

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano



**Análisis de la Seguridad Industrial en la Empresa Importadora y  
Distribuidora de Aparatos Eléctricos Sociedad Anónima (INDIASA)**

(Sistematización de la Práctica Profesional Dirigida)

María Mercedes Chavarría de León

Campus Álamos, septiembre 2019

**Análisis de la Seguridad Industrial en la Empresa Importadora y  
Distribuidora de Aparatos Eléctricos Sociedad Anónima (INDIASA)**

(Sistematización de la Práctica Profesional Dirigida)

María Mercedes Chavarría de León

Lcda. Beatriz Ortíz Monfort, M.A. (Asesor)

Lcda. Julissa García Gaitán (Revisor)

Campus Álamos, septiembre 2019

## **Autoridades Universidad Panamericana**

Rector M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Vicerrectora Académica Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

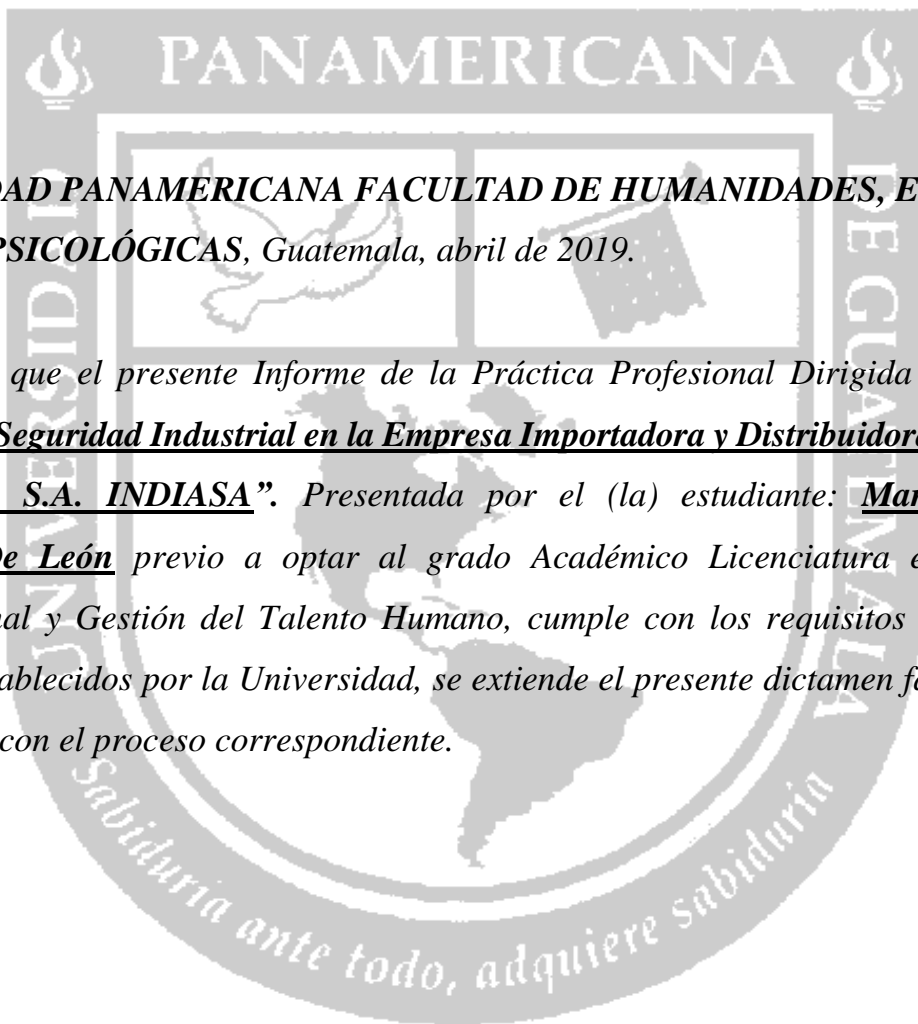
Vicerrector Administrativo M.A. César Augusto Custodio Cobar

Secretaria General EMBA Adolfo Noguera Bosque

## **Autoridades Facultad de Humanidades**

Decano M.A. Elizabeth Herrera de Tan

Vice Decano M.Sc. Ana Muñoz de Vásquez



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala, abril de 2019.**

*En virtud de que el presente Informe de la Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Análisis de Seguridad Industrial en la Empresa Importadora y Distribuidora de Aparatos Electrónicos, S.A. INDIASA”**. Presentada por el (la) estudiante: **María Mercedes Chavarría De León** previo a optar al grado Académico Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

A handwritten signature in black ink, enclosed within a faint rectangular border. The signature is highly stylized and cursive, appearing to read 'Beatriz G. Ortíz Monfort'.

**Licda. Beatriz G. Ortíz Monfort, M.A.**  
**Asesora**

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes septiembre año 2019.**

*En virtud de que el presente informe de la Práctica Profesional Dirigida con el tema: Análisis de la Seguridad Industrial en la Empresa Importadora y Distribuidora de Aparatos Eléctricos Sociedad Anónima (INDIASA) Presentada por el (la) estudiante: María Mercedes Chavarría de León previo a optar al grado Académico Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*



**Licda. Jullissa América Emilse García Gaitán**  
**Revisor**



# UPANA

Universidad Panamericana  
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes de septiembre del 2019. -----**

*En virtud de que el Informe Final de la Sistematización de la Práctica Profesional Dirigida con el tema "Análisis de la Seguridad Industrial en la Empresa Importadora y Distribuidora de Aparatos Eléctricos Sociedad Anónima (INDIASA)", presentado por el (la) estudiante María Mercedes Chavarría de León, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar grado académico de Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, para que el (la) estudiante proceda a la entrega oficial en Facultad.*



*Elizabeth Herrera de Tan*  
**Decano**

**Facultad de Humanidades**

“Nota: Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.”

## Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco de Referencia	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Descripción	2
1.3 Desarrollo Humano, Gerencial y Organizacional	3
1.4 Ventas y Servicio al Cliente	4
1.5 Ubicación	5
1.6 Diagnóstico Organizacional	6
1.7 Funciones del personal	7
1.8 Misión	14
1.9 Visión	14
1.10 Justificación de la Investigación	15
Capítulo 2	16
Marco Teórico	16
2.1 Seguridad industrial	16
2.2 Elementos básicos importantes para la prevención de riesgos de accidentes dentro de una empresa	19
2.3 Establecimiento de controles	20
2.4 Equipo de protección personal (EPP)	20
2.5 Seguridad industrial	21
2.6 Brigadas de Emergencia	23
2.7 Señalización de seguridad industrial	23
2.8 Ubicación de las señales	26



Capítulo 3	30
Marco Metodológico	30
3.1 Planteamiento del problema	30
3.2 Pregunta de investigación	30
3.3 Objetivos	31
3.3.1 Objetivo general	31
3.3.2 Objetivos específicos	31
3.4 Alcances y límites	31
3.5 Metodología	32
Capítulo 4	34
Presentación de Resultados	34
4.1 Análisis de resultado del estudio de caso	34
4.2 Plan de inducción y capacitación en el puesto de trabajo	34
4.3 Área de Psicometría	40
4.4 Régimen disciplinario	42
Conclusiones	45
Recomendaciones	46
Referencias	47
Anexos	48
Fotografías del interior de la empresa	50
Anexo 2	52
Cuadro No. 1, (Aspectos Legales)	52
Anexo 3	53
Encuesta sobre Seguridad Industrial	53
Anexo 4	54

Flujograma del proceso de Contratación	54
--	----

### **Lista de Gráficas**

Gráfica No. 1. Ubicación geográfica	5
Gráfica No. 2. Organigrama	6
Gráfica No. 3. Elementos para la prevención de riesgos de accidentes dentro de la empresa	19
Gráfica No. 4. Niveles de prevención de accidentes	20
Gráfica No. 5. Colores de Seguridad: (Significado de los colores utilizados en las señales)	24
Gráfica No. 6. Ejemplos de símbolos en atención a riesgo	25
Gráfica No. 7. Componentes Obligatorios para las Señales	26
Gráfica No. 8. Ubicación de señales	27
Gráfica No. 9. Señales Contra Incendio	28
Gráfica No. 10. Señales de Evacuación y Seguridad	29

## **Resumen**

El tema de Seguridad Industrial es la base fundamental que constituye el marco teórico en el cual se fundamenta la presente investigación, con el fin de dar a conocer la problemática identificada en la empresa INDIASA, la cual después de realizar algunas entrevistas y encuestas, se determinó que no cuenta con un sistema de Seguridad Industrial que vele por el bienestar y seguridad de sus colaboradores.

La metodología utilizada para el presente trabajo es cualitativa-descriptiva, apoyándose con métodos y técnicas de observación, entrevista, revisión de documentos y encuestas.

Debido a que la empresa mencionada no cuenta con un sistema de Seguridad Industrial, no tiene conocimiento de cómo proceder ante alguna emergencia, no conocen las rutas de evacuación, desconocen el uso del equipo de protección personal, entre otros, se propone que el personal sea capacitado frecuentemente sobre estos temas y así aminorar accidentes laborales y puedan contar también con comités de emergencia capacitadas que puedan dirigir a sus compañeros y auxiliarlos en cualquier momento en que ocurriera algún siniestro.

## **Introducción**

Durante el trabajo de investigación realizado en la empresa INDIASA, se pudo diagnosticar que dicha empresa carece de un sistema de Seguridad Industrial que permita velar por el bienestar y seguridad de los colaboradores; así mismo, se pudo evidenciar que no existe la debida señalización de rutas de evacuación en aquellos casos de emergencia, por lo que el personal ignora cómo debe actuar ante un suceso imprevisto, tampoco cuentan con equipo de protección personal y no está conformado ningún comité de emergencia que los oriente ante alguna eventualidad, no cuentan con extinguidores en ninguna parte de la empresa y tampoco reciben capacitaciones durante el año.

Ante esta problemática detectada en la empresa, surge la siguiente interrogante: ¿Cómo debe ser un adecuado proceso de implementación de Seguridad Industrial en las empresas?

Y para darle respuesta a ello, se realizó un estudio referente a la importancia que tiene para las empresas contar con un plan y reglamento de Seguridad Industrial, cuyo objetivo es evitar poner en riesgo la integridad física de los colaboradores en cualquier tipo de accidentes laborales, en consecuencia, ayudará a tener un personal con el conocimiento necesario para reaccionar ante cualquier eventualidad.

Asimismo, evitará que la empresa incurra en gastos provocados por cualquier accidente que ocurra dentro de las instalaciones de la empresa. Un programa de Seguridad Industrial en las empresas genera confianza y un mejor clima organizacional, en virtud que despierta el sentido de pertenencia de una mejor manera creando una mejor convivencia.

# Capítulo 1

## Marco de Referencia

### 1.1 Antecedentes

El Departamento de Recursos Humanos es el encargado de velar por que se le dé seguimiento a la contratación del personal, de los despidos, el desarrollo de estrategias en beneficio de los colaboradores, de darle valor al trabajo realizado por el personal, velar porque exista un adecuado clima laboral, así como también de todas las actividades que refieren al mismo; es por eso indispensable que en una empresa exista dicho departamento.

La empresa INDIASA, actualmente no cuenta con un departamento de Recursos Humanos, por lo cual fue seleccionada para realizar la sistematización de la práctica profesional dirigida con el acompañamiento del encargado de llevar los procesos administrativos de la misma, a quien se le indicó la importancia que tiene para la empresa contar con este departamento.

Al realizar una investigación general de la situación actual de la empresa, se encontró que tampoco cuentan con un plan que cumpla con los requisitos mínimos de Seguridad Industrial, así mismo no tienen extinguidores, no cuentan con señalización para evacuar al personal en caso de emergencia, no poseen el equipo de protección personal para los colaboradores que ameritan tenerlo, como por ejemplo, quienes trabajan con montacargas, entre otros; lo descrito anteriormente es preocupante porque esto puede traer graves consecuencias no solo para el personal que labora para la empresa, sino también para el patrono; por lo tanto se considera necesario que la empresa cuente con un plan de Seguridad Industrial y así garantizar la seguridad de sus colaboradores dentro de la empresa y evitar gastos innecesarios para la misma.

Derivado de lo anterior, a continuación, se presenta toda la información con la que debe contar la empresa referente a este tema, así como la importancia que tiene para la misma el poder implementar un plan de Seguridad Industrial.

## 1.2 Descripción

Importadora y Distribuidora de Aparatos Eléctricos Sociedad Anónima de nombre comercial INDIASA, es una empresa que fue inscrita legalmente en la ciudad de Guatemala el diecisiete de junio de mil novecientos ochenta y siete, por los hermanos José Amílcar y Manuel Arturo Arbizú Pinto, dicha empresa se dedica a la importación y distribución de aparatos eléctricos, electrodomésticos y línea blanca.

En el año 2017 y 2018 con la autorización y el apoyo del gerente de la empresa y la dirección del encargado de los procesos administrativos quien reporta a la Gerencia General, se llevó a cabo la práctica profesional dirigida, en la cual se realizaron diversos procesos de recursos humanos, al finalizar la práctica, en el año 2017, se entregaron manuales referentes al proceso de reclutamiento y selección de personal, políticas de la empresa, perfiles de puestos, entre otros; así mismo, en el año 2018 se entregó de forma digital la práctica profesional dirigida la cual se dividió en ocho fases tratando los siguientes temas:

### Fase I Diagnóstico de Recursos Humanos

En esta fase se realizó una entrevista al encargado de llevar los procesos administrativos de la empresa para saber de qué forma se llevan a cabo actualmente los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal.

### Fase II Organización

Seguidamente se realizó la revisión del organigrama y se pudo evidenciar que la empresa no contaba con el mismo, por lo que se realizó el diseño de uno y se presentó al encargado de los procesos administrativos de la empresa quien dio su visto bueno, así mismo se incluyó la visión y misión, se agregaron los valores de la empresa los cuales también fueron un aporte hacia la institución debido a que no contaban con ellos, se realizaron los perfiles y descriptores de puestos apoyándose en la herramienta de la entrevista con un representante de cada unidad en la cual se les preguntaron sus funciones para poder formar cada descriptor pues la empresa tampoco contaba con esta información; para finalizar con esta etapa se incluyó la información de la escala

salarial proporcionada por la empresa.

#### Fase III Reclutamiento y Selección de personal

En la fase de reclutamiento y selección de personal, se realizó un ejemplo de cómo debe realizarse el proceso de selección, así como el flujograma de la contratación de personal, también se verificó la solicitud de empleo utilizada por la empresa, la papelería que se requiere al contratar nuevo personal, y se realizó una sugerencia de pruebas psicométricas según familia de puestos.

#### Fase IV Contratación

En esta fase se establecieron las políticas de contratación, el formato de contrato, un modelo del expediente que debe tenerse por colaborador, verificación de los elementos que recibe el colaborador al momento de ser contratado (uniforme, gafete, etc.).

#### Fase V Aspectos Legales

Dentro de los aspectos legales, se verificaron temas como la planilla del IGSS, el pago de vacaciones, que el manejo de la documentación cumpla con lo establecido por la ley, el informe que el patrono debe presentar al MINTRAB, así como las proyecciones del ISR para asalariados.

#### Fase VI Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC-

En esta fase se pudo establecer mediante un diagnóstico de necesidades de capacitación que la empresa no realiza ningún tipo de capacitación durante el año a excepción de los vendedores, se dejó la siguiente sugerencia para capacitar al personal los cuales incluyen los siguientes temas:

### 1.3 Desarrollo Humano, Gerencial y Organizacional

- Desarrollo Gerencial
- Gestión por competencias
- Interacción humana en el trabajo

- Desarrollo Humano
- Liderazgo y equipo de trabajo
- Seguridad Industrial
- Autoestima Positiva

#### 1.4 Ventas y Servicio al Cliente

- Formación básica de vendedores
- Atención y Servicio al Cliente
- Diseño de planes de incentivos para vendedores

##### Fase VII Sistema Disciplinario

En la esta fase se procedió a verificar si la empresa contaba o no con un reglamento interno de trabajo, obteniéndose la respuesta que no contaban con el mismo; por lo que se dejó la recomendación de cómo debe estar estructurado, basándose en el Reglamento Interno de Trabajo y los artículos que abordan este tema, seguidamente se realizó un modelo de difusión de sistema disciplinario, un flujograma de desvinculación laboral, quienes son los que intervienen en un proceso de despido y las políticas a tomar en cuenta para realizar dicho proceso.

##### Fase VIII Seguridad Industrial

En esta última fase la cual fue considerada la más importante y el tema de investigación para realizar el presente trabajo, se evidenció que la empresa no cuenta con un sistema de seguridad industrial que vele por el bienestar y seguridad de sus colaboradores, ningún tipo de señalización de rutas de evacuación, no cuentan con extinguidores ni equipo de protección personal, así mismo el personal no se encuentra capacitado en dicho tema.

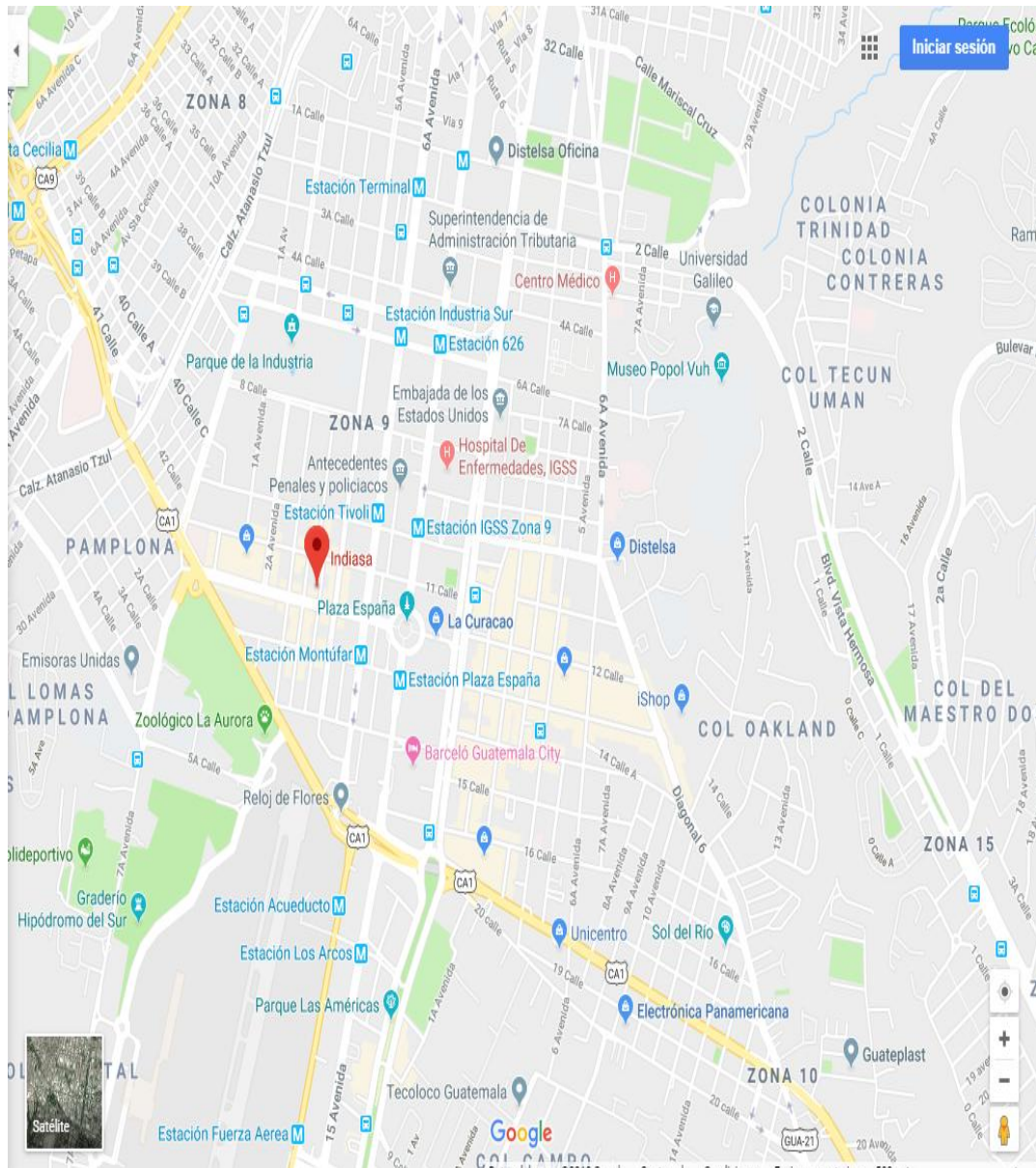


## 1.5 Ubicación

La empresa INDIASA, se encuentra ubicada en la 4 Av. "A" 11-54 Z-9 Capitalina.

### Gráfica No. 1.

#### Ubicación geográfica

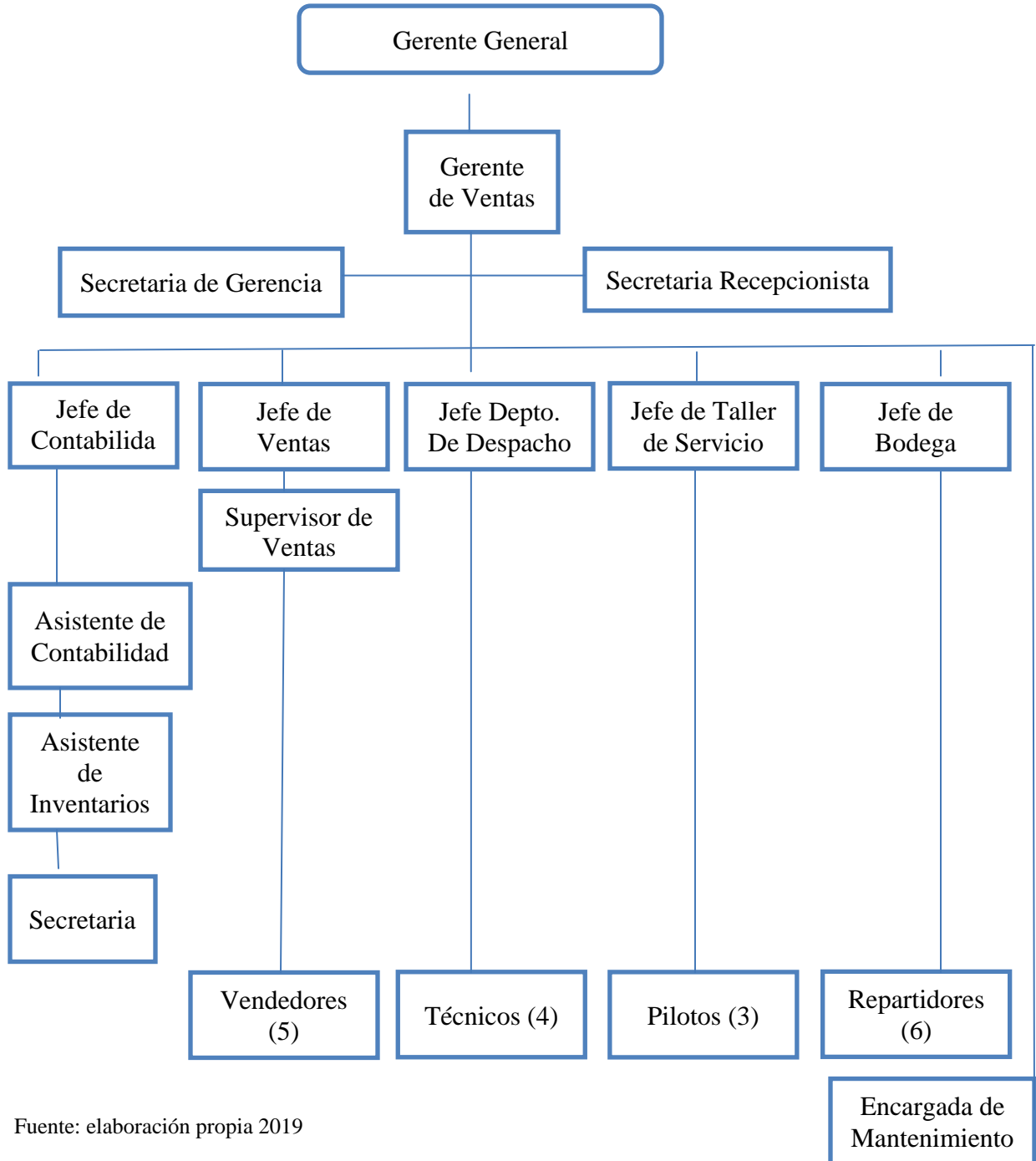


Fuente: Google Maps

## 1.6 Diagnóstico Organizacional

**Gráfica No. 2.**

Organigrama



Fuente: elaboración propia 2019

## 1.7 Funciones del personal

### Gerente general

- Liderar la gestión estratégica
- Definir políticas generales de administración
- Dirigir y controlar el desempeño de los departamentos que conforman la empresa
- Ser el representante de la empresa
- Velar por el cumplimiento de las normativas y reglamentos vigentes
- Actuar en coherencia con los valores de la empresa

### Gerente de ventas

- Establecer metas y objetivos
- Preparar planes y el presupuesto de las ventas
- Mantener las cuotas de las ventas altas
- Motivar a su equipo a que cada mes suban las ventas
- Presentar informes referentes a los ingresos de nuevos productos
- Conocer las necesidades y exigencias de los clientes
- Orientar al cliente en su decisión de compra del producto
- Mantener el acomodo y la adecuada presentación visual de la mercadería
- Comunicar al Supervisor de ventas la falta de alguna mercadería con el fin de mantener surtida la tienda.
- Coordinar y aumentar el porcentaje de ventas en función de un plan estratégico
- Coordinar los planes de trabajo de los vendedores
- Evaluar el desempeño de las ventas
- Analizar los problemas y proponer soluciones para aumentar la eficiencia de las ventas

#### Secretaria de gerencia

- Controlar importaciones de los productos que maneja la empresa
- Cotizar los fletes y seguros de la mercadería que ingresa a la empresa
- Dar seguimiento al proceso de importación de productos desde su arribo a puerto hasta que llega a bodega
- Operar la caja chica
- Llevar el manejo de las boletas de pago de los clientes
- Archivar documentos de importaciones
- Detallar los gastos de importación
- Elaborar el reporte de los gastos de la caja chica
- Brindar calidad en la entrega de reportes
- Brindar un buen servicio al cliente

#### Secretaria recepcionista

- Atender llamadas telefónicas de los clientes que solicitan información de productos
- Contabilizar facturas de viáticos
- Llevar el libro de compras
- Realizar cierres contables
- Entregar facturas de los gastos personales de la empresa
- Presentar conciliaciones bancarias
- Elaborar informes
- Informes relacionados con su área de trabajo.
- Información 100% confiable y disponible
- Entrega de la información en el tiempo establecido

#### Jefe de contabilidad

- Revisar cheques, depósitos y otros documentos contables
- Revisar las actividades de la contabilidad en general
- Presentar los estados financieros
- Presentar pago mensual de proveedores
- Poseer información 100% confiable y disponible
- Proveer actualizada la información

#### Asistente de contabilidad

- Brindar apoyo en las todas las actividades del área contable de la empresa.
- Elaborar planillas
- Redactar cartas de referencias, constancias laborales, emisión de certificados del IGSS.
- Elaborar Cierres Contables
- Contabilizar pólizas de importación de los contenedores
- Anular documentos contables facturas, recibos, envíos
- Presentar planilla quincenalmente
- Presentar conciliaciones bancarias
- Ingresar facturas al sistema
- Pagar puntual a los proveedores
- Presentar actualizada la información

#### Asistente de inventarios

- Llevar el control del inventario de la empresa en general
- Supervisar el taller y la tienda
- Revisar envíos, despachos de mercadería
- Dar acompañamiento en la carga de los camiones

- Realizar el ingreso de compras al sistema
- Revisar el estado de las cajas y sus accesorios
- Apoyar las ventas de accesorios
- Realizar capacitaciones y consultas técnicas
- Presentar inventarios mensualmente
- Reportar la generación de entregas y da seguimiento
- Confrontar la mercadería según el envío Manejar documentos contables de la empresa relacionados con su área de competencia.
- Ingresar las Compras
- Solicitar capacitaciones y datos técnicos de productos

#### Secretaria del departamento de contabilidad

- Realizar cartas de cobros para los clientes
- Contactar a clientes vía telefónica para cobro
- Verificar expedientes de los clientes
- Solicitar referencias de los clientes
- Atender a clientes
- Tomar pedidos
- Presentar notas de crédito
- Presentar facturas
- Reportar comisiones de los vendedores
- Entregar la información en el tiempo establecido
- Presentar los reportes de los gastos en el tiempo fijado

#### Supervisor de ventas

- Otorgar apoyo a la Gerencia General y al Gerente de Ventas.
- Capacitar a los vendedores de los puntos de venta de la empresa

- Supervisar a los vendedores
- Cotizar precios de repuestos para los transportes
- Colocar los productos
- Asistir a reuniones para presentación de informes
- Reportar semanalmente resultados
- Proponer soluciones
- Velar que los informes cumplan con las especificaciones
- Presentar propuestas fundamentadas

#### Vendedor

- Cotizar precios de repuestos para los transportes
- Colocar los productos
- Asistir a reuniones para presentación de informes
- Presentar reportes semanales de resultados
- Proponer soluciones
- Revisar que los informes cumplan con las especificaciones

#### Jefe de despacho

- Dar seguimiento a todo el producto que ingresa y egresa de la tienda.
- Informar a los clientes del despacho de su mercadería
- Supervisar el trabajo del personal de bodega
- Llevar el control de los despachos en general de la mercadería
- Presentar reporte de los despachos de mercadería semanalmente
- Enviar a LG solicitudes de cambio de aparatos electrónicos
- Presentar informe de los productos que hayan sido reemplazados por garantía
- Reportar ingreso y egreso de mercadería
- Verificar que los informes cumplan con las especificaciones solicitadas por LG

#### Jefe de taller de servicio

- Dar seguimiento a todo lo que se trabaja en el departamento técnico.
- Informar a los clientes de los aparatos que ya fueron reparados (garantías)
- Supervisar el trabajo de los técnicos
- Llevar el control del inventario de repuestos
- Ingresar al sistema de LG las garantías que se proveen a los clientes
- Presentar reporte mensual de aparatos por técnico
- Enviar a LG solicitudes de cambio de aparatos electrónicos
- Presentar informe de los productos que hayan sido reemplazados por garantía
- Reportar cambios

#### Técnico de taller de servicio

- Realizar el diagnóstico, revisión y reparación de los aparatos que ingresan a la empresa.
- Mantener la limpieza y orden del taller
- Recibir y entrega aparatos
- Colocar los aparatos en los estantes para su reparación
- Informar a los clientes vía telefónica de la reparación de su producto
- Realizar solicitud de Repuestos de aparatos
- Presentar formulario con la información de todas las reparaciones
- Informar de las reparaciones diarias de aparatos mediante un cuaderno
- Presentar detalle de llamadas a los clientes
- Realizar servicio a domicilio
- Verificar que los informes cumplan con las especificaciones solicitadas por LG



## Jefe de bodega

- Ser responsable del producto que ingresa y egresa de la empresa
- Mantener el orden de la bodega y del personal de bodega.
- Planificar la ruta del transporte
- Administrar el espacio de los contenedores que ingresan a la bodega
- Colocar los aparatos en los estantes para su reparación
- Revisar el estado en que ingresan las cajas de la mercadería a la bodega
- Monitorear el trabajo de los pilotos y las rutas que cubren
- Presentar un reporte de entregas diariamente
- Entregar a nóminas los envíos y facturas en orden
- Brindar servicio a clientes internos y externos
- Prestar atención telefónica a clientes internos y externos de la empresa.
- Verificar que los informes cumplan con las especificaciones solicitadas por LG

## Piloto

- Ser responsable del traslado y control del producto de la mercadería al ser entregado al cliente.
- Velar por la limpieza y orden de los camiones repartidores
- Contribuir al orden y limpieza de la bodega
- Descargar la mercadería de los contenedores
- Preparar la mercadería para posteriormente ser despachada
- Etiquetar la mercadería
- Informar al jefe de bodega de algún reclamo de producto dañado
- Cumplir con la programación de entregas
- Llevar la mercadería en el tiempo estipulado a su destino
- Realizar las entregas de mercadería en el tiempo estipulado
- Tener responsabilidad al conducir

- Proveer servicio eficiente

#### Repartidor

- Trasladar la mercadería solicitada por los clientes
- Entregar la mercadería con el cuidado respectivo para evitar dañar el producto
- Recibir y entrega aparatos eléctricos
- Colocar los aparatos en los estantes
- Presentar formulario con la información de todas las reparaciones
- Informar de las reparaciones diarias de aparatos mediante un cuaderno
- Presentar detalle de llamadas a los clientes

#### Encargada de mantenimiento

- Atender a la Gerencia General y los departamentos que conforman la empresa
- Informar la falta de suministros para su compra posterior
- Mantener el orden y la limpieza en general de la empresa
- Realizar pedidos de suministros de limpieza
- Resguardar los implementos de limpieza
- Cubrir la planta telefónica en horario de almuerzo de la recepcionista

### 1.8 Misión

Satisfacer la demanda de aparatos eléctricos y enseres de hogar en todo el país, lograr abarcar un mayor mercado en el que los clientes buscan innovación, tecnología de punta, y propulsar que ellos lleven sus empresas a altos niveles de competencia y rentabilidad.

### 1.9 Visión

Ser el distribuidor de preferencia de aparatos eléctricos en toda Guatemala, ofreciendo al público los precios más accesibles y dando a los clientes la mejor opción de compra, calidad y servicio.

## 1.10 Justificación de la Investigación

Durante la práctica realizada en la empresa INDIASA, se identificó como un problema la falta de información y conocimiento del tema de seguridad industrial, la carencia de un manual o guía para la prevención de riesgos y protección contra accidentes; ausencia de equipo de protección personal, instalación de equipos para combatir incendios como extintores, falta de señalización de zonas de peligro y evacuación en caso de emergencia; así como la inexistencia de un comité de emergencia y un plan de capacitaciones para el personal referentes a este tema.

La falta de un manual de Seguridad Industrial constituye un riesgo para la empresa en cuanto a la seguridad de sus colaboradores, así como los costos en que podría incurrir la misma por el pago de indemnizaciones a los colaboradores derivados de accidentes laborales, entre otros.

El Departamento de Recursos Humanos, tiene entre sus tareas velar por sus colaboradores en todos los sentidos; por lo que se considera que es de vital importancia que las empresas cuenten con un manual de Seguridad Industrial debido a que sirve como una guía que orienta en aspectos básicos como: protección de la vida de los colaboradores, procedimiento ante alguna emergencia, prevención de riesgos de accidentes en el trabajo, entre otros.

Es importante que la empresa también cuente con un plan anual de capacitaciones que vele por el debido control, dirección y administración de normas dirigidas a brindarles a los colaboradores las condiciones adecuadas y seguras para el trabajo y con esto cuidar el capital económico de la empresa.

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Seguridad industrial**

Según el Manual de Seguridad Industrial de la empresa LANCASCO de Guatemala, La seguridad industrial se refiere al conjunto de conocimientos científicos y tecnológicos enfocados a localizar, evaluar, controlar y prevenir las posibles causas de los riesgos a los que se encuentran expuestos los colaboradores por razones de su actividad laboral.

El objetivo principal de la seguridad industrial es preservar la salud, la integridad física y resguardar la vida de los colaboradores, cuidando los recursos de la empresa dentro de las cuales se puede mencionar maquinaria, herramientas, equipo y materia prima; a través de la prevención de riesgos de accidentes de trabajo, y para ello se vale de la planificación, el control, la dirección y la administración de programas, mediante la aplicación de normas dirigidas a brindarles condiciones adecuadas para el trabajo y capacitación.

#### **Áreas de la Seguridad Industrial**

La seguridad industrial cubre diversas áreas productivas, administrativas, financieras y comerciales dentro de una empresa:

- Gerencia de riesgos
- Prevención de riesgos de accidentes
- Seguridad contra incendios
- Protección física, bienes e instalaciones
- Seguridad vial o terrestre

## Disciplinas de la Salud Ocupacional

La seguridad industrial es una de las cinco disciplinas de la salud ocupacional, las cuales se mencionan a continuación:

- Ergonomía del trabajo
- Higiene ocupacional
- Medicina ocupacional
- Psicosociología

## Datos y reseña de riesgos laborales

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) cada año mueren más de dos millones de personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. De acuerdo con estimaciones moderadas, se producen 270 millones de accidentes en el trabajo y 160 millones de casos de enfermedades profesionales.

La seguridad en las empresas difiere considerablemente de país en país, entre sectores económicos y grupos sociales. Los países en desarrollo pagan un precio especialmente alto en muertes y lesiones, derivado a que un gran número de personas se encuentran empleadas en actividades peligrosas relacionadas con la agricultura, construcción, industria maderera, pesca y minería, entre otras.

En todo el mundo, los de escasos recursos y los menos protegidos (con frecuencia mujeres, niños y migrantes) son los más afectados. La OIT presta especial atención en desarrollar y aplicar una cultura de seguridad y salud preventiva en el lugar de trabajo.

## Estadísticas relevantes

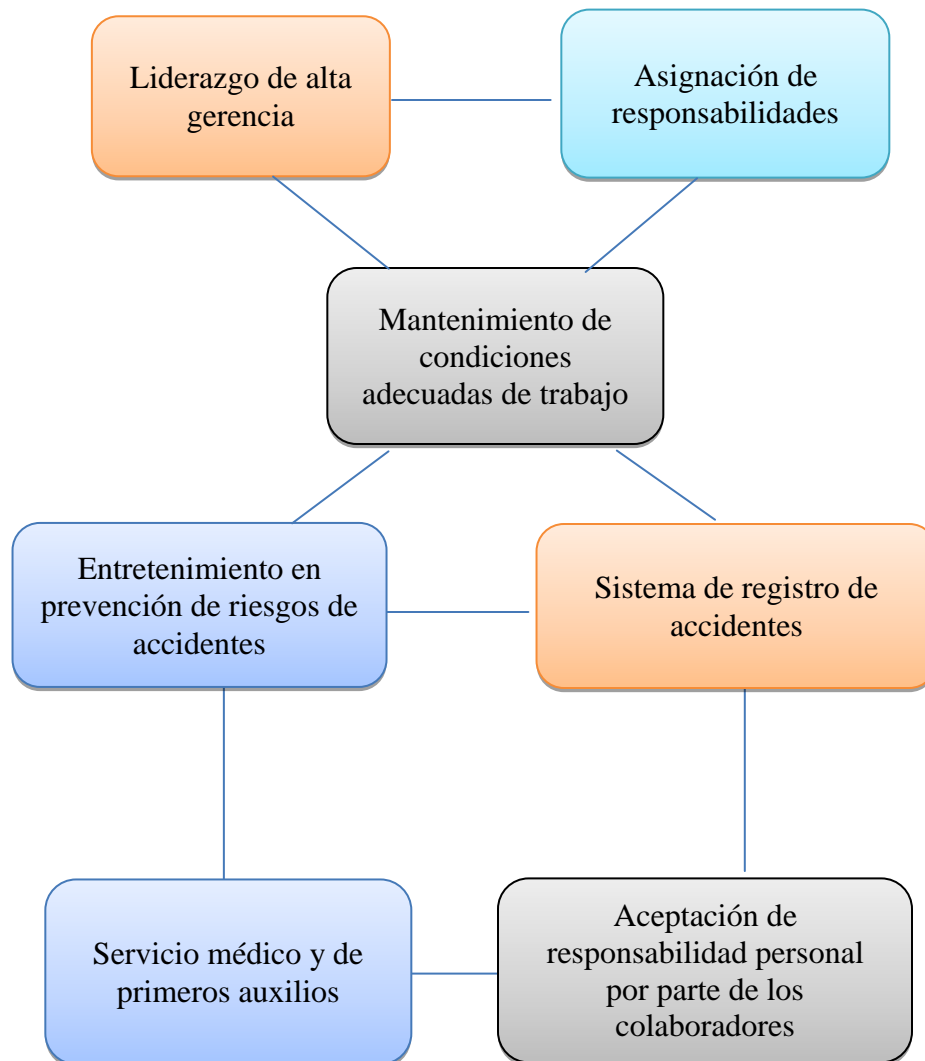
En Guatemala, una revisión de los medios de comunicación masiva referente a accidentes en la Ciudad reflejó que la mayoría de los accidentes fatales ocupacionales no llegan a los registros oficiales, especialmente los que les ocurren a los trabajadores del sector de la economía informal. Los métodos de análisis de riesgos son mecanismos lógicos, sistematizados y estructurados para detectar desviaciones con respecto a los objetivos del diseño y se basan en una secuencia de pasos:

- Identificación general de riesgos
- Valoración de riesgo y priorización
- Evaluación de riesgos específicos
- Plan de acción
- Ejecución
- Verificación

## 2.2 Elementos básicos importantes para la prevención de riesgos de accidentes dentro de una empresa

Gráfica No. 3.

Elementos para la prevención de riesgos de accidentes dentro de la empresa



Fuente: elaboración propia 2019

### 2.3 Establecimiento de controles

Según el Manual de Seguridad Industrial de la empresa LANCASCO, para la implementación de un programa de seguridad industrial, existen 5 niveles de prevención:

**Gráfica No. 4.**

Niveles de prevención de accidentes



Fuente: Manual de Seguridad Industrial de LANCASCO

### 2.4 Equipo de protección personal (EPP)

Según la Normativa de Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo ISO 45001, para aminorar los riesgos de accidentes y daños en la salud, es de vital importancia la aplicación de medidas técnicas organizativas dirigidas a eliminar los peligros en su origen, así como la protección de los colaboradores a través de disposiciones de protección grupal.



En el tema de Seguridad Industrial, el Equipo de Protección Personal –EPP- ayuda a reducir la gravedad derivada de la materialización del riesgo. Este equipo debe ser utilizado según el área de trabajo, dentro de las herramientas que conforman el equipo de protección personal se puede mencionar:

- Equipo de Protección para la cabeza
- Equipo de protección para el cuerpo
- Equipo de protección para los pies
- Equipo de protección auditiva, entre otros

## 2.5 Seguridad industrial

### Finalidad de la Seguridad Industrial

Según Chiavenato (2011), La Seguridad Industrial es un conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y descartar las condiciones inseguras del ambiente, también se utilizan para educar a las personas sobre de la necesidad de establecer métodos preventivos.

### Objetivos de la Seguridad Industrial

Arellano, J. y Rodríguez R. (2013), consideran que la seguridad e higiene en el trabajo se definen como los procedimientos, técnicas y los elementos que se aplican en el centro de trabajo, para el reconocimiento, la evaluación y control de los agentes nocivos que intervienen en los procesos y las actividades de trabajo con el objetivo de establecer medidas y acciones para la prevención de accidentes o enfermedades de trabajo, con la finalidad de conservar la vida, la salud la integridad física de los trabajadores así como para evitar cualquier posible deterioro en el centro de trabajo.

## Seguridad

Con respecto a seguridad, Mancera, M. (2012) nos dice que, la seguridad trata de evaluar la peligrosidad, probabilidad y consecuencias de las condiciones existentes y de aquellas que pudieran generar un accidente.

Al respecto, para Chiavenato (2011) la seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes tendientes a eliminar las condiciones inseguras del medio ambiente, y a convencer o instituir a las personas la necesidad de implantación de prácticas preventivas.

Cabaleiro, V. (2010) en su libro de “Prevención de Riesgos Laborales”, 3ra. Ed., argumenta que el trabajo y la salud están íntimamente relacionados. Agrega que el riesgo laboral se puede materializar en:

- Un accidente laboral
- Una enfermedad relacionada con el trabajo
- Una enfermedad profesional
- Insatisfacción laboral
- Estrés, entre otros.

## Ambiente de trabajo

Arellano, J. y Rodríguez R. (2013), establecen que el medio donde se desarrolla el trabajo, que está definido por las condiciones térmicas, el ruido, la iluminación, las vibraciones al igual que los contaminantes químicos, biológicos y físicos, son considerados como factores de riesgo laboral.

## Programa de seguridad y salud en el trabajo

Para Arellano, J. y Rodríguez R. (2013), un programa preventivo de seguridad y salud en el trabajo es un conjunto de actividades coordinadas en el tiempo, sujetas a responsabilidad

integrada, que tiene como único fin disminuir los riesgos laborales que puedan causar daño a la salud de los trabajadores o daños a la propiedad.

## 2.6 Brigadas de Emergencia

Según Vélez, S (2017), en su Libro de Conformación de Brigadas de Emergencia, Plan de Emergencias y Manejo de Crisis; nos dice que, en un caso de emergencia ocasionado en una empresa, como primer representante se debe contar con una brigada de emergencia debidamente equipada y capacitada en temas como: control de fuego, primeros auxilios, derrame de productos químicos, y otros eventos que pudieran llegar a ocurrir.

También dice que según la estructura del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, reglamentado en el Decreto 1072 del año 2015; es una obligación legal que todas las empresas cuenten con grupos de apoyo que ayuden a mejorar la percepción de seguridad de la empresa así como darle un enfoque de responsabilidad social empresarial, teniendo como objetivo principal prevenir y tener bajo control cualquier tipo de emergencia que afecte su infraestructura, recurso humano, maquinarias o materia prima; dentro y fuera de la empresa.

## 2.7 Señalización de seguridad industrial

La Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres CONRED, en su guía de señalización de ambientes y equipos de seguridad, tiene como objetivo cimentar la nomenclatura de señalización para la atención a riesgos, emergencias o desastres de la república de Guatemala, guiándose en el significado básico de colores y formas geométricas existentes.

Base legal

Artículo 3, inciso a) de la Ley de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, Decreto 109-96 “Establecer los mecanismos, procedimientos y normas que propicien la reducción de desastres a través de la coordinación interinstitucional en todo el territorio nacional.”

### Gráfica No. 5.

Colores de Seguridad: (Significado de los colores utilizados en las señales)

COLOR DE SEGURIDAD	SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
<b>ROJO</b> Cod. FF000	Paro	Detener la marcha en algún lugar
	Prohibición	Señalamientos para prohibir acciones específicas.
	Material, equipo y sistemas para combate de incendios	Ubicación y localización de los materiales y equipos para el combate de incendios.
<b>AMARILLO</b> Cod. FFFF33	Advertencia de peligro	Atención, precaución, verificación e identificación situaciones peligrosas.
	Delimitación de áreas	Límites de áreas restringidas o de usos específicos.
	Advertencia de peligro por radiaciones ionizantes	Señalamiento para indicar la presencia de material radiactivo.
<b>Verde</b> Cod. 009900	Condición segura	Identificación y señalamientos para indicar salidas de emergencia, rutas de evacuación, zonas de seguridad y primeros auxilios, lugares de reunión, regaderas de emergencia, lavajos, entre otros.
<b>AZUL</b> Cod. 000099	Obligación, información	Señalamientos para realizar acciones específicas. Brindar información para las personas

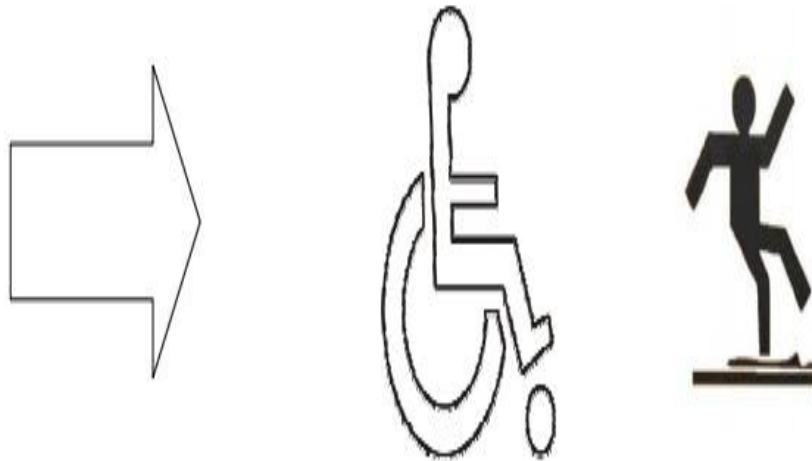
Fuente: CONRED

Símbolos por utilizar

Los símbolos por utilizar en atención a riesgo, emergencia o desastre deben ser simples y entendibles para las personas tomando en cuenta las características del ámbito nacional. Las características de estos no deben llegar a detalles minuciosos ni enredados, sino al contrario deben brindar con lo más simple un criterio amplio sobre lo que se desea dar a conocer. Ejemplo:

## Gráfica No. 6.

Ejemplos de símbolos en atención a riesgo




















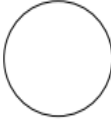







Fuente: elaboración propia 2019

Formas geométricas utilizadas para la señalización de ambientes y equipos de seguridad

Las señales sin depender cual sea su significado deben llevar los componentes obligatorios mínimos (color, forma y símbolo) que para ello se establecen, los cuales se pueden ampliar sin perder su significado. Para desarrollar una señal deben combinarse 3 factores (color, forma geométrica y símbolo) lo cual da como resultado una señal.

## Gráfica No. 7.

### Componentes Obligatorios para las Señales

Color de seguridad	Color de contraste	Forma Geométrica	Símbolo	Señal
				
				
				
				
				

Fuente: CONRED

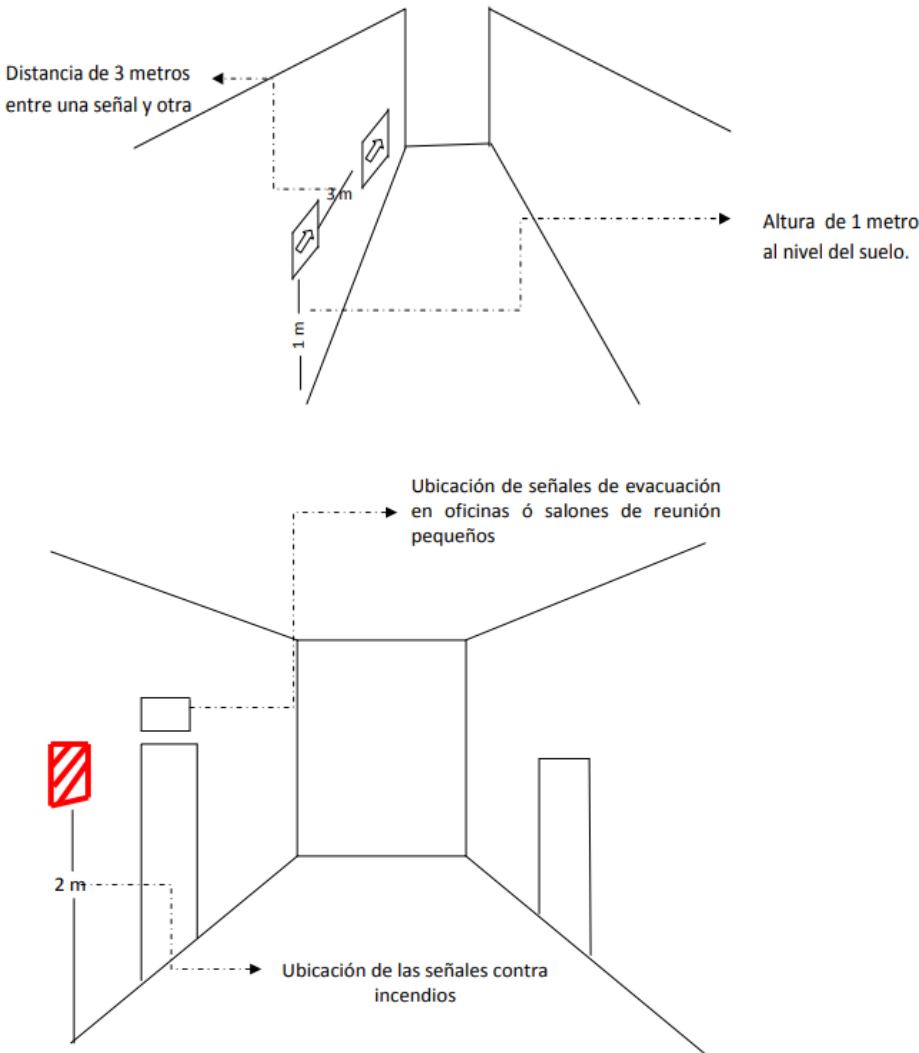
## 2.8 Ubicación de las señales

Para los ambientes cerrados se señalizan los lugares por donde las personas circulan con mayor frecuencia, como por ejemplo pasillos. Las señales deben ser colocadas a una altura de 1 metro del suelo en la pared izquierda a una distancia entre ellas de 3 metros.

Los ambientes pequeños como oficinas o salones pequeños se señalizan únicamente las salidas que serán utilizadas como emergencia. Ejemplo:

**Gráfica No. 8.**

Ubicación de señales



Fuente: CONRED

### Gráfica No. 9.

#### Señales Contra Incendio







SEÑAL	SIGNIFICADO
	EXTINTOR CONTRA INCENDIO
	MANGUERA CONTRA INCENDIO
	HIDRANTE
	ALARMA CONTRA INCENDIO
	ESCALERA PORTATIL EN CASO DE INCENDIO
	CUBETA DE ARENA PARA CASOS DE INCENDIO

Fuente: CONRED



**Gráfica No. 10.**

Señales de Evacuación y Seguridad

SEÑAL	SIGNIFICADO
	Ruta de Evacuación
	
	
	
	
	

Fuente: CONRED

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Planteamiento del problema**

Durante la investigación realizada en la práctica profesional dirigida en el año 2018, se diagnosticó que actualmente la empresa INDIASA no cuenta con un sistema de controles y un manual de Seguridad Industrial que vele por la salud y seguridad de sus colaboradores, no existe señalización alguna de rutas de evacuación y áreas de peligro, tampoco cuentan con equipo de protección personal para los colaboradores del área de bodega, no hay extinguidores para incendios en caso ocurriera alguno, no tienen conformadas comités bipartitos de salud y seguridad que puedan dar apoyo en determinado momento; ni tienen un personal capacitado y con las herramientas necesarias para responder ante cualquier siniestro, lo cual genera un riesgo para la empresa debido a que en determinado momento puede generar gastos innecesarios y pone en peligro la vida del personal que labora para la misma.

#### **3.2 Pregunta de investigación**

A partir de lo descrito anteriormente, se propone la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo debe ser un adecuado proceso de implementación de Seguridad Industrial?

### 3.3 Objetivos

#### 3.3.1 Objetivo general

Implementar un plan de seguridad industrial para la empresa.

#### 3.3.2 Objetivos específicos

- Contar con equipo de protección personal para los colaboradores de acuerdo a su área de trabajo y exposición de riesgo.
- Proponer un cronograma de capacitaciones de temas de seguridad industrial.
- Establecer las rutas de evacuación y la señalización de las diferentes áreas de trabajo de acuerdo con la exposición de riesgo.

### 3.4 Alcances y límites

Durante los años 2017 y 2018 se realizó el estudio de las diferentes áreas de la empresa INDIASA con el fin de aportar sugerencias para conformar el departamento de Recursos Humanos, durante este proceso se elaboraron diversos manuales que no existían en la empresa, entre ellos se pueden mencionar: manual de políticas, manual de reclutamiento y selección de personal, manual de descriptor de puestos, entre otros. Así mismo, se realizó un estudio que incluyó un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación –DNC-, el cual se dividió en fases para llevar un mejor orden y control del mismo.

Por otro lado, se realizó un diagnóstico para conocer la situación actual de la empresa, estableciendo que es indispensable contar con un departamento de Recursos Humanos con la estructura formal que conlleva la implementación del mismo. Se dejó una sugerencia de cómo debería estar conformado dicho departamento.

Dentro de los aspectos que se evaluaron están: organigrama, visión, misión, perfiles y descriptores de puestos, escala salarial, proceso y flujograma del reclutamiento de personal, el formato de solicitud de empleo; el proceso que se debe llevar para la selección de personal, flujograma del proceso de contratación, como debe estar conformado el expediente del colaborador.

De igual manera, se revisaron los aspectos legales los cuales incluyeron: planilla del IGSS, libro de salarios, pago de vacaciones, proyecciones ISR asalariados, como debe ser manejada la documentación legal, los informes que se debe dar el patrono al MINTRAB. Así mismo se abordó el tema de Sistema Disciplinario el cual incluía: verificación del Reglamento Interno de Trabajo, entrega del reglamento a los colaboradores al momento de ser contratados, flujograma de la desvinculación laboral, políticas de despido.

Finalmente se realizó la verificación de Seguridad Industrial la cual incluía: sugerencia de procesos de SSO, señalización, el uso de equipo de protección personal, libros de actas, entre otros. Dentro de las limitaciones que se tuvo para realizar el estudio se puede mencionar: falta de tiempo en algunas ocasiones del encargado de llevar los procesos administrativos de la empresa por carga de trabajo.

### 3.5 Metodología

Tipo de Investigación: Cualitativa-Descriptiva

Para llevar a cabo el estudio, se utilizaron los siguientes métodos y técnicas:

- Observación
- Entrevista
- Revisión de Documentos
- Encuestas

Al realizar la entrevista se utilizaron preguntas cerradas, la cual se implementó por departamentos en donde se entrevistó a un representante de cada uno de ellos. En la encuesta realizada, se consultó referente a diversos temas enfocados en Recursos Humanos, así como de Seguridad Industrial; para determinar si tienen el conocimiento o no de los mismos, con el fin de reforzarlos por medio de un plan de capacitaciones.

## **Capítulo 4**

### **Presentación de Resultados**

#### **4.1 Análisis de resultado de estudio de caso**

Luego de realizar las entrevistas a colaboradores de las diversas áreas de la empresa, se evidenció el desconocimiento de acciones a tomar en casos de emergencia, la falta de equipo de protección personal principalmente para quienes trabajan en el área de bodega y con los montacargas, la carencia de señalización de rutas de evacuación, no se cuenta con extinguidores en ninguna parte de la empresa, no se reciben capacitaciones de ningún tema durante el año y tampoco cuentan con un equipo de comités de emergencia.

Derivado a lo anterior en donde queda evidenciada la falta de seguridad a la vida y bienestar de los colaboradores, se sugiere a la empresa realizar la implementación de un Reglamento de Seguridad Industrial, la señalización de rutas de evacuación así como de áreas de peligro, brindar equipo de protección personal a los colaboradores según la unidad en donde desempeñen su trabajo y las necesidades del mismo, realizar un plan de capacitaciones que no solamente trate temas de seguridad industrial, sino temas de desarrollo personal, así mismo reforzar los conocimientos y habilidades de acuerdo a los perfiles de puestos.

#### **4.2 Plan de inducción y capacitación en el puesto de trabajo**

Para poder realizar una sugerencia de un plan de capacitación, se hizo una entrevista al encargado del Recurso Humano de la empresa, así como encuestas a los colaboradores de las diferentes unidades que conforman la empresa, en donde como resultado se pudo determinar que únicamente el personal del departamento de ventas, es quien recibe capacitación al momento de ingresar un nuevo producto, para conocer el funcionamiento y características del mismo. Los

formatos utilizados para las entrevistas se presentan a continuación divididos por áreas de la empresa.

### Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC-

Para Personal de Secretaría

<p><b>Datos Generales del Trabajador:</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Unidad: _____</p> <p>Puesto Funcional: _____</p> <p>Fecha: ____/____/____</p> <p>Escolaridad: Primaria <input type="checkbox"/>    Secundaria <input type="checkbox"/>    Diversificado <input type="checkbox"/>    Universitaria <input type="checkbox"/></p> <p>Técnico <input type="checkbox"/>    Postgrado <input type="checkbox"/>    Otros <input type="checkbox"/></p>
--

Responda las preguntas complementarias y marque las áreas o temas de capacitación que podrían mejorar el logro de sus funciones:

¿Cuál es su experiencia respecto a la atención de los clientes internos y externos para que reciban el servicio que requieren?

---

---

¿Qué programas informáticos utiliza para realizar los diferentes informes que le son requeridos?

---

---

¿Tiene conocimiento para la administración de documentos y registros que se generan en su unidad?

---

Favor marcar con una "X" las capacitaciones que en las cuales quisiera reforzarse:

Motivación( ) Liderazgo( ) Ética y Valores( ) Comunicación Asertiva( ) Autoestima( )  
Trabajo en Equipo( ) Manejo del Tiempo( ) Atención al Cliente( ) Trámites Administrativos

de RRHH( ) Control de Gastos de cajas chicas y liquidaciones de reembolso de fondos( )  
Comunicación escrita efectiva( )Curso básico de Computación( )  
Diagnóstico De Necesidades De Capacitación –DNC-

Para Personal De Bodega

<p><b>Datos Generales del Trabajador:</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Unidad: _____</p> <p>Puesto Funcional: _____</p> <p>Fecha: ____/____/____</p> <p>Escolaridad: Primaria <input type="checkbox"/>    Secundaria <input type="checkbox"/>    Diversificado <input type="checkbox"/>    Universitaria <input type="checkbox"/></p> <p>Técnico <input type="checkbox"/>    Postgrado <input type="checkbox"/>    Otros <input type="checkbox"/></p>
--

Responda las preguntas complementarias y marque las áreas o temas de capacitación que podrían mejorar el logro de sus funciones:

¿Tiene conocimiento sobre las técnicas para manejo de bodegas y control de inventarios?

\_\_\_\_\_

¿Tiene los conocimientos necesarios para manejar el buen funcionamiento del proceso de almacenamiento y dotación de bienes y materiales requeridos para las actividades de la institución?

\_\_\_\_\_

¿Sabe usted sobre el manejo, resguardo adecuado y el control exacto del equipo, materiales, herramientas y otros que se tiene en bodega para cuando sean requeridos?

\_\_\_\_\_

Favor marcar con una “X” las capacitaciones que le gustaría recibir:

Motivación( ) Ética y Valores( ) Prevención de Accidentes( ) Autoestima( ) Trabajo en Equipo( ) Manejo del Tiempo( ) Atención al usuario( ) Buenas Prácticas en almacenajes( ) Jornadas y Capacitaciones de Salud( ) Primeros Auxilios( )



Diagnóstico De Necesidades De Capacitación –DNC-

Para Auxiliares Financieros

**Datos Generales del Trabajador:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Unidad: \_\_\_\_\_

Puesto Funcional: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Escolaridad: Primaria  Secundaria  Diversificado  Universitaria

Técnico  Postgrado  Otros

Responda las preguntas complementarias y marque las áreas o temas de capacitación que podrían mejorar el logro de sus funciones:

Ha recibido capacitaciones en los últimos 3 meses:

Sí\_\_\_ No\_\_\_ Tema(s) recibido(s): \_\_\_\_\_

¿Tiene conocimiento sobre la planificación de actividades del departamento, conjuntamente con las dependencias que integran la división, administración y finanzas?

\_\_\_\_\_

¿Tiene control de la estabilidad económica y financiera de la institución?

\_\_\_\_\_

Necesito perfeccionar mis aptitudes en los siguientes temas:

\_\_\_\_\_

Favor marcar con una “X” las capacitaciones que le interesaría recibir:

Motivación(\_\_\_\_) Liderazgo(\_\_\_\_) Ética y Valores(\_\_\_\_) Comunicación Asertiva(\_\_\_\_) Autoestima(\_\_\_\_)

Trabajo en Equipo(\_\_\_\_) Manejo del Tiempo(\_\_\_\_) Atención al Cliente(\_\_\_\_) Cursos básicos en

Finanzas(\_\_\_\_) Cursos básicos de Contabilidad(\_\_\_\_) Estrategias de inversión(\_\_\_\_) Resolución de

Conflictos(\_\_\_\_) Curso básico de Computación(\_\_\_\_) Cursos básicos de presupuesto(\_\_\_\_) .

## Diagnóstico De Necesidades De Capacitación –DNC-

Para Conserjes

### Datos Generales del Trabajador:

Nombre: \_\_\_\_\_

Unidad: \_\_\_\_\_

Puesto Funcional: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Escolaridad: Primaria  Secundaria  Diversificado  Universitaria

Técnico  Postgrado  Otros

Responda las preguntas complementarias y marque las áreas o temas de capacitación que podrían mejorar el logro de sus funciones:

¿Conoce bien todas las tareas que debe desempeñar en su puesto de trabajo?

\_\_\_\_\_

¿Tiene conocimiento de las cantidades correctas que debe de utilizar del equipo de limpieza para evitar accidentes?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Tiene conocimiento de cómo operar el equipo de limpieza?

\_\_\_\_\_

¿Se le dificulta el desempeño de alguna de las actividades que realiza a diario? Si su respuesta es “SI” mencione qué tarea es la que se le dificulta realizar.

\_\_\_\_\_

Favor marcar con una “X” las capacitaciones que le gustaría recibir:

Motivación( ) Ética y Valores( ) Comunicación Asertiva( ) Autoestima( ) Trabajo en Equipo( ) Manejo del Tiempo( ) Atención al Público( ) Trámites Administrativos de RRHH( ) Jornadas y Capacitaciones de Salud( ) Manejo de los productos de limpieza( )

Diagnóstico De Necesidades De Capacitación –DNC-

Para Asistentes Administrativos

**Datos Generales del Trabajador:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Unidad: \_\_\_\_\_

Puesto Funcional: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Escolaridad: Primaria  Secundaria  Diversificado  Universitaria

Técnico  Postgrado  Otros

Responda las preguntas complementarias y marque las áreas o temas de capacitación que podrían mejorar el logro de sus funciones:

Ha recibido capacitaciones en los últimos 3 meses:

Sí\_\_\_ No\_\_\_ Tema(s) recibido(s): \_\_\_\_\_

¿Tiene conocimiento para revisar procesos necesarios para el funcionamiento de su unidad administrativa?

\_\_\_\_\_

¿Recibió capacitación para atención al cliente interno y externo con relación a trámites de compras?

\_\_\_\_\_

¿Se le facilita la elaboración y redacción de documentos e informes relacionados con su actividad?

\_\_\_\_\_

Favor marcar con una “X” las capacitaciones que le gustaría recibir:

Motivación (\_\_\_) Liderazgo (\_\_\_) Ética y Valores (\_\_\_) Comunicación Asertiva(\_\_\_) Autoestima(\_\_\_)

Trabajo en Equipo(\_\_\_) Manejo del Tiempo(\_\_\_) Atención al Cliente(\_\_\_) Trámites Administrativos

de RRHH(\_\_\_) Compras Directas(\_\_\_) Elaboración de Acuerdos de aprobación de contratos(\_\_\_)

Resolución de Conflictos(\_\_\_) Curso básico de Computación(\_\_\_).

Tomando en cuenta los resultados de las encuestas realizadas al personal, se hizo la sugerencia de los siguientes temas para capacitar al personal:

Desarrollo humano, gerencial y organizacional

- Desarrollo Gerencial
- Gestión por competencias
- Interacción humana en el trabajo
- Desarrollo Humano
- Liderazgo y equipo de trabajo
- Seguridad Industrial (Uso del Equipo de Protección Personal, Brigadas de Emergencia, Señalización de las áreas de riesgo, manejo de químicos peligrosos)
- Trabajo en Equipo
- Autoestima Positiva

Ventas y servicio al cliente

- Formación básica de vendedores
- Atención y Servicio al Cliente
- Diseño de planes de incentivos para vendedores

### 4.3 Área de Psicometría

Realizar pruebas psicométricas

Al realizar las encuestas se pudo evidenciar que la empresa no realiza ningún tipo de prueba psicométrica al personal que será contratado en la misma; por lo cual a continuación se hace una sugerencia de las pruebas que pueden ser aplicadas según la plaza a ocupar:

- Prueba de Cleaver
- Prueba de Aptitud
- Prueba de la Figura Humana
- Prueba de IPV (para vendedores)
- Evaluación de estado físico

**Gerente General:** Es el encargado de administrar todas las áreas para que estas tengan el funcionamiento requerido. La prueba que se aplicará será una prueba de Cleaver, una prueba de aptitud y una prueba numérica.

**Gerencia de Ventas:** Esta área es la encargada de llevar el control y velar por la buena administración de recursos requerido en INDIASA. La prueba que se realizará para estos candidatos será una prueba de cleaver, una prueba de IPV y una prueba numérica.

**Ejecutivo de Ventas:** Es el encargado de realizar las ventas necesarias que satisfagan cada uno de los procesos de las distintas áreas de la compañía. La prueba que se realizará para los candidatos de esta área será una prueba de Cleaver, una prueba de IPV y una prueba numérica.

**Encargados de Bodega:** Son los encargados de suministrar cada uno de los electrodomésticos y línea blanca que necesiten cada uno de los clientes de INDIASA. Para este puesto se sugiere la prueba de Cleaver para conocer la personalidad del candidato a la plaza y una evaluación del estado físico.

Para el resto del personal se aplicarán pruebas de Cleaver, pruebas de aptitud, y una evaluación médica.

## 4.4 Régimen disciplinario

### 4.4.1 Reglamento interno de trabajo

La empresa INDIASA no cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo, por lo que les fue otorgado un modelo de cómo debe estar conformado dicho reglamento el cual se presenta a continuación:

#### Ejemplo De Un Reglamento Interno De Trabajo

Nombre del propietario de la Empresa: (consignar el nombre que aparece en la patente de comercio de empresa mercantil)

Nombre de la Empresa Mercantil: (el que aparece en la patente)

Objeto de la Empresa: (en resumen)

Dirección comercial: (consignar dirección que aparece en la patente de comercio de empresa)

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Correo Electrónico:

Teléfono:

Sucursales:

A continuación, se mencionan algunos artículos que deben incluirse al momento de redactar el Reglamento Interno de Trabajo:

Artículo 1.- El presente Reglamento Interior de Trabajo se formula de conformidad con lo establecido por el Título II, Capítulo IV, Artículos 57 al 60 del Código de Trabajo, con el objeto de regular las condiciones precisas y obligatorias que regirán la prestación de servicios y realizaciones concretas del trabajo de los trabajadores de la empresa: (consignar el nombre de la empresa) propiedad de (consignar el nombre que aparece en la patente de comercio de empresa mercantil).

Artículo 2.- Las disposiciones del presente Reglamento Interior de Trabajo, denominado también en lo sucesivo "Reglamento" o "este Reglamento", una vez aprobado por la Inspección General de Trabajo, son de cumplimiento obligatorio; tanto para los trabajadores, llamados en adelante también "el personal", "el trabajador o los trabajadores", como para la Empresa nombrada en lo sucesivo también como "patrono" o "el empleador".

Artículo 3.- El presente Reglamento, de conformidad con la Ley de la materia, será fijado en dos sitios de lo más visibles del centro de trabajo o lugares de que conste la Empresa, para que sea conocido por las personas a quienes se refiere y obliga; o se imprimirá en un folleto que se suministrara a todos los trabajadores.

Artículo 4.- El presente Reglamento, estipula las normas a que se sujetan las prestaciones y ejecución de los servicios de los trabajadores en el centro de trabajo. Sus disposiciones son de cumplimiento obligatorio, y las infracciones que se causen darán lugar a la aplicación de la sanción respectiva recogida en la normativa disciplinaria de este Reglamento.

Artículo 5.- La organización, dirección, administración y fijación de políticas técnicas, materiales, de personal y sistemas son facultades exclusivas de la Dirección de la Empresa, quienes las ejercerán sin más limitaciones que las que determinan las leyes laborales, aplicables e inherentes a su actividad.

Artículo 6.- Son nulas "IPSO JURE" y no obligan a los trabajadores, cualquier disposición contenida en el presente Reglamento Interior de Trabajo que sea contraria a la costumbre

imperante en la Empresa y disminuya derechos previamente adquiridos por ellos y/o que las leyes laborales les confieran.

Artículo 7.- En este Reglamento se estipula el mínimo de prestaciones otorgadas por el empleador a los trabajadores, sin perjuicio de una superación posterior de las mismas, bien por voluntad de este o por disposición legal.

Artículo 8.- El principio de rendimiento es exigible, en consecuencia, todo trabajador debe dar en la actividad que ha aceptado desempeñar, el rendimiento propio y adecuado de su categoría o especialización profesional con eficiencia, cuidado y esmero apropiado.

Artículo 9.- La relación laboral entre el trabajador y el patrono, se perfecciona con el inicio de la relación laboral y se formalizará a través de la celebración de un contrato individual de trabajo. Los dos primeros meses de trabajo, para los contratos por tiempo indefinido, se reputan de prueba conforme a la Ley por lo que durante dicho período la terminación de la relación laboral se produce sin responsabilidad de las partes, obligándose únicamente al pago de las prestaciones irrenunciables. Se prohíbe la simulación del periodo de prueba con el propósito de evadir el reconocimiento de los derechos irrenunciables de los trabajadores y los derivados del contrato de trabajo por tiempo indefinido.



## **Conclusiones**

Existe una serie de factores que pueden provocar accidentes dentro de una organización, por tal razón es de suma importancia que toda empresa posea un Plan de Seguridad Industrial. A través de este estudio se constata que la empresa investigada cuenta con un número mayor de diez trabajadores, siendo estrictamente necesario que todo patrono que cuente con diez o más trabajadores disponga de un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional que vele por el bienestar y seguridad de sus colaboradores.

Es importante que la empresa cuente con equipo de protección personal(EPP) para los colaboradores según el trabajo que desempeñan y el nivel de riesgo al que están expuestos, esta medida reduce significativamente el riesgo de accidentes o siniestros provocados por falta de equipo de seguridad.

Todo colaborador dentro de una empresa debe ser capacitado de forma periódica incluidos los temas de salud y seguridad ocupacional relacionadas a su área de trabajo y exposición de riesgo con el fin que desempeñe adecuadamente las funciones establecidas como parte de sus responsabilidades con la institución.

Parte fundamental en la implementación de un plan institucional de Salud y Seguridad Ocupacional es la creación de Comités Bipartitos de SSO, así como señalar las rutas de evacuación y áreas de peligro como apoyo y guía ante siniestros ocurridos dentro de la empresa.

## **Recomendaciones**

Contar con un Manual de Seguridad Industrial, que permita prevenir y tener un mejor control cualquier tipo de emergencia que afecte la infraestructura de la empresa.

Evaluar los riesgos a los que pueden estar expuestos los colaboradores según el área de trabajo, para determinar el equipo y la señalización con la que debe contar cada unidad.

Señalizar con rótulos de formas geométricas, las diferentes áreas de riesgo, así como rutas de evacuación y puntos de reunión, utilizando los componentes obligatorios mínimos (color, forma y símbolo) que para ello se establecen.

Concientizar al personal de la importancia del uso del equipo de protección personal.

Crear brigadas de emergencia capacitadas para reaccionar ante un siniestro, para mejorar la percepción de seguridad de la empresa y darle un enfoque de responsabilidad social empresarial.

## Referencias

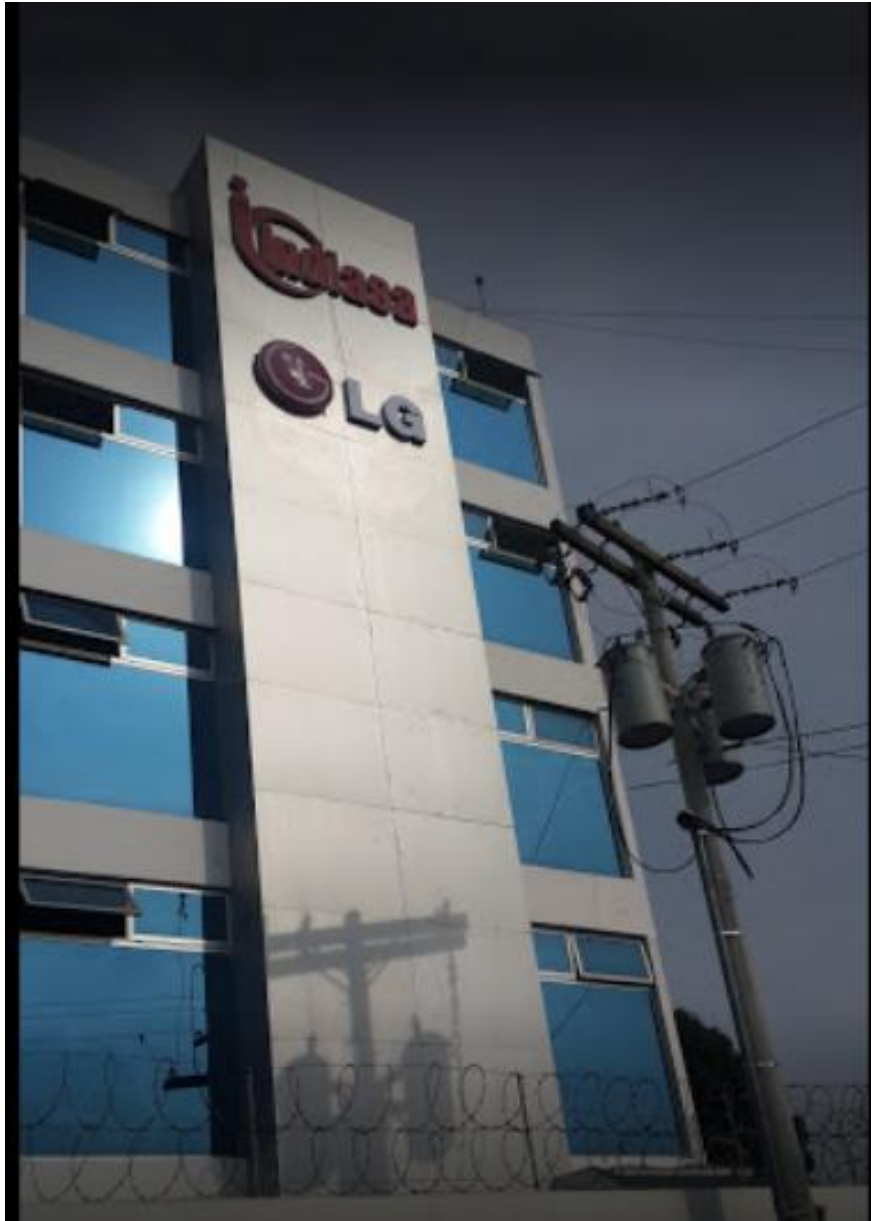
- Arellano, J. y Rodríguez R. (2013). *Salud en el Trabajo y Seguridad Industrial*. Primera Edición, Editorial Alfaomega.
- Cabaleiro, V. (2010). *Prevención de Riesgos Laborales*. (3ª. Ed): Ideas propias
- Chiavenato, I (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª. Ed): Mc Graw Hill.
- CONRED Guía de señalización de ambientes y equipos de seguridad
- LANCASCO. Manual de Seguridad Industrial, Empresa, Guatemala
- Mancera, M. (2012). *Seguridad e Higiene Industrial, Gestión de Riesgos*. Bogotá, Primera Edición, Editorial Alfaomega.
- Organización Internacional de Normalización. Normativa de Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo ISO 45001
- Organización Internacional del Trabajo. Seguridad y Salud en el Trabajo. (2014, 23 de Julio). Acuerdo Gubernativo 229-2014. Recuperado de [http://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p\\_lang=es&p\\_isn=100201](http://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_lang=es&p_isn=100201)
- Torres Nieto, H (2012). *Manual de Primeros Auxilios y Brigadas de Emergencia*. Primera Edición, Fundación Universitaria del Área Andina.
- Vélez, S. (2017). *Manual de Conformación de Brigadas de Emergencia*.

## **Anexos**

## Anexo 1

### Fotografías

#### Fotografía No. 1, Vista Panorámica de la Empresa



Fuente: Archivo INDIASA

## Fotografías del interior de la empresa

### Fotografía No. 2

#### Recepción



Fuente: Archivo INDIASA

### Fotografía No. 3

#### Sala de Ventas



Fuente: Archivo INDIASA

**Fotografía No. 4**  
Gradas hacia bodega



Fuente: Archivo INDIASA

**Fotografía No. 5**  
Área de Bodega



Fuente: Archivo INDIASA

## Anexo 2

### Cuadro No. 1, (Aspectos Legales)

PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
¿Cuenta la empresa con las planillas de IGSS debidamente pagadas y auditadas por el departamento contable?	<b>X</b>		
¿Se tiene a la mano el libro de Salarios, llevando el debido registro de los trabajadores y control del mismo?	<b>X</b>		INDIASA cuenta con el libro de salarios para ser auditado en cualquier momento sin inconvenientes.
¿La empresa da a los trabajadores la opción de pagarle las vacaciones si en algún caso no pudieran gozarlas?	<b>X</b>		El pago de vacaciones se realiza únicamente por casos de fuerza mayor que justifique dicho pago.
¿Realiza la empresa el descuento del ISR a sus trabajadores?	<b>X</b>		
¿Se cuenta con algún registro del proceso disciplinario de los empleados?	<b>X</b>		Cualquier carta o acta levantada al trabajador es archivada en su expediente.
¿Se entrega copia al Minitrab de las cartas del proceso disciplinario realizado a los empleados y se cuenta en la empresa con un archivo de copia en el expediente de cada trabajador de las mismas?	<b>X</b>		
¿Realiza la entrega del informe como patrono que es requerida por el Minitrab?	<b>X</b>		



### Anexo 3

## Encuesta sobre Seguridad Industrial

### Encuesta

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Departamento:** \_\_\_\_\_

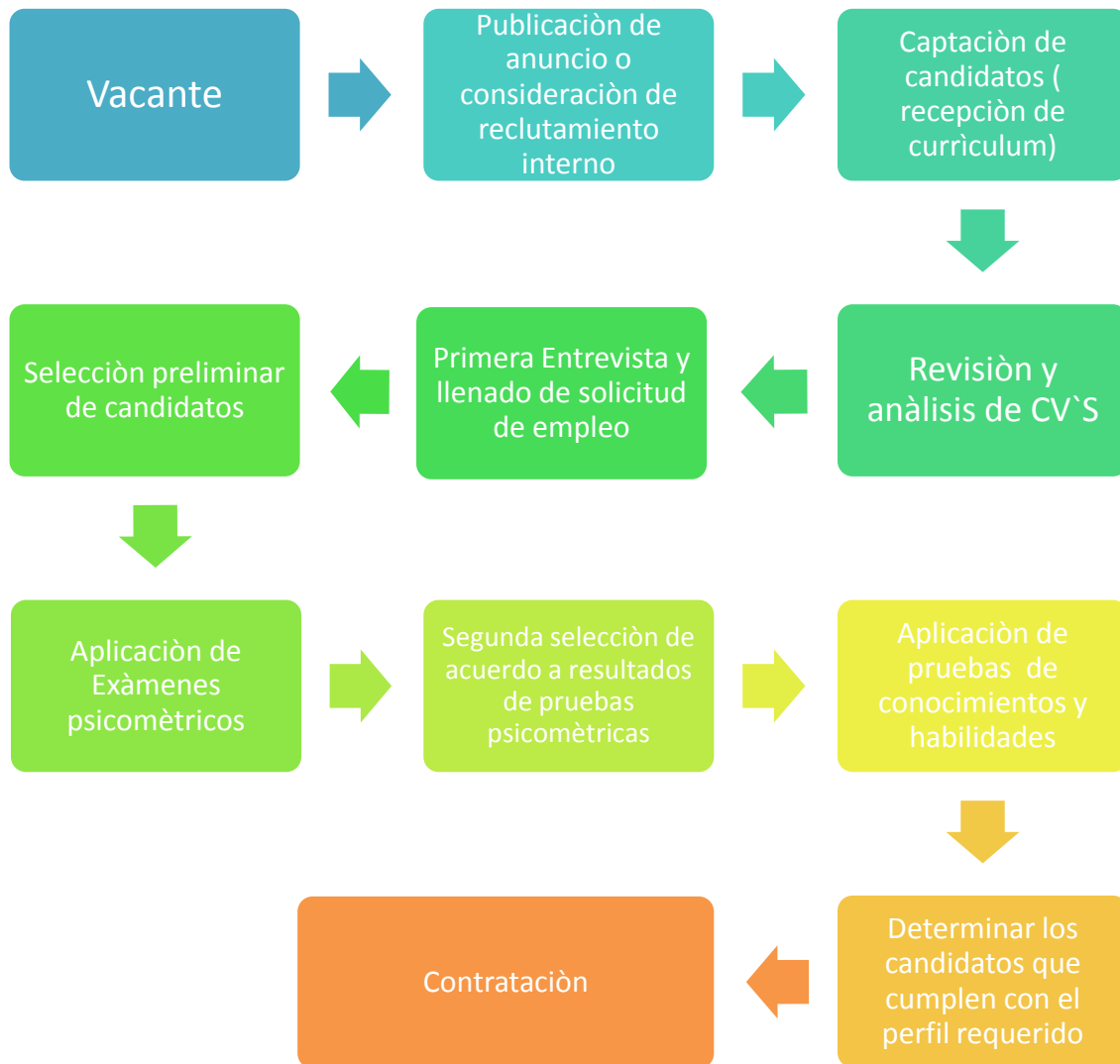
A continuación, se presenta una serie de preguntas referente al tema de Seguridad Industrial, Por favor marcar con una “X” la respuesta según el conocimiento que considere que tengadel mismo.

1. ¿En el tiempo que lleva laborando para la empresa, ha recibido alguna capacitación referente al tema de Seguridad Industrial?  
SÍ      No
2. ¿Se cuenta con medidas de Seguridad Industrial en las diversas unidades de la empresa?  
SÍ      No
3. ¿Se inspecciona que los colaboradores cuenten con el equipo de protección personal según al tipo de riesgo al que están expuestos?  
SÍ      No
4. ¿Existe algún protocolo que deben seguir en caso de algún siniestro o percance?  
SÍ      No
5. ¿Se cuenta con extinguidores debidamente ubicados dentro de las instalaciones de la empresa?  
SÍ      No
6. ¿Existe señalización de evacuación en zonas de peligro?  
SÍ      No

## Anexo 4

### Flujograma del proceso de Contratación

#### PROCESO DE CONTRATACIÓN (FLUJOGRAMA)



Fuente: elaboración propia