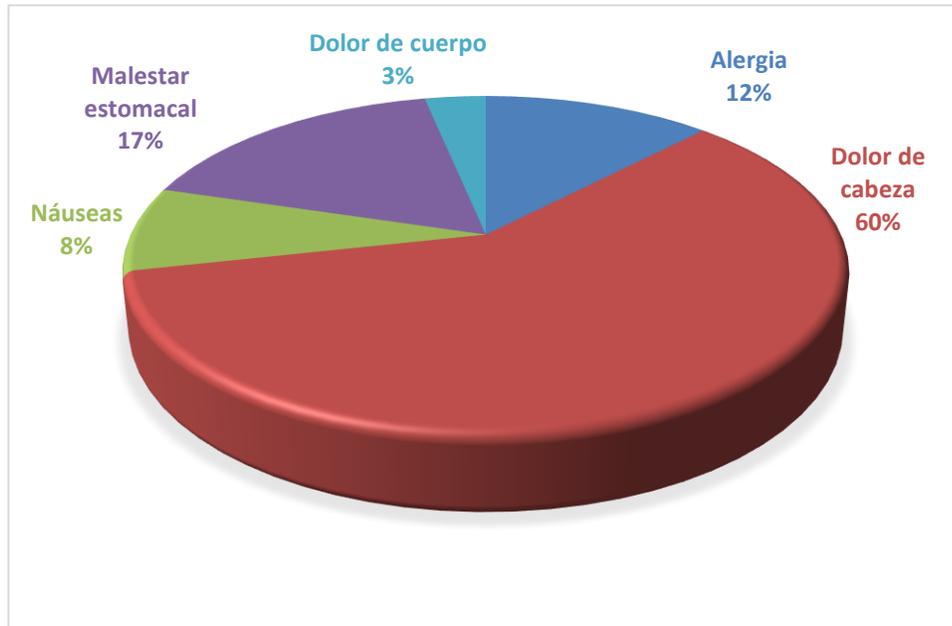


Fuente: elaboración propia 2019

El tiempo de uso del equipo de protección personal, seguridad e higiene según los resultados se realiza de acuerdo con el tipo de actividad, en algunos casos el tiempo será más extenso, en este resultado el 40% de los colaboradores usan el equipo por un período de dos horas, mientras que el 21% durante cuatro horas, y sólo un 10% indicó que lo usa durante ocho horas. El grado de exigencia por parte del patrono para el adecuado uso del equipo está relacionado con el tipo de actividad y el tiempo que lo usarán, por lo que los resultados varían de acuerdo con estas características.

Gráfica 10

¿Ha sufrido alguna de estas molestias durante su jornada laboral?

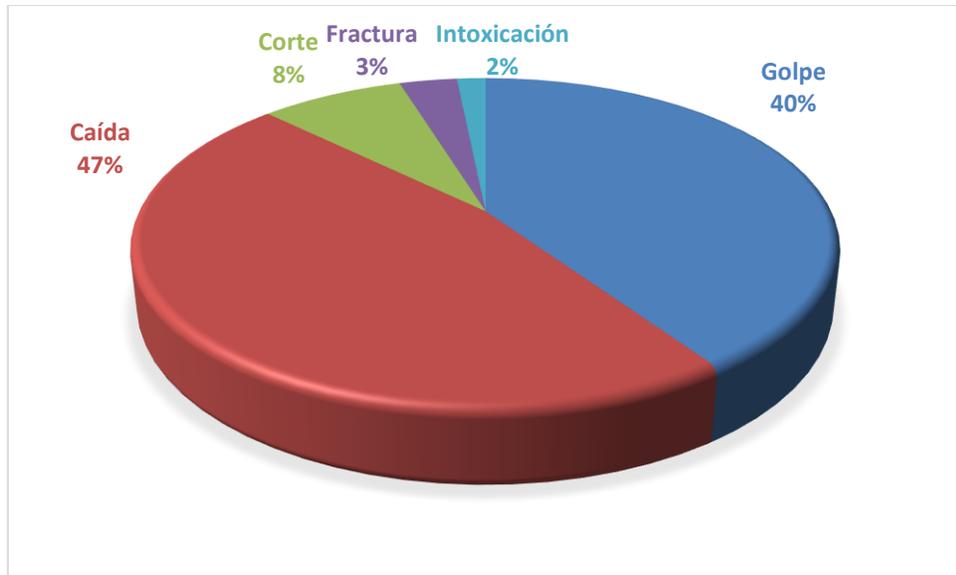


Fuente: elaboración propia 2019

Los resultados revelaron que más de la mitad de las personas encuestadas ha sufrido de dolor de cabeza en algún momento durante su jornada laboral, situación que podría atribuirse al tipo de trabajo que se realiza y a las condiciones en las que se ejecutan, de esta cuenta la importancia de que el personal que las realiza utilice adecuadamente su equipo de protección personal, seguridad e higiene; la investigación también revela que otro de los síntomas que se manifiestan con mayor frecuencia es malestar estomacal y alergias.

Gráfica 11

¿Cuál de los siguientes tipos de accidentes es el que se presenta con mayor frecuencia en su área de trabajo?

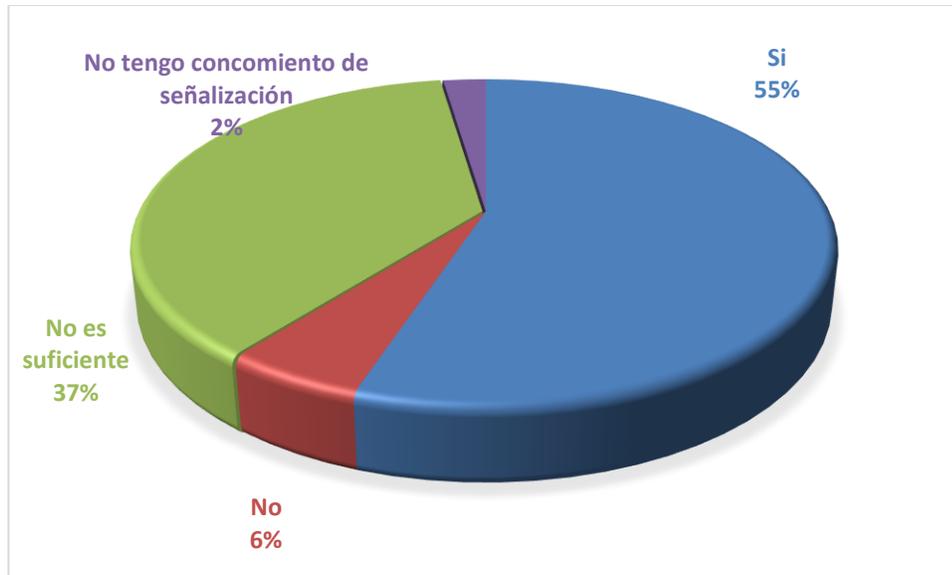


Fuente: elaboración propia 2019

Las caídas son los accidentes más frecuentes en las áreas de trabajo de acuerdo con los resultados, esto debido a que gran parte del personal tiene entre sus asignaciones trabajar en áreas húmedas, sin embargo, al no hacer uso del equipo de protección personal, higiene y seguridad se caen y lastiman, lo que podría incluso requerir de una suspensión de labores hasta la recuperación total.

Gráfica 12

¿Las instalaciones donde labora están debidamente señalizadas según el grado de peligrosidad?



Fuente: elaboración propia 2019

El 55% de las personas encuestadas contestaron que las instalaciones donde laboran están debidamente señalizadas, lo cual es positivo pues les permite realizar sus funciones con las debidas precauciones, un 37% indicó que existe señalización pero que no es suficiente, lo cual podría ser un riesgo para ellos.

Gráfica 13

Si usted notifica alguna de las situaciones anteriores a su jefe inmediato, ¿Cuál es la respuesta de éste?



Fuente: elaboración propia 2019

El 54% de los encuestados afirma que el nivel de respuesta ante el reporte de enfermedades o accidentes es aceptable, pues se le brinda la atención necesaria y el inconveniente es solucionado con mayor prontitud, mientras que un 21% revela que lo considera lento, lo cual podría afectar aún más el estado del colaborador y consecuentemente afectar el servicio que se presta con la ausencia.

¿Cuál es su opinión en general respecto al manejo de enfermedades y accidentes en el trabajo por parte de la empresa en la cual labora?

La mayoría de los empleados encuestados manifestaron que es un tema al que los patronos no le prestan la importancia necesaria, generalmente los equipos son de mala calidad y por lo tanto es incómodo o se encuentra en mal estado, lo que provoca que el colaborador opte por no usar su equipo de protección personal, exponiéndose a sufrir alguna lesión o accidente. Se procede a notificarle al patrono, quien en general demora en responder.

También señalan que es necesario fomentar una cultura de prevención de accidentes más significativa en las empresas de tercerización de manera que los empleados siempre tengan presente la importancia de la prevención de accidentes mediante el uso adecuado de su equipo de protección personal, seguridad e higiene.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

Una vez concluido el trabajo de campo de la presente investigación, cuyos resultados se muestran en el capítulo 2 precedente, se consideró necesario extrapolar los principales hallazgos con lo que dicta la ley específica y con lo que los autores especializados en la rama han destacado al respecto a través de su experiencia.

Un hallazgo importante derivado de la presente investigación, fue el hecho de encontrar un sector empresarial más concientizado sobre la importancia de tomar todas las medidas precautorias necesarias para proteger la vida, seguridad y salud de sus empleados y de proporcionar un ambiente de trabajo saludable, lo que supone una respuesta positiva a lo que dicta la ley al respecto, en países como Guatemala, este tema es considerado como un gasto para la mayoría de empresas.

El Acuerdo Gubernativo No. 229-2214, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional y sus reformas, en su artículo 4, establecen que: “Todo patrono o su representante, intermediario o contratista debe adoptar y poner en práctica en lugares de trabajo, las medidas adecuadas de seguridad e higiene para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores.”

Al referirse a todo patrono no excluye a las pequeñas, los incluye a todos, por lo que cuando la norma es de carácter obligatorio, no todas cumplen con lo normado, exponiéndose a sanciones y pagos de multas por la no observancia de las mismas, por lo que representa un hallazgo importante el hecho de evidenciar que gran parte de sujetas a evaluación a través de sus colaboradores, indicaron que sus patronos sí les otorgan el equipamiento de seguridad, higiene y protección personal necesario para el desarrollo de sus funciones.

Cortés, José María (2012) en su libro “Seguridad e higiene: técnicas de prevención de riesgos laborales” hace referencia a que el interés o concientización por parte del patrono se ha

incrementado debido a que además de buscar el causal de la enfermedad o accidente, se busca determinar responsabilidades:

“Aunque desde el punto de vista de la Seguridad e Higiene en el Trabajo, solo interesa determinar las causas productoras de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a fin de poner los medios necesarios para prevenirlos y evitar su repetición, desde el punto de vista legal, cabe la actuación de deducir las responsabilidades a que pudiera dar lugar si se ha producido un daño o, si de la acción u omisión de las normas de seguridad e higiene se derivan la posibilidad de causarlos.

También es necesario mencionar que el grado de concientización podría estar relacionado con la salud del colaborador y consecuentemente con su productividad. La Organización Mundial de la Salud en su preámbulo (2009) expone que:

“El derecho a la salud no es solo ausencia de enfermedad, sino también un estado completo de bienestar físico, mental y social, y que el beneficio de gozar de buena salud es uno de los derechos fundamentales del ser humano que está íntimamente vinculado con el derecho a la dignidad de las personas y el derecho a la igualdad ante la ley. Esto implica la obligación de preservar la dignidad de todo trabajador mediante acciones concretas para proteger este derecho.”

Brú, Bautista, Enrique (2009) en su publicación Empresa Humanizada, relaciona la productividad con un trabajo decente, y define como trabajo decente a “aquella ocupación productiva que es justamente remunerada y que se ejerce en condiciones de libertad, equidad, seguridad, estabilidad y respeto a la dignidad humana”, en tanto que productividad es entendida como “la relación entre el valor de la producción y de los insumos, haciendo el mejor uso de los recursos disponibles por la empresa”.

Sigue diciendo Brú, que la productividad y el trabajo decente son dos eslabones de una misma cadena, por lo que no puede haber aumento de productividad, sin un trabajo decente y viceversa,

las empresas que han entendido este concepto saben que la única forma de ser más competitivas es incrementando su productividad, pero mediante la propiciación de un trabajo en condiciones dignas.

De acuerdo con los resultados obtenidos, un alto porcentaje de patronos cumplen con la normativa de proporcionar el equipo de seguridad e higiene de acuerdo con el trabajo que cada empleado realizará, sin embargo, un siguiente hallazgo revela que a pesar de que los trabajadores el equipo en referencia, existe un gran número de trabajadores que no lo usa, poniendo en evidente riesgo su salud, seguridad e incluso su integridad física.

Este hecho se ha relacionado comúnmente con la falta de conocimiento o capacitación, y al respecto, el Artículo 5 del Acuerdo Gubernativo No. 229-2014, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional y sus reformas, establece que:

“son también obligaciones de los patronos: a) Mantener en buen estado de conservación, funcionamiento y uso, la maquinaria, instalaciones y útiles; b) Promover la capacitación de su personal en materia de salud y seguridad ocupacional en el trabajo a través de instituciones afines en la materia, y e) Proporcionar al trabajador las herramientas, vestuario y enseres inherentes y necesarios para el desarrollo de su trabajo...”

Como se puede evidenciar en la referencia anterior, existe no sólo la obligación de proporcionar el equipo al trabajador, sino también de brindarle la capacitación relacionada con su uso y la importancia de la misma como medida para la prevención de accidentes o enfermedades.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) dice que: “Nunca hay que mandar al trabajador en el primer día de trabajo a trabajar”, ya que antes de iniciar labores el nuevo colaborador debe recibir una inducción adecuada sobre las actividades que se realizan en el área de trabajo. Las normas internacionales de seguridad industrial Occupational Safety and Health Administration, conocidas como OSHA, señala que los empleadores deben “proporcionar un lugar libre de peligro

y cumplir con los estándares pertinentes.” Esta norma es conocida como cláusula general, ésta se logra a través de la divulgación de los requisitos básicos de seguridad y salud establecidos por la OSHA en la organización.

Además las normas OSHA promueven la Ley del Derecho a Saber, la cual consiste en que el empleador debe informar al trabajador sobre el tipo de situaciones a las que estará expuesta, sustancias químicas que manejará y el riesgo que implica para la salud dicha sustancia; así mismo el equipo de protección que es necesario utilizar para evitar riesgos en el desempeño del trabajo y las acciones que se deben llevar a cabo para prevenir accidentes en el trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos, este hallazgo también reveló que casi la mitad de personas encuestadas sí recibieron la capacitación y en adición, están satisfechas con la inducción que recibieron al respecto, esto evidencia que el empleador cumple con su parte de capacitar a sus colaboradores sobre el uso de su equipo de seguridad y protección personal. En ese sentido, la capacitación juega un papel muy importante, pues entre más conciencia se genere, mayor es el índice de seguridad que se logra, por lo que la razón de la no observancia de la norma por parte del colaborador no radica en la carencia del equipo ni en la falta de capacitación.

El trabajador ya sabe que existen factores que ponen en riesgo su seguridad, desde aspectos tan comunes como un piso mojado, o la exposición a polvo y materiales químicos que le podrían ocasionar enfermedades respiratorias; por lo que su no uso, no se debe a falta de conocimiento o a la falta de conciencia, los resultados revelaron que la razón principal por la que los colaboradores no usan el equipo de higiene y seguridad es porque les resulta incómodo, los trabajadores manifestaron que ésta incomodidad se debe a la calidad de los equipos, pues los materiales con los que se fabrican son básicos, y les genera calor, o alergias en la piel, y esto se debe a que en muchos de los casos, el equipo proporcionado se reduce exclusivamente a cumplir con el objetivo funcional de protección, sin considerar aspectos tan importantes como la comodidad para el colaborador.

Existe la obligación por parte del trabajador de cumplir con las normas de salud y seguridad ocupacional, el Artículo 8, del Acuerdo Gubernativo No. 229-2014, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional – SSO, y sus reformas, establece que:

“Todo trabajador está obligado a cumplir con las normas sobre SSO, indicaciones e instrucciones que tengan por finalidad proteger su vida, salud e integridad corporal y psicológica. Asimismo está obligado a cumplir con las recomendaciones técnicas que se le dan, en lo que se refiere al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo indicados para el uso y mantenimiento de la maquinaria”.

Como se evidencia en la cita anterior, así como existe la responsabilidad del patrono del suministro del equipo, existe la obligación del trabajador de usarlo, por lo que es necesario llegar a la comprensión del problema real que enfrentan tanto un patrono responsable como un trabajador consiente de su obligación.

El artículo 231 del Acuerdo Gubernativo No. 229-2014, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional y sus reformas, establece que:

“Los equipos de protección personal deben utilizarse cuando existan riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores que no hayan podido evitarse o limitarse convenientemente con las protecciones colectivas. Estos equipos deben proporcionar una protección eficaz frente a los riesgos que motivan su uso y deben cumplir con el respaldo de certificación y homologación de organismos o entes reconocidos que autoricen las autoridades competentes. Debe existir un registro de entrega del equipo de protección personal, incluyendo fecha y nombre del trabajador.”

Según el Diccionario de Real Academia Española de la Lengua, el término homologación, se refiere a equiparar y poner en relación de igualdad dos cosas, en este sentido se refiere al proceso de hacer constar que el equipo de protección personal cumple con una norma o especificación

técnica, de tal manera que sea posible su certificación, en el caso de uso de guantes, botas, protectores visuales y cubre boca, aunque parecieran básicos, según la ley deberán estar aprobados.

El artículo 243 del acuerdo en referencia, señala que:

“La protección de la vista se debe realizar mediante el empleo de gafas, lentes de seguridad, pantallas transparentes o viseras, que cumplan con los requisitos siguientes:

- a) Aprobación de su calidad y seguridad por organismos nacionales e internacionales.
- b) Que se adapten perfectamente a las características físicas de cada trabajador.
- c) Que los lentes correctores se integren a los mismos, independiente de las características y fin a proteger...” entre otras.

Como se evidencia en la cita, existe la obligación de garantizar que el equipo proporcionado cumpla con las condiciones necesarias para no sólo seguridad del trabajador sino también de su comodidad, adaptándose a las características físicas de cada trabajador, y continúa la ley especificando así toda la indumentaria necesaria para que la seguridad y protección del trabajador sea garantizada.

Lo que la ley busca con todas estas regulaciones es que la protección al trabajador sea real y no se limite al mero cumplimiento de una obligación, pues el objetivo de la utilización de los equipos de protección personal son el atenuar la exposición del trabajador con los agentes de riesgo reales, y cumplir parcialmente con esta normativa sólo hace que el hecho de proporcionar el equipo de seguridad, higiene y protección personal, se convierta sólo en un gasto.

Otro aspecto relevante es que se debe considerar el tiempo de vida útil de los equipos de acuerdo con las recomendaciones del fabricante, por lo que es importante evaluar su estado y reemplazarlos en caso de fallas o deterioros que el trabajador identifique, de tal forma que impida su óptimo funcionamiento.

Dentro de los hallazgos importantes también se logró identificar que la falta de uso por parte de los trabajadores de los equipos de seguridad, higiene y protección personal, además de estar relacionados con la calidad de los mismos, tienen una estrecha relación con la frecuencia de la supervisión por parte del patrono.

Desde que Jacob Feld observó en 1964 el grado de incidencias laborales, la supervisión está orientada a cumplir tres tipos de acciones: preventivas, de verificación y correctivas, por lo que el supervisor deberá evaluar los riesgos a que están expuestos los trabajadores, que el equipo suministrado se mantenga en condiciones higiénicas y de funcionamiento óptimo, y que sea utilizado por los trabajadores en forma adecuada.

La supervisión, como una actividad planeada, sirve para conocer oportunamente los riesgos a que están expuestos los trabajadores, antes que ocurra un accidente o una enfermedad de trabajo, que pueda provocar una lesión o la pérdida de la salud del trabajador. Esta debe hacerse, de acuerdo con las necesidades, en forma periódica, diaria o semanal y siguiendo una guía que contenga los puntos por comprobar, por lo que la supervisión es fundamental en el control del buen uso del equipo de higiene y protección personal.

El hallazgo reveló que la frecuencia de la supervisión en los lugares de trabajo varía entre una vez a la semana y una vez al mes, visita que se usa principalmente para evaluar factores como el desempeño de los trabajadores en el ejercicio de su función, estado de las instalaciones, y no se ha enfocado en verificar si efectivamente los trabajadores usan o no sus equipos de seguridad y protección personal durante sus labores, con lo que se da ocasión a que el trabajador deje a su discreción el uso del equipo, optando mayormente al desuso sin ninguna consecuencia.

Otro de los hallazgos importantes reveló que la mayor incidencia de accidentes laborales en los trabajadores de mantenimiento son los golpes y caídas en superficies mojadas, existen varios factores que podrían ser los causales del alto grado de esta incidencia, partiendo de factores como la carencia de las competencias laborales necesarias, en este caso, como habilidades o destrezas, la falta de conocimiento sobre el procedimiento, o su excesivo grado de confianza, también podría

estar relacionado con aspectos como negligencia o incomprensión de las normas, o a las meras condiciones del trabajo, lo cierto es que es un hecho que todos los aspectos podrían estar relacionados, lo importante en este hallazgo es la comprensión de las consecuencias que podrían tener este tipo de accidentes en la productividad de la empresa.

Según las estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo, en el informe del Día mundial sobre la seguridad y la salud en el trabajo, "Alrededor del 4% del Producto Interno Bruto mundial se pierde con el costo de las bajas, las muertes y las enfermedades en forma de ausencias al trabajo, tratamientos y prestaciones por incapacidad y por fallecimiento" (OIT, 2005).

La teoría de la pirámide de la accidentalidad desarrollada por Bird en 1969, reveló que por cada accidente grave hay 10 accidentes leves, 30 accidentes con daño a la propiedad y 600 accidentes sin daños ni pérdidas visibles. A este respecto Fornés (2011) refiere que al comparar la cantidad de incidentes que no ocasionaron lesiones a las personas, con aquellos que si lo ocasionaron; se considera que la implementación de un sistema de análisis de los incidentes puede ser un medio fundamental para prevenir o controlar los accidentes laborales.

En Guatemala, cada día en promedio 27 trabajadores sufren un accidente dentro de sus actividades laborales, según los registros del seguro social. Anualmente se reportan alrededor de 10 mil accidentes en el trabajo de acuerdo con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).

Los accidentes en el trabajo, se catalogan como sucesos imprevistos por lo que se interrumpe o interfiere la continuidad del trabajo que produce un daño para la persona o la propiedad. De igual forma desde el punto de vista médico, cuando el trabajador ha sufrido una lesión como consecuencia del trabajo que realiza, ésta podría incluso generar traumas y luego resistencia a la continuidad de esta labor. Y desde el punto de vista legal, todo suceso repentino por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte afectará la situación legal de la empresa.

En este sentido, Buendía (2013) refiere la importancia de identificar las causas de los accidentes en los lugares de trabajo, haciendo énfasis en que se debe buscar el verdadero origen de todas las causas que desencadenan el incidente. Por su parte, Véjar (2009) sostiene que la evaluación de riesgos es un proceso que orienta la toma de decisiones sobre el tipo de acciones preventivas que se deben tomar para minimizar los riesgos laborales.

3.2 Hallazgos y Análisis General

El artículo de investigación científica que estudió las normas de higiene y seguridad como instrumento para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de empresas de servicios tercerización de personal en la Ciudad de Guatemala permitió establecer conceptos de interés relacionados principalmente con el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad por parte de las empresas de servicios outsourcing y sus efectos en la salud y seguridad de los trabajadores.

La normativa legal vigente en Guatemala establece este aspecto como una obligación, por lo que todo patrono deberá adoptar y poner en práctica en lugares de trabajo, las medidas adecuadas de seguridad e higiene para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores. Como resultado de la investigación se determinó que contrario a la creencia que las empresas no proporcionan el equipo de protección personal, seguridad e higiene a sus colaboradores, los hallazgos revelan que las empresas son cada vez más conscientes de la importancia de brindar el equipo de correspondiente a sus colaboradores, así como proporcionar la capacitación sobre su uso, sin embargo se han limitado a cumplir sólo con algunos aspectos de la ley, omitiendo los relacionados con la calidad y homologación de los mismos, se considera que esto podría deberse a que culturalmente este aspecto se sigue viendo como un gasto de operación y no como una inversión para mejorar la productividad y competitividad.

Es importante mencionar que aun cuando el patrono cumple con la normativa de entregar el equipo de protección personal y brindar la capacitación, existe un número significativo de trabajadores que no hacen uso del mismo, y esto se debe principalmente a que les resulta incómodo, los materiales con los que se fabrican son básicos y consecuentemente de mala calidad, por lo que les ocasionan molestias y prefieren no usarlo.

En adición un factor que favorece a la no observancia de esta norma por parte del trabajador, es el hecho de que la supervisión no se realiza con la frecuencia necesaria, por lo que la función de supervisión se cumple sólo parcialmente, sin énfasis en este aspecto, lo que permite que el colaborador deje a su discreción el uso o no de su equipo de protección personal.

Como consecuencia de esta permisibilidad que radica en la ausencia de supervisión, las incidencias que mayor se reportan son los golpes y caídas, que dan como resultado la necesidad de suspender labores hasta la recuperación total del colaborador, con lo que se afecta la productividad y la salud del colaborador, pudiendo incluso requerir la determinación de responsabilidades si las consecuencias del hecho así lo ameritaran.

Los efectos de los hallazgos descritos en este análisis general, radican en el hecho de que la normativa legal sobre el uso de equipo de protección personal en los trabajadores de empresas de servicios de tercerización de personal, se cumple sólo parcialmente, pues no cumple con los aspectos importantes que la misma ley establecen en cuanto a calidad, lo que repercute en que los trabajadores no lo usen y se exponga a sufrir accidentes en sus áreas de trabajo, esto consecuentemente afecta la salud del trabajador y la productividad de la operación.

3.3 Conclusiones

Se concluye que las normas de higiene y seguridad sí constituyen un instrumento para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de empresas de servicios outsourcing, sin embargo, es necesario que se diseñen programas adecuados de higiene y seguridad, que contemplen tanto elementos técnicos, como sociales, dentro de los que se puede destacar la delimitación de horarios para uso de equipos, la supervisión oportuna de las labores del colaborador operativo y las especificaciones de calidad y comodidad en la adquisición de implementos de trabajo.

Las empresas que prestan servicios de outsourcing aplican normas de higiene y seguridad laboral en los servicios que ofrecen, sin embargo se evidencia que en la adquisición de equipos y establecimiento de normas no se contempla al recurso humano en el diseño de las medidas de

seguridad, por lo que es constante la mala calidad e incomodidad en los implementos adquiridos lo que incluso contribuye en ocasiones al desuso de los mismos por parte de los colaboradores.

Dentro de las razones por las que el personal de servicios de outsourcing operativo no utiliza las herramientas de trabajo ni el equipo de protección personal que se les proporciona, se destaca la falta de supervisión de los jefes de dichas entidades, realizándolos en intervalos prolongados, los cuales pueden ascender de una vez por semana hasta la falta total de supervisión, por lo que los colaboradores no pueden externar las incomodidades o mala calidad del equipo y tampoco desarrollan la responsabilidad y conciencia del uso del mismo.

Las principales las áreas críticas del rendimiento laboral de los colaboradores de empresas de tercerización de servicios que se afectan con la aplicación de las normas de higiene y seguridad en el trabajo son: el diseño inadecuado o inexistente de programas definidos de seguridad e higiene laboral, la supervisión de labores, la falta de uso por parte de los colaboradores del equipo de protección y la prevención oportuna de accidentes, principalmente golpes y caídas.

Referencias

Libros

1. Cortez, José María (2018) ***Seguridad e higiene: técnicas de prevención de riesgos laborales***. Madrid, España. Editorial Tébar Flores
2. Hereida, Francisco A. (2012) ***Salud ocupacional y prevención, guía práctica***. Bogotá, Colombia. Ediciones de la U.

Legislación

1. Acuerdo Gubernativo de Guatemala 229-2016 Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional
2. Acuerdo Gubernativo 33-2016 Reformas al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional
3. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001
4. Decreto No.1441 Código de Trabajo de Guatemala.

Fuentes electrónicas

1. Organización Internacional del Trabajo (2018): OIT Perfil diagnóstico nacional sobre condiciones de trabajo, salud y seguridad ocupacional. Guatemala: Comisión Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/policy/wcms_212074.pdf
2. Fornés G. (2011), Accidentes e incidentes: Pirámide de accidentalidad. <http://gustavofornes.com.ar/seguridad/accidentes-e-incidentes-piramide-de-accidentalidad>

Anexos

Anexo 1

Encuesta

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
CIUDAD DE GUATEMALA

Dirigido a: Todo el personal operativo que labora para empresas de servicios de outsourcing (tercerización) en la ciudad de Guatemala.

Objetivo: Determinar si el uso del equipo de protección personal, higiene y seguridad están relacionados con el rendimiento laboral de los colaboradores.

Observaciones: La información incluida en este formulario es de carácter confidencial y exclusiva para fines educativos.

1. ¿Cómo califica la inducción que se le brindó respecto al manejo de equipo y herramientas de trabajo al momento de ingresar a laborar en la empresa?
Excelente
Bueno
Suficiente
Deficiente
No hubo capacitación
2. ¿Utiliza el equipo de protección personal, higiene y seguridad que le proporciona su empresa para el desarrollo de su trabajo?
Si
No
A veces
Cuando me supervisan
Nunca
3. ¿Cómo califica el equipo de protección personal, seguridad e higiene que le fue proporcionado por la empresa para el desarrollo de su trabajo?
Adecuado
Suficiente
Se cuenta con lo básico
No es adecuado
No se brindó equipo

4. ¿Con qué frecuencia le supervisan el uso adecuado del equipo de protección personal, seguridad e higiene suministrado?
Diariamente
Semanalmente
Quincenalmente
Mensualmente
Nunca
5. ¿Qué sanciones o implicaciones le ameritan el no utilizar el equipo suministrado?
Llamada de atención verbal
Llamada de atención escrita
Suspensión laboral
Sanción económica
Despido
6. ¿Conoce la importancia de utilizar el equipo de higiene y seguridad en el desarrollo de su trabajo?
Si
No
7. ¿Cuál cree que sea la razón por la que los colaboradores no utilizan su equipo de higiene y seguridad que les fue proporcionado?
Por olvido
Es incómodo
No es adecuado
No está disponible cuando se necesita
No le fue proporcionado
8. Si pudiera cambiar alguna característica en su equipo de higiene y seguridad ¿cuál sería?
Talla
Calidad
Disponibilidad
Estado
9. ¿Durante cuánto tiempo debe usar su equipo de higiene y protección personal en su jornada laboral?
30 minutos
1 hora
2 horas
4 horas
8 horas o más

10. ¿Ha sufrido alguna de estas molestias durante su jornada laboral?
- Alergia
 - Dolor de cabeza
 - Náuseas
 - Malestar estomacal
 - Dolor de cuerpo
11. ¿Cuál de los siguientes tipos de accidentes es el que se presenta con mayor frecuencia en su área de trabajo?
- Golpe
 - Caída
 - Corte
 - Fractura
 - Intoxicación
12. ¿Las instalaciones donde labora están debidamente señalizadas según el grado de peligrosidad?
- Si
 - No
 - No es suficiente
 - No tengo conocimiento de señalización
13. ¿Si usted notifica alguna de las situaciones anteriores a su jefe inmediato, la respuesta de éste es?
- Rápida
 - Aceptable
 - Lenta
 - Hace caso omiso
 - Nunca responde
14. ¿Cuál es su opinión en general respecto al manejo de enfermedades y accidentes en el trabajo por parte de la empresa en la cual labora?