



**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y
URBANISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TESIS**

**GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL PARA AUMENTAR LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA
EVENTUAL SERVIS, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

Autor(es):

Bach. Briones Urrutia Kenneth Fernando

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1033-9679>

Bach. Silva Martinez Cristian Johny

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0742-8363>

Asesor:

Mg. Jenner Carrascal Sánchez

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6882-8339>

Línea de investigación:

Infraestructura, Tecnología y Medio Ambiente

Pimentel – Perú 2021

TESIS

**GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA AUMENTAR
LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA EVENTUAL SERVIS**

APROBADO DEL JURADO

Mg. Franciosi Willis Juan José

PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. Larrea Colchado Luis Roberto

SECRETARIO DEL JURADO

MSc. Purihuan Leonardo Celso

Nazario

VOCAL DEL JURADO

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA EVENTUAL SERVIS, 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

BRIONES URRUTIA KENNETH FERNANDO	DNI: 46940008	
SILVA MARTINEZ CRISTIAN JOHNY	DNI: 46303525	

Pimentel, 31 de enero de 2023.

DEDICATORIA

A mí señora madre Rosa Virginia Urrutia Rivadeneira por enseñarme a que debo ser constante en el cumplimiento de mis metas, a mí madrina Ana María Jaime Quiñones por la consecuentes acciones que dieron como resultado el terminó de la carrera, ellas que siempre estuvieron presentes y en contante seguimiento como apoyo en el transcurso de la carrera, dándome palabras de aliento ante las dificultades que se presentaron y se siguen presente; y a todos los alumnos que nos acompañaron en cada ciclo y que con su esfuerzo y compañerismo hicieron sinergia en el cumplimiento de todo lo estipulado por la universidad.

Briones Urrutia Kenneth Fernando

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad por la excelencia en el cumplimiento de los estatutos internos que ayudan a mantener el orden en la gestión diaria, a mis profesores por la impecable capacidad para transmitir su conocimiento en el transcurso de los ciclos académicos y en la paciencia para empatizar con cada uno de los estudiantes de la carrera universitaria y por la cual estoy aquí frente a ustedes y obtener el título como ingeniero industrial.

Sin perder el foco y la dedicación afirmo mi agradecimiento a mi asesor de tesis y profesor que nos guio durante el proceso en el desarrollo de la tesis para poder estar aquí y ahora en la sustentación.

A la inquebrantable bondad de mi tía Ana María Jaime Quiñones por brindarme no solo su apoyo emocional, si no, económicos en los momentos en que me fue difícil costear algunas partes de la carrera.

Y sin dejarlo pasar nuevamente a mi Madre por darme alientos durante los momentos adversos que se presentaron en su momento.

Finalmente, a mi compañero de tesis Cristian, por la contribución en el desarrollo del proyecto de tesis que vamos a exponer ante ustedes.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi señora madre Isabel Martínez Alarcón, que siempre estuvo y sigue estando a mi lado brindándome su apoyo y consejos para nunca rendirme en la vida y seguir en la lucha por mis sueños. A mi hermano Wilson Silva Martínez, que también es parte de este logro y siempre han estado como pilares para nunca rendirme y toda mi familia que siempre me apoyo a nunca quedarme en mitad del camino que este bonito sueño por más difícil que allá resultado y para terminar y sin menos importante mi padre Elías Silva Muños, que desde el cielo siempre me ha cuidado y a pesar que dios no nos permitió compartir mucho en esta vida sus recuerdos siguen presente en mí como si fueran un presente gracias papá .

Cristian Johny Silva Martínez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi hermano, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

A mi padre, que siempre lo he sentido presente en mi vida. Y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

Agradezco especialmente a mi familia y quienes con su ayuda, cariño y comprensión han sido parte fundamental de mi vida.

A mi tía Elena, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con ella.

Finalmente, a mi compañero de tesis Kenneth, porque cada una con sus valiosas aportaciones hicieron posible este proyecto y por la gran calidad humana que me han demostrado con su amistad.

GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA EVENTUAL SERVIS

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT TO INCREASE JOB SATISFACTION IN THE COMPANY EVENTUAL SERVIS

Briones Urrutia Kenneth Fernando¹

Cristian Johny Silva Martinez²

RESUMEN

La investigación tuvo como meta, poner en evidencia que el desarrollo de un plan de gestión seguridad y salud ocupacional aumenta la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Eventual Servis. Tipo de investigación aplicada, descriptiva, diseño pre experimental con pre prueba y post test a un solo grupo de estudio, en una población de 24 colaboradores. Las conclusiones es que, el 50% de los trabajadores de la empresa Eventual Servis manifiestan que el plan de seguridad y salud en el trabajo se encuentra en un nivel regular, el 20,8% en u nivel pobre y el 20,8% manifiestan que no se aplica el SGSST. Es decir, el 41.7% considera que se halla en tienen un nivel pobre, logrando impactar negativamente en el lugar de trabajo. El 54.2% de los trabajadores refieren, que la dimensión compromiso e involucramiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo está en un nivel pobre, el 25% refieren en nivel regular y el 20,8% manifiestan que no se aplica. Es decir, tienen un nivel de pobre a no cumplimiento (75%), lo cual da a conocer que, se halla en el intervalo de rango muy bajo, impactando de manera negativa en el logro de los KPI´s de la empresa. Por lo que se recomienda contratar personal externo especializado en SSO por un lapso de seis meses para asegurar una implementación exitosa, esta puede mantenerse a través de un plan anual mucho mejor estructurado y de largo plazo.

Palabras clave: Gestión de seguridad, seguridad ocupacional, seguridad en el trabajo, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the research was to determine how the implementation of an occupational health and safety management plan increases the job satisfaction of workers at the Eventual Servis company. Type of applied, descriptive research, pre-experimental design with pre-test and post-test to a single study group, in a population of 24 collaborators. The conclusions are that 50% of the workers of the Eventual Servis company state that the occupational health and safety plan is at a regular level, 20.8% at a poor level and 20.8% state that SGSST does not apply. That is to say, 41.7% believe that it is in the low range interval, which can have dangerous consequences in the workplace. 54.2% of the workers report that the commitment and involvement dimension of the occupational health and safety management system is at a poor level, 25% refer to a regular level and 20.8% state that it is not applied. That is, they have a level from poor to non-compliance (75%), which indicates that it is in the very low range, and may have consequences in the achievement of the company's objectives. Therefore, it is recommended to hire external personnel specialized in SSO for a period of six months to be able to maintain the success of the implementation carried out, and this can maintain it through an Annual Plan, much better structured and in the long term.

Keywords: Safety management, occupational safety, job safety, job satisfaction.

INDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1. Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	6
1.3.2. Satisfacción laboral	9
1.4. Formulación del Problema.....	12
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	12
1.6. Hipótesis	13
1.7. Objetivos	13
1.7.1. Generales.....	13
1.7.2. Específicos	14
II. MATERIAL Y MÉTODO	15
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	15
2.1.1. Tipo de investigación.....	15
2.1.2. Diseño de investigación	15
2.2. Población y muestra	16
2.2. Variables, Operacionalización	16
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.3.1. Técnicas de recolección de información.....	18
2.3.2. Instrumentos de recolección de información	19
2.3.3. Validación y confiabilidad de instrumentos	19
2.4. Procedimientos de análisis de datos.....	19
2.5. Aspectos éticos.....	20
2.6. Criterios de rigor científicos	20
III. RESULTADOS	21
3.1. Diagnóstico de la empresa	21
3.1.1. Información general	21
3.1.2. Descripción del proceso de servicio	22
3.1.3. Análisis de la problemática	23
3.1.4. Situación actual de la variable dependiente.....	31
3.2. Propuesta del Plan de SSO.....	32
3.2.1. Fundamentación	32

3.2.2. Objetivos	32
3.2.3. Desarrollo de la propuesta.....	32
3.2.4. Situación de la variable dependiente con la propuesta	41
3.2.5. Análisis beneficio/costo de la propuesta	43
3.3. Discusión de resultados	45
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
4.1. Conclusiones	48
4.2. Recomendaciones	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente.....	17
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente.....	18
Tabla 3. Criterios de rigor científico.	20
Tabla 4. Análisis de la situación actual en SGSST en empresa Eventual Servis.....	24
Tabla 5. Análisis de la situación actual en la dimensión compromiso e involucramiento del SGSST en empresa Eventual Servis.....	25
Tabla 6. Análisis de la situación actual en la dimensión política de seguridad y salud ocupacional del SGSST en empresa Eventual Servis	26
Tabla 7. Análisis de la situación actual en la dimensión planeamiento y aplicación del SGSST en empresa Eventual Servis.....	27
Tabla 8. Análisis de la situación actual en la dimensión implementación y operación del SGSST en empresa Eventual Servis.....	28
Tabla 9. Análisis de la situación actual en la dimensión evaluación normativa del SGSST en empresa Eventual Servis.	29
Tabla 10. Análisis de la situación actual en la dimensión verificación del SGSST en empresa Eventual Servis.	30
Tabla 11. Análisis de la satisfacción laboral en empresa Eventual Servis – pretest.....	31
Tabla 12. Compromisos en materia de seguridad y salud en el trabajo de la empresa Eventual Servis.....	33
Tabla 13. Recursos del SGSST.....	34
Tabla 14. Alcance de los niveles de SST.	34
Tabla 15. Procedimiento de entrenamiento, capacitación y toma de conciencia.	36
Tabla 16. Responsabilidades por puestos de trabajo.	38
Tabla 17. Tipo de documento por nivel.....	39
Tabla 18. Análisis de la satisfacción laboral en empresa Eventual Servis – postest.	41
Tabla 19. Análisis de la estadística de muestras emparejadas – variable Satisfacción Laboral.....	42
Tabla 20. Prueba de muestras relacionadas – variable Satisfacción Laboral.....	42
Tabla 21. Costos por implementación de SGSST.....	43
Tabla 22. Resumen de costos por implementación de SGSST.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Organigrama de la empresa Eventual Servis</i>	21
Figura 2: <i>Mapa de Procesos de una Empresa de Seguridad Eventual Servis</i>	22
Figura 3: <i>Mapa de Procesos del área de comercialización</i>	23
Figura 4. <i>Situación actual en SGSST en empresa Eventual Servis</i>	24
Figura 5. <i>Situación actual en dimensión compromiso e involucramiento del SGSST en empresa Eventual Servis</i>	25
Figura 6. <i>Situación actual en dimensión política de seguridad y salud ocupacional del SGSST en empresa Eventual Servis</i>	26
Figura 7. <i>Situación actual en dimensión planeamiento y aplicación del SGSST en empresa Eventual Servis</i>	27
Figura 8. <i>Situación actual en dimensión implementación y operación del SGSST en empresa Eventual Servis</i>	28
Figura 9. <i>Situación actual en dimensión evaluación normativa del SGSST en empresa Eventual Servis</i>	29
Figura 10. <i>Situación actual en dimensión implementación y operación del SGSyST en empresa Eventual Servis</i>	30
Figura 11. <i>Análisis de la satisfacción laboral en la empresa Eventual Sevis – pretest</i>	31
Figura 12. <i>Análisis de la satisfacción laboral en la empresa Eventual Sevis – postest</i>	41

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En Chile Olivares (2016) refiere que las percepciones de los trabajadores sobre las remuneraciones, condiciones salariales y políticas de la empresa que reciben en la empresa, constituyen una de sus principales demandas, y si es negativo incide negativamente en su desempeño personal. Esto se traduciría bajas en la satisfacción laboral. Según refiere el autor, los trabajadores que no están satisfechos faltan constantemente a su centro de laborales y muchos de ellos suelen ausentarse y/o renunciar más y sería un importante predictor de conductas disfuncionales tales como el ausentismo, accidentabilidad, la rotación y abandono del trabajo.

En el Ecuador de acuerdo a un estudio realizado en el 2012 (de 7,9 millones de habitantes de la población económicamente activa) el 66.9% de trabajadores se encuentran insatisfechos con su trabajo (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013). Estos porcentajes bajos de satisfacción laboral de las personas en el Ecuador, motivaron a Cajas, Gastiaburo, Espinel, Espinel, y Ruperti (2017) a investigar sobre los factores que producen insatisfacción en las personas trabajadoras. Los resultados de las insatisfacciones están relacionados con las remuneraciones bajas, estilos inadecuados de dirección y las relaciones humanas existentes. También, falta de reconocimiento, condiciones de trabajo inadecuadas (alto porcentaje de accidentes laborales).

Asimismo, Álvarez, López y Silva. (2019) afirmaron que las altas demandas laborales, como las políticas salariales, la rotación de turnos con jornadas de trabajo excesivo, con alta actividad física en las empresas de servicio y construcción en el Ecuador, tiene una influencia negativa en el bienestar de los trabajadores, generando alta insatisfacción laboral en el trabajo y pueden conducir a bajas en el rendimiento laboral, accidentes en el lugar de trabajo y decaimiento en el compromiso organizacional de los trabajadores.

En el Perú, las empresas en general prestan atención a la variable organizacional satisfacción laboral, pues se considera como una de las principales preocupaciones de las organizaciones porque a su vez genera pérdidas

económicas. En una investigación realizada por la consultora Supera (2014) indicando que el 45% de trabajadores no se siente satisfecho en su centro de trabajo, aducen a la falta de motivación laboral, inseguridad laboral y ambiente de trabajo inadecuado. Asimismo, los trabajadores sienten que no son valoradas sus iniciativas e ideas, perciben dificultades en la comunicación interpersonal y organizacional y por el bajo salario que reciben.

Asimismo, en una investigación realizada por Trabajando.Com, en el mes de mayo del 2016, en una muestra de 2050, respecto a la satisfacción laboral, se obtuvo lo siguiente: El 76% de los peruanos considera que no es feliz en su trabajo; del cual el 22% menciona que es porque no está en trabajo desafiante, el 20% señala que no cuenta con un buen clima laboral, 19% indica que sus superiores no son líderes, el 12% por que no está conforme con el salario que recibe, el 10% indica que la organización donde se desempeña no retribuye sus logros y el 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas.

Novoa (2016), refiere que toda organización debe fortalecer su gestión en temas de seguridad y salud en el trabajo, mejora de condiciones laborales, actividades de prevención y gestión de accidentes internos y mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores. Asimismo, Espinoza (2016), menciona la importancia de realizar actividades de inspección, capacitación y talleres de concientización de seguridad laboral, entre otros, para mejorar la satisfacción de los trabajadores con la empresa.

Chirinos y Medina (2018), refieren que la mayoría (60%) de los trabajadores de la municipalidad de Chiclayo se encuentran insatisfechos. Y la insatisfacción laboral proviene de factores como la significación de la tarea, condición de trabajo, el ambiente laboral y por los beneficios económicos.

Idrogo y Campos (2017), refieren que es vital para el éxito de una organización tener satisfechos a su recurso humano y para ello deben los directivos realizar programas de mejora en la organización basados en las necesidades de los trabajadores. En los resultados los autores manifiestan que, en las empresas del departamento de Lambayeque, en su mayoría los trabajadores se encuentran insatisfechos y esto debido a la falta de una descripción clara de las funciones de

los trabajadores y cuáles son los objetivos que se espera de ellos, políticas inadecuadas de condiciones laborales, llevando al ausentismo del trabajo.

En la empresa de Servicios de Seguridad Eventual Servis S.A, donde se va a realizar la investigación, es una empresa que ha logrado sus objetivos de posicionamiento de sus servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en la región norte del país, catalogados como una de las empresas consolidadas en este rubro. Dentro de sus principales problemas que afectan su productividad se destacan los siguientes: Insatisfacción laboral, alta rotación de personal, ausentismos laborales, desmotivación laboral, accidentes laborales.

Además, carece de señalizaciones de seguridad y salud en el trabajo, esto genera un riesgo debido a que el recurso humano de los diferentes peligros y riesgos, ni el adecuado comportamiento que deben tener en empresa. Además, falta de una cultura de seguridad laboral en la organización. Es por ello la razón de implementar un programa de seguridad y salud ocupacional para mejorar la satisfacción laboral en la empresa de servicios de seguridad Eventual Servis.

1.2. Trabajos previos

Leiton (2018) en su tesis sobre el diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para la empresa camaronera, realizado con el objetivo de diagnosticar las condiciones actuales de la empresa y proponer un plan de gestión de seguridad y salud ocupacional, dando cumplimiento a la normatividad vigente en el país. El autor utilizó el método inductivo, para entender mejor la situación actual, utilizando una lista de verificación de lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo. El autor concluye que la organización camaronera no tiene un adecuado Sistema de Gestión de SST y con ello proponen poner en práctica un sistema de gestión de seguridad y salud y de esta manera reducir los accidentes laborales.

Chanqueo y Cáceres (2018) investigan la efectividad de un plan de seguridad y salud ocupacional en una empresa de transportes, con el objetivo de diseñar una propuesta de prevención de riesgos de accidentabilidad en la empresa. El tipo de

investigación fue descriptiva propositiva en una muestra de 67 trabajadores. Los autores identificaron la problemática de la empresa y a partir de ello realizaron una propuesta de un programa viable de seguridad y salud ocupacional, cuyo objetivo era establecer un programa para el control de estas enfermedades, a través de actividades y uso de campañas de gobierno que busquen informar a la población de conductores sobre los riesgos para la salud que trae el consumo de ciertas sustancias, la poca actividad física y una alimentación no saludable, los cuales provocan el desarrollo de las enfermedades crónicas no transmisibles.

Roa (2017) en una investigación realizada en Colombia sobre gestión en seguridad y salud en el trabajo para el sector de la construcción, realizado con el objetivo de medir la efectividad del programa. La investigación fue de tipo descriptivo, no experimental. Los resultados demuestran la reducción notable de accidentes laboral cuando se gestionada adecuadamente los programas de prevención de salud laboral.

Rojas (2017) en su tesis realizado en Costa Rica sobre la efectividad de un programa de gestión de seguridad ocupacional en una empresa de servicios, realizado con el objetivo de reducir los riesgos laborales en los trabajadores de esta empresa de servicio. Con un tipo de investigación descriptivo, no experimental, y aplicando diferentes tipos de instrumentos cualitativos como cuantitativos para la recolección de datos concluyen la importancia para la reducción de accidentes laborales la puesta en práctica de estos programas de prevención.

Basilio (2017) en la investigación realizada en Arequipa sobre la efectividad de un plan de seguridad y salud en el trabajo para una empresa de servicio, realizado con el objetivo de prevenir los riesgos laborales. La investigación fue de tipo descriptivo, utilizando el método inductivo y con ello realizar el diagnóstico y tener una mejor certeza para diseñar una mejor propuesta para la prevención de accidentes. El autor con el diagnóstico realizado establece un programa de seguridad ocupacional efectivo para prevenir accidentes laborales y mejorar la productividad de la organización.

Novoa (2016) proponen en una investigación sobre un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en una empresa constructora, realizada con el

objetivo de medir la efectividad de un diseño de plan de seguridad y salud laboral. Los autores utilizaron el método cualitativo inductivo para diagnosticar la realidad situacional. En una muestra de 60 trabajadores y como instrumentos fiables para la recopilación de información, concluyeron que la empresa no cuenta con un programa adecuado de seguridad ocupacional. Los autores proponen un plan de seguridad laboral acorde con la realidad de las organizacionales para la efectividad del mismo.

Calderón (2015) propone una investigación con la finalidad de identificar los factores que influyen desfavorablemente en la aplicación del reglamento de ley N° 29783 de seguridad y salud en el trabajo, para la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de Tarapoto del departamento de San Martín. La investigación de tipo descriptivo, no experimental, en una muestra de 50 trabajadores de la institución y utilizando instrumentos fiables concluyen que los trabajadores y administrativos no tienen conocimiento del Reglamento de Ley 29783 sobre seguridad laboral y ello afecta negativamente, conllevando a una insatisfacción laboral e influyendo en el desarrollo de las actividades laborales.

Flores, Pérez, y Ramírez (2020) proponen en Chiclayo una investigación sobre un sistema de seguridad y salud ocupacional con la finalidad de minimizar los riesgos laborales generados en la empresa automotriz. La investigación fue de tipo descriptiva propositiva, en una muestra de 12 colaboradores, quienes fueron encuestados a través del instrumento que permitió establecer la situación actual de la empresa en tema de seguridad. Los autores mediante un diagnóstico detectaron los principales problemas en seguridad y salud ocupacional mediante la matriz ÍPER y propusieron un programa de SSO y norma ISO 18001, para la empresa en investigación y de esta manera mejorar el control de los peligros y la reducción de riesgos.

Villalobos (2017) en una investigación realizada en Chiclayo proponen un programa de seguridad y salud ocupacional con la finalidad de minimizar los riesgos laborales en la empresa en estudio. La investigación fue de tipo descriptiva, utilizando métodos inductivos y deductivos, utilizando técnicas de recopilación de datos confiables, concluyen que la empresa, utiliza inadecuadamente el Reglamento de Ley 29783 sobre seguridad laboral y para ello proponen un

programa de seguridad y salud ocupacional cuya implementación tenga una duración de 5 meses.

Castro (2016) en una investigación realizada en Chiclayo con la finalidad de proponer un programa de seguridad y salud laboral para mejorar la productividad en una institución educativa, utilizando instrumentos fiables en una muestra de 35 trabajadores y utilizando un diseño pre experimental, concluyeron que en la institución se debe implementar un programa de seguridad y salud ocupacional y de esta manera reducir los problemas disergonómicos que sufren los trabajadores y que se generan por la inadecuada distribución de las oficinas y aulas, malas condiciones laborales, entre otros.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

1.3.1.1. Definición

Según el D.S. 006-2014-TR – 2012, el Plan de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional es “un instrumento de gestión, donde el contratista lleva a cabo la puesta en práctica de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con la participación de los colaboradores, sus ejecutivos y el sindicato” (p.54).

Según refiere el Decreto Supremo, todo Plan de Seguridad y Salud Ocupacional, para implementar en una organización debe partir de un diagnóstico con la participación de todos los trabajadores, incluyendo los directivos para ser eficaz.

En la preparación del plan de prevención de riesgos laborales, se recomienda la colaboración de los colaboradores de la compañía, de la Gerencia y los sindicatos. El área de recursos humanos y/o Seguridad y Salud ocupacional de la empresa juega un rol de facilitador en la formación de los trabajadores en los conceptos de seguridad, estableciendo programas de educación, integrados en la seguridad del trabajo y en cada uno de los procesos que se realizan en la compañía (Conexión ESAN, 2010).

Un plan de gestión tiene:

- Un norma regulatoria y corporativa que puede responder preguntas: ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos y para quienes? ¿Dónde estamos?
- Misión
- Visión
- Objetivos: ¿Dónde queremos ir? ¿Qué resultados queremos lograr?
- Estrategias: ¿Cómo llegaremos?
- Indicadores de Desempeño: ¿Cómo se mide el desempeño logrado?

1.3.1.2. Fases

Según Conexión ESAN (2010) una buena gestión de la seguridad y salud en el trabajo implica cinco fases:

- Implementación del plan estratégico y políticas.
- Propuesta de un esquema de la compañía.
- Planificación y ejecución de programas de las diferentes áreas funcionales.
- Valoración de las deducciones de la ejecución de los eventos.
- Propuesta de acciones de mejora al plan.

Esta propuesta integral debe estar integrada en la misión y política de organización para ser efectiva, de tal forma que haya compromiso de la alta dirección es fundamental para asegurar el éxito del sistema de gestión (Conexión ESAN, 2010)

La puesta en práctica de un proceso de gestión de seguridad y salud en el trabajo según el reglamento de seguridad laboral, debe ser una obligación de todas las organizaciones, porque los beneficios son tanto para la organización como para los trabajadores. Se mejora la productividad laboral, se reduce los accidentes laborales, se protege la salud física y mental de los trabajadores.

1.3.1.3. Tipos de Sistemas de Gestión de Seguridad

Existen varios tipos, a continuación, se detallan los principales modelos de sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional.

Sistema OHSAS (Occupational Health and Safety Management)

Este sistema de gestión de seguridad y salud ha sido diseñado para ser implementado en organizaciones de cualquier tipo de sector, tamaño y ubicación. Puede ser auditado y certificado externamente (Albert y Hernández, 2008).

Las OHSAS 18001 (serie de evaluación de la SSO) y las OSHAS 18002 (guías de implementación de OSHAS 18001), son estándares reconocido para Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, desarrollados por la demanda de los clientes de organizaciones que buscan contar una certificación válida y reconocida internacionalmente.

Para las empresas que han implementado y certificado con las OSHAS, demuestran notablemente la reducción de accidentes laborales, así como riesgos mancomunados a cada puesto de trabajo, reducción de enfermedades en el trabajo, reducción de los costos y medida correctiva procedentes de su infracción, además de una mejora de la administración de la organización y de la comunicación organizacional y han aumentado la productividad económica.

Sistema Risk Management.

Según Albert y Hernández (2008) Éste sistema de gestión se basa en los siguientes pasos: Identificación y análisis de los riesgos o problemas, plantear y/o generar alternativas de solución, seleccionar, aprobar e implementar los mejores programas de solución y luego dar seguimiento a las soluciones propuestas por los expertos.

Este sistema busca reducir, modificar, controlar la vulnerabilidad de la empresa e intervenir ante posibles riesgos que se pueda generar.

Sistema NOSA (National Occupational Safety Association)

Es un programa que busca reducir pérdidas y mitigar los riesgos de salud, seguridad y medio ambiente principalmente en operaciones mineras. El programa busca crear un ambiente laboral sano, seguro y mitigar la contaminación del medio ambiente.

Entre las principales intervenciones podemos resumir:

Orden y limpieza de la infraestructura.
Resguardo personal, eléctrica y mecánica
Cautela y/o salvaguardar contra probables igniciones.
Registro de accidentes laborales
Indagación de incidentes laborales
Planificación y organización de la seguridad y salud laboral

Sistema de Administración de control de pérdidas.

Según Díaz (2013) este sistema consta de los objetivos:

- Revisión de accidentes ocurridos, registros de mantenimiento y registros de primeros auxilios.
- Revisión de equipos, materiales y métodos de trabajo usados por la empresa
- Verificación de la lista de inventarios, tareas críticas y partes críticas y formatos de inspecciones y procedimientos
- Estudio de operabilidad y peligros
- Evaluación de los riesgos.
- Desarrollar e implementación de un plan.

1.3.2. Satisfacción laboral

1.3.2.1. Definición

Hellriegel y Slocum (2009) afirma que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que un individuo adopta ante diversas condiciones laborales de su trabajo (supervisión, comunicación, remuneraciones, autonomía, etc.), y está demostrado que está vinculada con el desempeño laboral de los trabajadores y la productividad.

Robbins y Judge (2013) afirman que la satisfacción laboral vendría a ser el sentimiento positivo que tienen los trabajadores de un puesto de trabajo y que el sentimiento que tienen los trabajadores resulta de la evaluación de las características del puesto de trabajo.

Para Palma (2006), la satisfacción laboral es la actitud que muestran los trabajadores sobre sus propias actividades de trabajo dentro de una organización

y estas actitudes están vinculados con los beneficios remunerativos, el desarrollo personal y profesional, las políticas y prácticas administrativas, condiciones físicas y materiales, relaciones interpersonales, entre otros.

En resumen, de acuerdo a los autores mencionados la satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo; actitudes por ejemplo hacia las políticas administrativas, condiciones laborales, desarrollo personal, autonomía, relaciones con la autoridad, entre otros aspectos.

1.3.2.2. Modelos teóricos que explican la satisfacción laboral

Teoría de Higiene-Motivacional.

Según Herzberg (1968, citado en Luthans, 2008) esta teoría hace hincapié a ciertos factores dentro de la organización que generan satisfacción laboral, como los sentimientos de logro y cumplimiento de metas, la importancia de los retos que genera la propia actividad en el puesto de trabajo, las oportunidades de crecimiento profesional y la delegación de responsabilidades al trabajador por parte de sus superiores inmediatos.

Teoría del Ajuste en el trabajo.

Esta teoría señala es más probable que el colaborador realice un buen trabajo, cuando se de una correlación entre el puesto de trabajo y las competencias del trabajador; es decir ajuste trabajador – puesto de trabajo y aumentaría la satisfacción si los objetivos logrados por las actividades encomendadas correlacionan con los incentivos laborales del puesto de trabajo (Robbins y Judge, 2013).

Teoría de la discrepancia.

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral deriva de la evaluación que hacen los colaboradores al comparar sus valores personales con la percepción de lo que ofrece el trabajo (Locke, 1968, citado en Luthans, 2008).

Teoría de la satisfacción por facetas.

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral deriva del grado de discrepancia entre lo que el trabajador piensa que debería recibir y lo que realmente

recibe, en relación con las facetas y el valor que tiene para el sujeto” (Lawler, 1973, citado en Luthans, 2008). Si el conjunto que corresponde que recibida es igual a la percepción de la cantidad recibida, entonces hay satisfacción laboral.

Teoría de los acontecimientos situacionales.

Según Quarstein, McAfee, & Glassman (1992, citado en Luthans, 2008) esta teoría sostiene que la satisfacción laboral está definida por factores situacionales que pueden generar sentimientos positivos o negativos y pueden ser las remuneraciones, las oportunidades de ascenso y promoción, condiciones laborales de trabajo, política de la empresa, entre otros).

1.3.2.3. Instrumentos para medir la Satisfacción Laboral

Tenemos una gran variedad de instrumentos que miden la satisfacción laboral de los trabajadores. Entre los conocidos podemos mencionar:

Cuestionario de Satisfacción de Minnesota de Weiss, Dawis, England, y Lofquist (1967, citado por Alarcón y Pachamango, 2017), basados en la teoría del ajuste. Consta de 100 ítems e interroga sobre 20 facetas de la satisfacción laboral.

El cuestionario denominado índice descriptivo de trabajo, creado por Smith, Kendall, & Hulin (1969, citado por Hellriegel y Slocum, 2013), que consta de 90 ítems. Al igual que la anterior basa en los principios de la teoría de facetas, así tenemos el ambiente laboral: trabajo, los salarios, las promociones, la comunicación organizacional, entre otros.

La Escala General de Trabajo, de Ironson et al., (1989, citado por Hellriegel y Slocum, 2013), parecida al cuestionario índice descriptivo de trabajo y consta solo de 18 ítems, creada con el objetivo de suministrar una valoración general de la apreciación que tienen los empleados de sus puestos de trabajo.

Escala de Satisfacción Laboral (ESL-VO) de Anaya y Suarez (2004), que consta de 37 ítems, y mide las siguientes dimensiones: oportunidades de desarrollo

futuro, relaciones sociales, diseño del trabajo, realización personal, tiempo libre, entre los factores.

La escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (Palma, 2006), que consta de 27 ítems y mide 4 factores organizacionales como la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social, y los beneficios económicos.

1.4. Formulación del Problema

¿Si se implementa un plan de gestión seguridad y salud ocupacional en la empresa Eventual Servis aumentará la satisfacción laboral de los trabajadores?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación Metodológica

Las diligencias y labores efectuadas en el plan de gestión de seguridad y salud ocupacional propuesto en la empresa Eventual Servis, así mismo, el instrumento de recopilación de datos para medir las dimensiones de la satisfacción laboral en el trabajo con Sus indicadores podrá ser utilizados por otras administraciones públicas con características comparables de estos servicios tras su validez y fiabilidad.

Justificación Teórica

El estudio realizado en empresas de servicios se justifica porque, teóricamente y definiendo cada variable y sus dimensiones de la herramienta de seguimiento de la satisfacción de las empresas de seguridad y servicios, se convertirá en un material cognitivo potencialmente útil para prevenir problemas laborales. en el contexto de la protección de la seguridad y la salud.

Justificación económica

Un programa de gestión de seguridad bien desarrollado, y acatando con los modelos que rige en Perú ley N°29783 la cual dará la facilidad de lograr la meta de disminuir la insatisfacción laboral que puedan suscitarse en la empresa Eventual Servis, ya sea por las condiciones laborales, políticas y prácticas de recursos

humanos, remuneraciones, estilo de gestión, u otros factores relacionados con la actividad laboral de los trabajadores.

Justificación Práctica

Las afirmaciones se justifican en los siguientes puntos:

- Eventual Servis, ha manifestado su preocupación por que el número de accidentes e incidentes que pueden atentar contra la integridad de los empleados va en aumento en los últimos meses.

- Los accionistas de las empresas de servicios finales Eventual Servis están preocupados, porque el incumplimiento de los aspectos de seguridad y salud en el trabajo según lo dispuesto en la normativa vigente puede generar responsabilidad civil y penal de los representantes legales.

- Asimismo, existe preocupación por parte de la empresa Eventual Servis, puesto que en los últimos meses ha disminuido la satisfacción laboral de los trabajadores.

Justificación Social

El desarrollo del programa de seguridad y salud en el trabajo asegura el cumplimiento de la ley, el descenso de accidentes laborales y mejora de la productividad laboral.

1.6. Hipótesis

Ho. La satisfacción laboral de los trabajadores si aumentaría con el desarrollo del programa de gestión de seguridad y salud ocupacional en la organización Eventual Servis.

Ha. La satisfacción laboral de los colaboradores no aumentaría con el desarrollo de un plan de gestión de seguridad y salud ocupacional en la empresa Eventual Servis.

1.7. Objetivos

1.7.1. Generales

Comprobar cómo la implementación de un plan de gestión seguridad y salud ocupacional aumenta la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Eventual Servis.

1.7.2. Específicos

2. Análisis de la situación actual en sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa Eventual Servis
3. Medición del grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis, previo a la aplicación del plan de gestión de seguridad y salud ocupacional
4. Aplicación de un plan de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa Eventual Servis para aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores
5. Medición del nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Eventual Servis, una vez aplicado programa de gestión de seguridad y salud ocupacional
6. Comparación de los resultados de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis antes y después de aplicar un plan de gestión de seguridad y salud ocupacional

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Aplicada.

Por que se busca aplicar los conocimientos y resolver problemas para el beneficio de la organización (Muñoz, 2011, p.26).

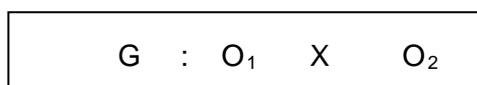
Descriptiva. Las investigaciones descriptivas se caracterizan por recoger la información como se presenta en un contexto problemático, se describirá las variables de estudio como son la cadena de suministros y la productividad (Muñoz, 2011).

2.1.2. Diseño de investigación

Pre experimental con pre y post test a un solo grupo de estudio.

Este diseño con pre prueba y pos prueba, donde se tiene un mínimo grado de control y se trabaja con un solo (Tamayo y Tamayo, 1997)

Cuyo esquema es:



Dónde:

- G** : Grupo de estudio
- O₁** : Pre test aplicado al grupo de estudio
- O₂** : Post test aplicado al grupo de estudio
- X** : Plan de gestión de seguridad y salud ocupacional

2.2. Población y muestra

Población

La empresa en estudio consta de las siguientes áreas laborales:

Detalle	Cantidad
Administrativos y recursos humanos	7
Contabilidad y finanzas	4
Logística	6
Operaciones	4
Asesores legales	3
TOTAL	24

Para efectos de esta investigación solo se tendrá en cuenta a los administrativos, supervisores y agentes de vigilancia y seguridad privada.

Muestra:

No es necesario realizar una muestra, porque se tiene acceso a toda la población.

Criterios de selección

Inclusión:

- Tiempo laborando en la institución de un año como mínimo
- Centro de labores en la región norte del país
- Mayores de 18 años.

2.2. Variables, Operacionalización

Variable dependiente

Plan de gestión de seguridad y Salud Ocupacional

Variable independiente

Satisfacción Laboral

Tabla 1. *Operacionalización de la variable independiente.*

Variable	Dimensiones	Indicador	Técnicas	Instrumento
Variable independiente: Plan de seguridad y salud ocupacional	Compromiso e Involucramiento	Porcentaje de cumplimiento del compromiso e involucramiento	Entrevista Encuesta Observación	Guía de entrevista Cuestionario Guía de Observación
	Política de seguridad y salud ocupacional	Porcentaje de cumplimiento de la política de seguridad y salud ocupacional		
	Planeamiento y aplicación	Porcentaje de cumplimiento del planeamiento y aplicación		
	Implementación	Porcentaje de cumplimiento de implementación y operación.		
	Evaluación de la normativa	Porcentaje de cumplimiento de la evaluación normativa.		
	Verificación	Porcentaje de cumplimiento de la Verificación		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente.

Variable	Dimensiones	Indicador	Técnicas	Instrumento
Variable dependiente: Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Porcentaje de cumplimiento de la dimensión	Encuesta	Cuestionario de Satisfacción Laboral
	Condiciones de trabajo	Porcentaje de cumplimiento de la dimensión		
	Reconocimiento personal y social	Porcentaje de cumplimiento de la dimensión		
	Beneficios económicos	Porcentaje de cumplimiento de la dimensión		

Fuente: Elaboración propia

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1. Técnicas de recolección de información

Técnica

Las técnicas “son las distintas formas de obtener la información” (Tamayo y Tamayo, 1997, p. 116). Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se utilizará la siguiente técnica: La encuesta.

Encuesta:

La encuesta se emplea principalmente para recolectar información de las opiniones y/o actitudes de la muestra en estudio (Hernández, et al., 2010).

2.3.2. Instrumentos de recolección de información

Instrumento:

La Herramienta utilizada fue el cuestionario. El cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma.

2.3.3. Validación y confiabilidad de instrumentos

Para la **validez** del cuestionario se empleó el coeficiente de Spearman Brown, arrojando los siguientes resultados:

- Significación de la tarea (0.750)
- Condiciones de trabajo (0.799)
- Reconocimiento personal y/ social (0.538)
- Beneficios económicos (0.543)

Y para la **confiabilidad** del cuestionario se empleó el Alfa de Cronbach, cuyos valores oscilan entre el -1,0 y el 1,0. Índice de confiabilidad de 0.84.

Los resultados demuestran la validez y la alta confiabilidad de los instrumentos de recopilación de información.

2.4. Procedimientos de análisis de datos

Esta información se obtiene a través de la aplicación de todos los instrumentos mencionados anteriormente, se hará con ella una base de datos para luego tabular y procesar la información utilizando el Excel 2013. Además, se utilizará el programa estadístico SPSS – V25 para asegurarse de los resultados sean los adecuados.

2.5. Aspectos éticos

Objetividad. Se utilizará criterios técnicos e imparciales para tener mayor precisión de los datos.

Confidencialidad. Asegura la protección de la identidad de la empresa y de los operarios que trabajan en ella como informantes del proyecto de investigación.

Originalidad. Se hará uso del software turnitin con la finalidad de demostrar la inexistencia de plagio.

Relevancia. Es criterio ético, permitió verificar si dentro de la investigación hubo correspondencia entre la justificación y los resultados obtenidos en el progreso investigativo.

2.6. Criterios de rigor científicos

Tabla 3. *Criterios de rigor científico.*

Criterio de rigor científico	Estrategias
Validez	Preguntas que miden la satisfacción laboral de fácil comprensión y análisis de datos.
Fiabilidad	Alto grado de confianza de la encuesta de satisfacción laboral que se relacionan con los indicadores de las variables.
Replicabilidad	Pistas de revisión de información de investigación, diarios de experiencia, análisis de documentos.

III. RESULTADOS

3.1. Diagnóstico de la empresa

3.1.1. Información general

EVENTUAL SERVIS S.A. es una establecida en Perú destinada a brindar servicios de seguridad y vigilancia privada desde 1982, con presencia en la ciudad de Chiclayo, Tumbes, Piura y La Libertad. Cuenta con un equipo humano altamente calificado capaz de cubrir las necesidades y exigencias de los clientes; dando un trato cordial, cálido, personalizado y de primer nivel.

La misión de la empresa “promueve la seguridad personal, la vigilancia, la protección del patrimonio y del medio ambiente de nuestros clientes, así como el mantenimiento de la confianza y seguridad que les permita desarrollar con normalidad sus actividades.

La visión de la empresa “Lograr en el 2025 convertirse la mejor empresa de seguridad y vigilancia liderando en el mercado en la región norte del país, ofreciendo un servicio de seguridad diferido, con los más elevados estándares de calidad y eficacia”

Organigrama de la empresa

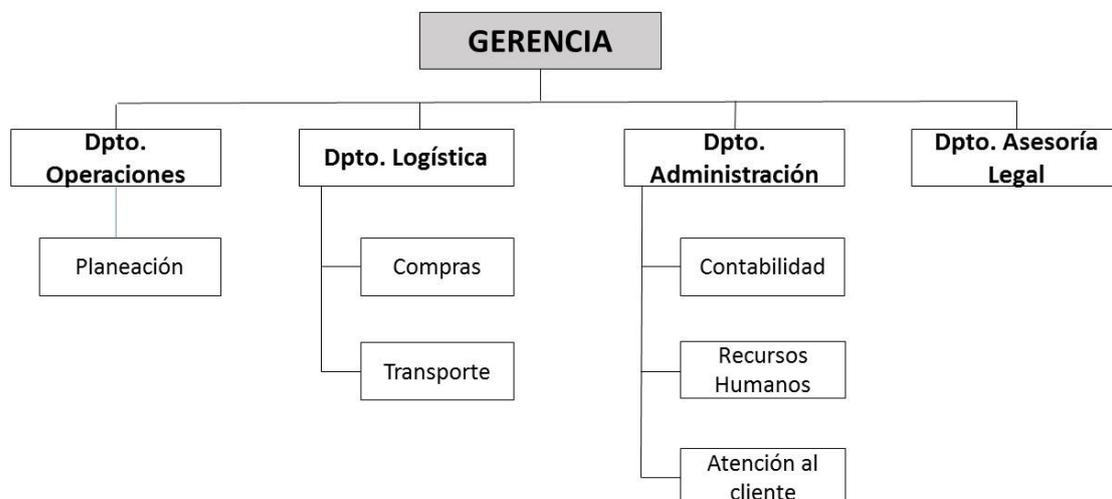


Figura 1. Organigrama de la empresa Eventual Servis.

Fuente: Empresa Eventual Servis S.A.

3.1.2. Descripción del proceso de servicio

Los servicios que brinda Eventual Servis es la de ofrecer servicio de seguridad correctamente acreditados por la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de seguridad, municiones, armas y explosivos de uso civil (SUCAMEC), para salvaguardar la Seguridad física de los locales de los clientes y del mismo modo los vigilantes están capacitados para prevenir y persuadir actos que afecten el patrimonio de sus clientes.

La empresa Eventual Servis ofrece servicios de seguridad y vigilancia, tanto al sector público al igual que al privado, su disimilitud es porque utilizan diferentes estrategias en función de los requisitos de los clientes públicos y privados. En el sector público, tienen que lidiar con el poder de negociación de sus clientes, que es muy fuerte y muchas veces exigen condiciones al marco legal que rige la adquisición y contratación de negocios. En el sector privado, las empresas pueden crear cierta diferenciación en los servicios específicos y adicionales que ofrece cada agencia, observando las restricciones establecidas por las normas, asegurando una mayor flexibilidad en el precio de las obras ofertadas.



Figura 2: Mapa de Procesos de una Empresa de Seguridad Eventual Servis.
Fuente: Empresa Eventual Servis

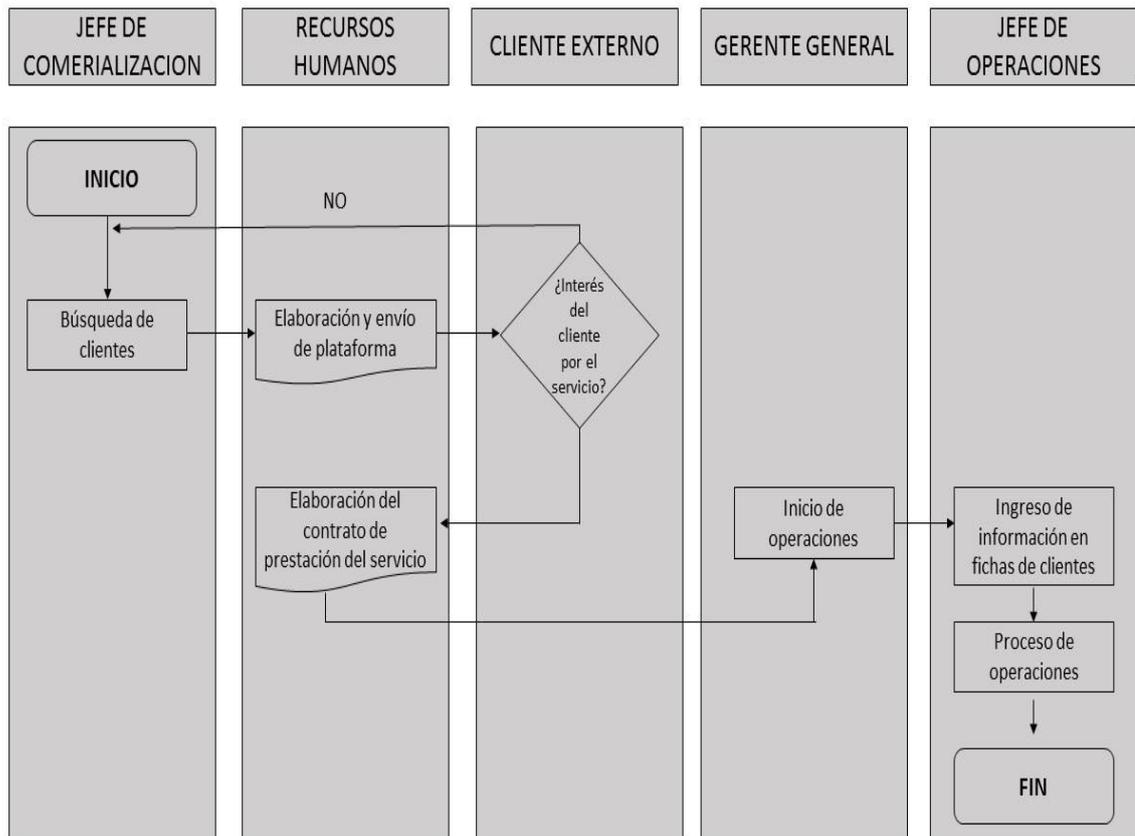


Figura 3: Mapa de Procesos del área de comercialización.
Fuente: Empresa Eventual Servis

3.1.3. Análisis de la problemática

3.1.3.1. Resultados de la aplicación de instrumentos

El estudio del contexto vigente en seguridad y salud ocupacional en ejecución de la Ley N° 29783 - Seguridad y Salud en el Trabajo. Dentro del acatamiento del estatuto según la Ley 29783, se formula una cartilla de validación basada a los elementos de alineación.

Tabla 4. *Análisis de la situación actual en SGSST en empresa Eventual Servis*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No existe	5	20,8	20,8	20,8
	Pobre	5	20,8	20,8	41,7
	Regular	12	50,0	50,0	91,7
	Bueno	2	8,3	8,3	100,0
Total		24	100,0	100,0	

Fuente: Lista de verificación de lineamientos SGSST

En la tabla 4, se observa que el 50% de los trabajadores de la empresa Eventual Servis refieren, según la lista de comprobación de lineamientos SGSST, se encuentra en un nivel regular, el 20,8% refieren en un nivel pobre y el 20,8% manifiestan que no se aplica el SGSST.

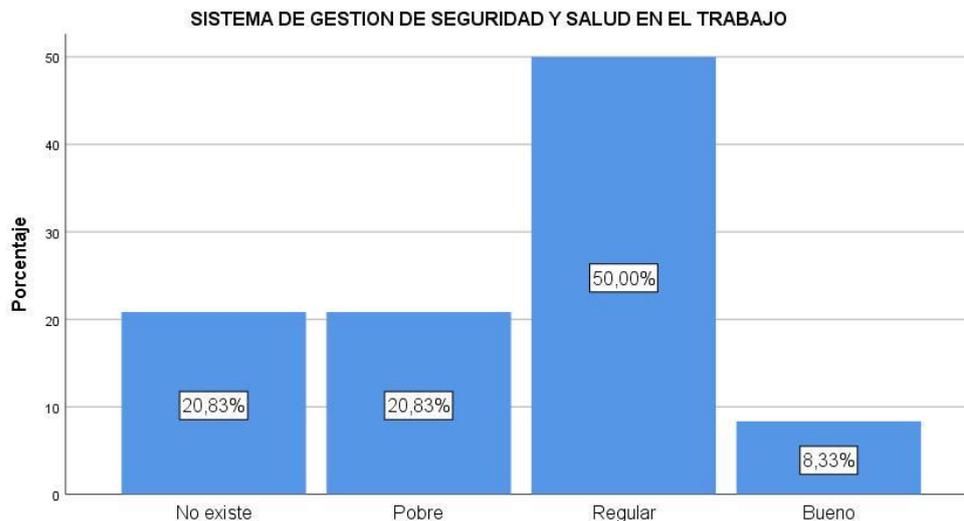


Figura 4. *Situación actual en SGSST en empresa Eventual Servis.*

La figura 4 expresa que, los criterios para poder cumplir el SGSST en la compañía Eventual Servis, tienen un nivel muy pobre del no cumplimiento (41.7%), Esto indica que está en un rango bajo y puede repercutir de manera negativa en el lugar de trabajo.

Tabla 5. *Análisis de la situación actual en la dimensión compromiso e involucramiento del SGSST en empresa Eventual Servis*

COMPROMISO E INVOLUCRAMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No existe	5	20,8	20,8	20,8
	Pobre	13	54,2	54,2	75,0
	Regular	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Lista de verificación de lineamientos SGSST

En la tabla 5, se denota que el 54.2% de los colaboradores refieren, según la lista de corroboración de los lineamientos SGSST, la dimensión compromiso e involucramiento está en un nivel pobre, el 25% refieren en nivel regular y el 20,8% manifiestan que no se aplica el SGSST.

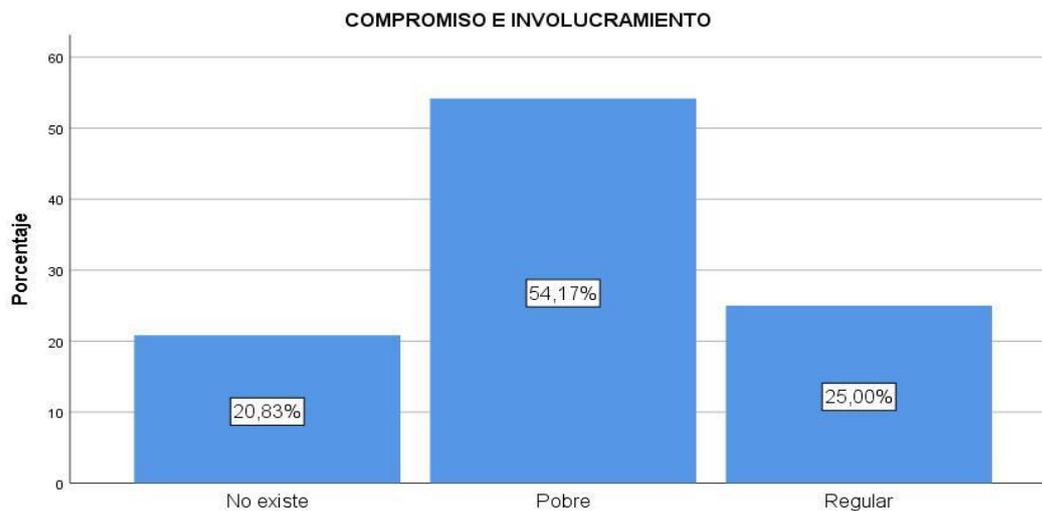


Figura 5. *Situación actual en dimensión compromiso e involucramiento del SGSST en empresa Eventual Servis.*

La figura 5 expresa que, los criterios para poder cumplir el SGSST en la dimensión compromiso e involucramiento tienen un nivel de pobre a no cumplimiento (75%), Esto indica que está en un rango bajo y puede repercutir de manera negativa en el logro de los KPI's de la empresa.

Tabla 6. *Análisis de la situación actual en la dimensión política de seguridad y salud ocupacional del SGSST en empresa Eventual Servis*

POLITICAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No existe	5	20,8	20,8	20,8
	Pobre	5	20,8	20,8	41,7
	Regular	14	58,3	58,3	100,0
Total		24	100,0	100,0	

Fuente: Lista de verificación de lineamientos SGSST

En la tabla 6, se contempla que el 58.3% que los colaboradores refieren, según el registro de verificación de los lineamientos SGSST, la dimensión política de seguridad y salud ocupacional está en un nivel pobre, el 20.8% refieren en nivel regular y el 20,8% manifiestan que no se aplica el SGSST.

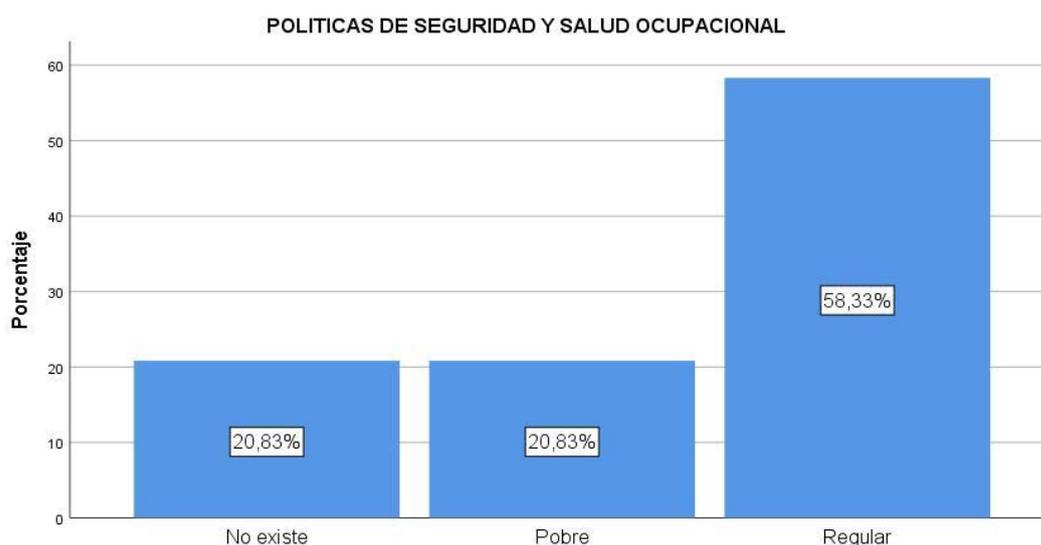


Figura 6. *Situación actual en dimensión política de seguridad y salud ocupacional del SGSST en empresa Eventual Servis.*

La figura 6 expresa que, los criterios para poder cumplir el SGSST para la dimensión política de seguridad y salud ocupacional tienen un nivel de pobre a no cumplimiento (41.7%), Esto indica que está en un rango bajo y puede repercutir de manera negativa en las actividades laborales y en los puestos de trabajo.

Tabla 7. *Análisis de la situación actual en la dimensión planeamiento y aplicación del SGSST en empresa Eventual Servis*

PLANEAMIENTO Y APLICACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No existe	5	20,8	20,8	20,8
	Pobre	13	54,2	54,2	75,0
	Bueno	6	25,0	25,0	100,0
Total		24	100,0	100,0	

Fuente: *Lista de verificación de lineamientos SGSST*

En la tabla 7, se observa que el 54.2% de los trabajadores refieren, según el registro de corroboración de los lineamientos SGSST, la dimensión planeamiento y aplicación está en un nivel pobre, el 25.0% refieren en nivel bueno y el 20,8% manifiestan que no se aplica el SGSST

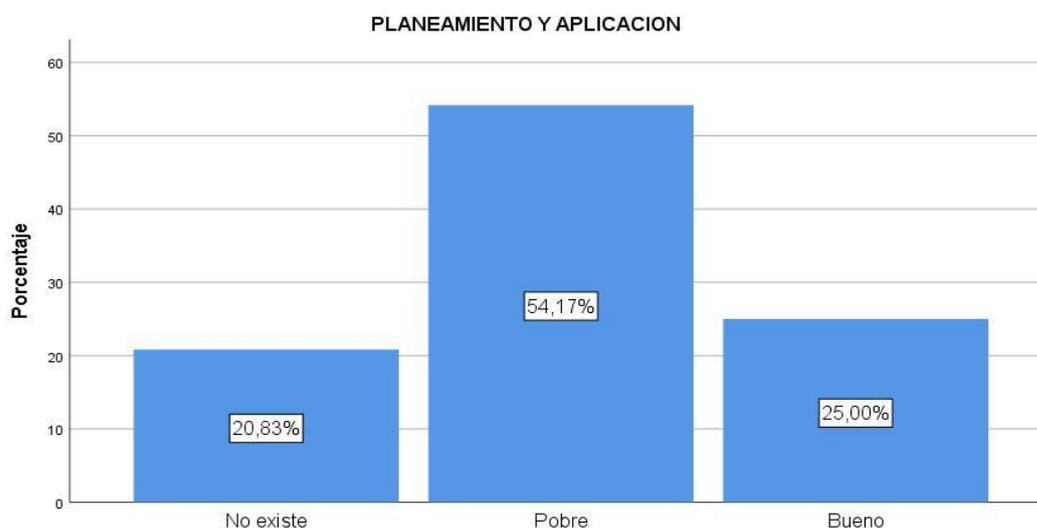


Figura 7. *Situación actual en dimensión planeamiento y aplicación del SGSST en empresa Eventual Servis.*

La figura 7 señala que, los criterios para poder cumplir el SGSST en la dimensión planeamiento y aplicación tienen un nivel de pobre a no cumplimiento (75%), Esto indica que está en un rango bajo y puede repercutir de manera negativa en las actividades laborales y en los puestos de trabajo.

Tabla 8. *Análisis de la situación actual en la dimensión implementación y operación del SGSST en empresa Eventual Servis*

		IMPLEMENTACION Y OPERACION			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	No existe	5	20,8	20,8	20,8
	Pobre	5	20,8	20,8	41,7
	Regular	12	50,0	50,0	91,7
	Bueno	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Lista de verificación de lineamientos SGSST

En la tabla 8, se observa que el 54.2% de los trabajadores refieren, según el registro de corroboración de los lineamientos SGSST, la dimensión implementación y operación está en un nivel regular, el 20.8% refieren en nivel pobre y el 20,8% manifiestan que no se aplica el SGSST

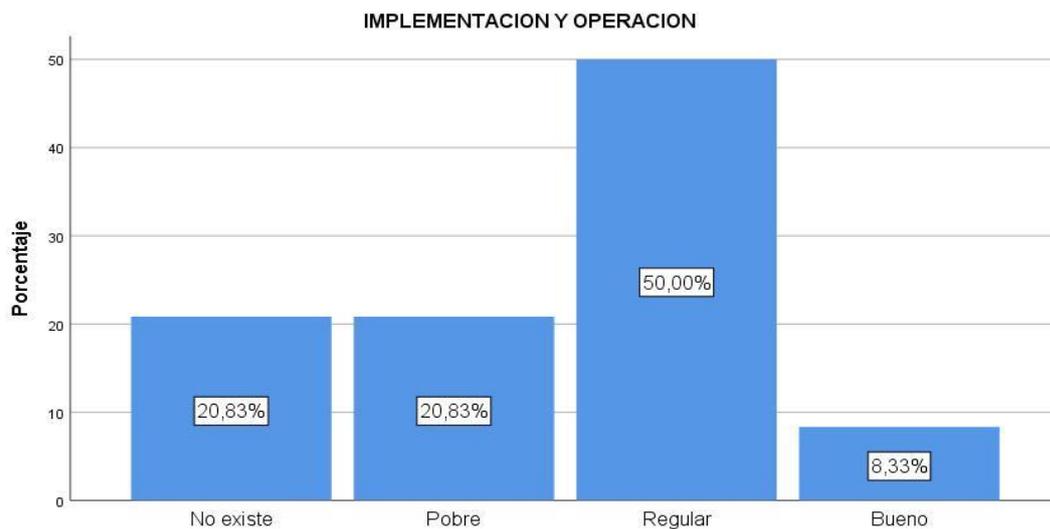


Figura 8. *Situación actual en dimensión implementación y operación del SGSST en empresa Eventual Servis.*

La figura 8 expresa que, los lineamientos para el acatamiento del SGSST en la dimensión implementación y operación tienen un nivel de pobre a no cumplimiento (41.7%), Esto indica que está en un rango bajo y puede repercutir de manera negativa en las actividades laborales y en los puestos de trabajo.

Tabla 9. *Análisis de la situación actual en la dimensión evaluación normativa del SGSST en empresa Eventual Servis.*

		EVALUACION NORMATIVA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pobre	5	20,8	20,8	20,8
	Regular	17	70,8	70,8	91,7
	Bueno	2	8,3	8,3	100,0
Total		24	100,0	100,0	

Fuente: *Lista de verificación de lineamientos SGSST*

En la tabla 9, se contempla que el 70.8% de los trabajadores refieren, según el registro de corroboración de los lineamientos del SGSST, la dimensión evaluación normativa está en un nivel regular, el 20.8% refieren en nivel pobre y el 8.3% manifiestan que está un nivel bueno.

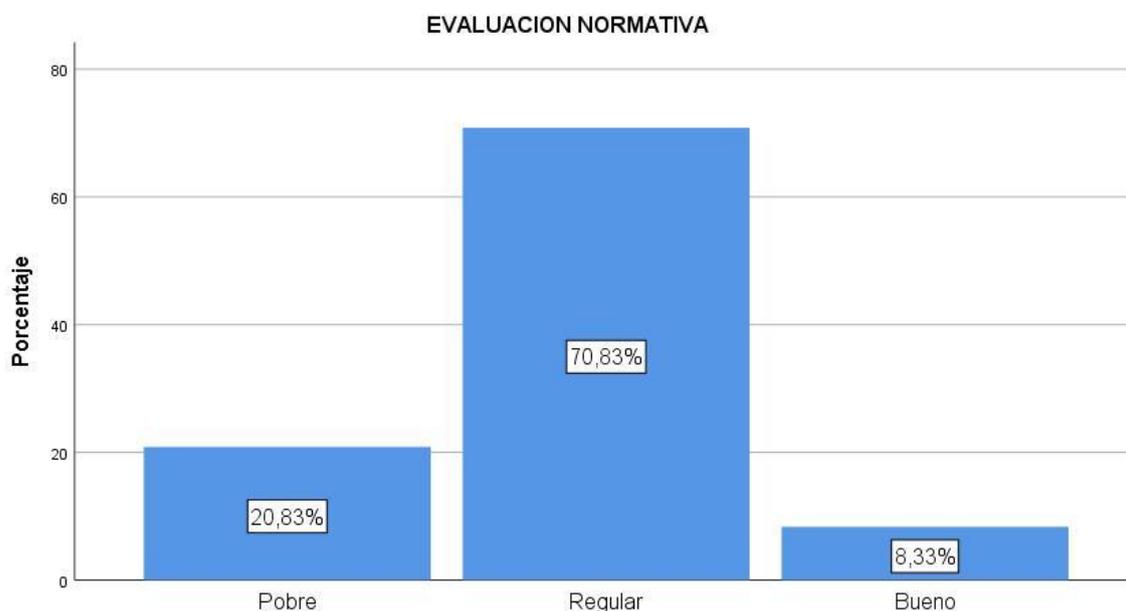


Figura 9. *Situación actual en dimensión evaluación normativa del SGSST en empresa Eventual Servis.*

La figura 9 señala que, los criterios para poder cumplir el SGSST en la dimensión evaluación normativa tienen un nivel de regular a pobre (91.7%), lo cual muestra que, se localiza en el intervalo de rango regular.

Tabla 10. *Análisis de la situación actual en la dimensión verificación del SGSST en empresa Eventual Servis.*

		VERIFICACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No existe	5	20,8	20,8	20,8
	Pobre	13	54,2	54,2	75,0
	Regular	4	16,7	16,7	91,7
	Bueno	2	8,3	8,3	100,0
Total		24	100,0	100,0	

Fuente: *Lista de verificación de lineamientos SGSST*

En la tabla 10, se aprecia que el 54.2% de los colaboradores refieren, según el registro de corroboración de los lineamientos SGSST, la dimensión verificación está en un nivel pobre, el 20.8% refieren que no se aplica y el 16.7% nivel regular.

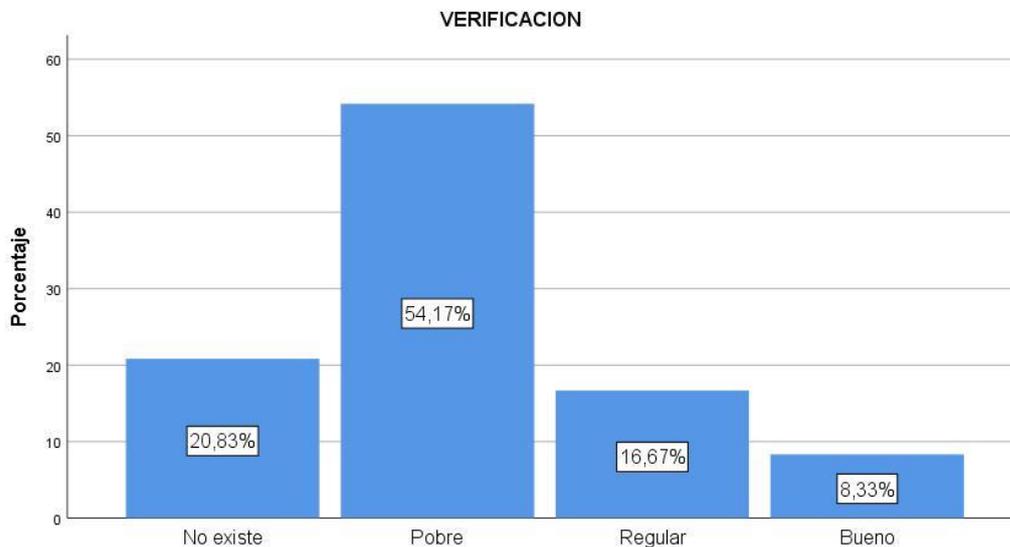


Figura 10. *Situación actual en dimensión implementación y operación del SGSyST en empresa Eventual Servis.*

La figura 10 señala que, los criterios para poder cumplir el SGSyST en la dimensión implementación y operación tienen un nivel de pobre a no cumplimiento (75%), Esto indica que está en un rango bajo y puede repercutir de manera negativa en las actividades laborales y en los puestos de trabajo.

3.1.4. Situación actual de la variable dependiente

Tabla 11. *Análisis de la satisfacción laboral en empresa Eventual Servis – pretest.*

SATISFACCIÓN LABORAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguno o nunca	4	16,7	16,7	16,7
Poco	11	45,8	45,8	62,5
Regular o algo	7	29,2	29,2	91,7
Mucho	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: *Escala de satisfacción laboral*

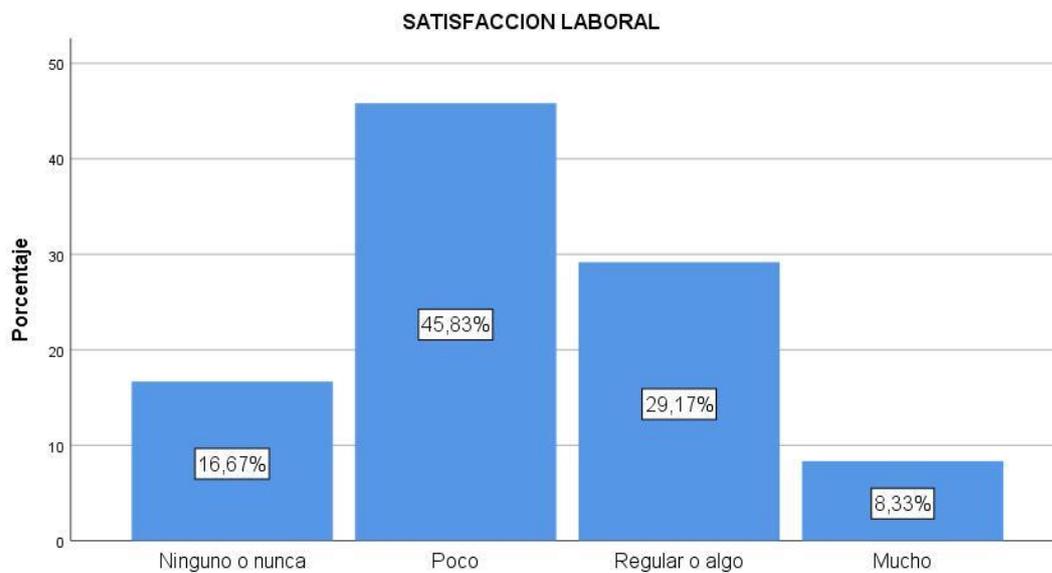


Figura 11. *Análisis de la satisfacción laboral en la empresa Eventual Sevis – pretest.*

Como se aprecia en la figura 11, el 45.8% de los trabajadores de la empresa Eventual Servis, refieren sentirse poco satisfechos, el 29,17% regularmente satisfechos y el 16,67% refieren insatisfacción. Estos resultados pueden deberse a muchos factores, entre ellos, la falta de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

3.2. Propuesta del Plan de SSO

3.2.1. Fundamentación

El esquema del SGSST planteado tiene como base la norma peruana de la actualidad, Ley N°29783, su reglamento D.S. N°005-2012-TR y sus modificaciones. Se desglosan los puntos de la Ley N° 29783, la cual comprende la política de SST, la organización (comité de SST o supervisor; Reglamento Interno de SST; recursos, funciones y responsabilidades; competencia y formación; comunicación, participación y consulta; documentación; control de documentos y registros), planificación y aplicación (identificación de peligros y evaluación de riesgos; mapa de riesgos; requisitos legales; objetivos, metas y programas de SST; y preparación y respuesta a emergencias).

Se plantea que las aristas que se puntualizan en la Ley N°29783: Evaluación y mejora constante del SGSST, Están bajo la dirección de la empresa en la parte operativa del área de planificación bajo el control del director de seguridad hasta su realización.

3.2.2. Objetivos

La finalidad para la puesta en marcha del Plan de SSO es aumentar la satisfacción laboral en la empresa Eventual Servis.

3.2.3. Desarrollo de la propuesta

A. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Es una manifestación oficial de la intención y el compromiso de la dirección de la compañía en la seguridad y la salud en el lugar del laburo.

Tabla 12. *Compromisos en materia de seguridad y salud en el trabajo de la empresa Eventual Servís.*

La empresa Eventual Servís se compromete

1	Salvaguardar la Seguridad física de los locales de los clientes brindando servicio de calidad
2	Prevenir y persuadir actos que afecten el patrimonio de sus clientes
3	reconocer, examinar y inspeccionar los peligros y riesgos en todas las diligencias de la empresa. Proteger la integridad física y la salud de los empleados
4	Acatar con las leyes y reglamentos internos existentes en materia de medio ambiente y seguridad en el trabajo a fin de crear las escenarios para un ambiente de trabajo seguro y saludable.
5	Impulsar el desarrollo de las capacidades de los colaboradores, con el fin de alcanzar los objetivos y metas del SGSST.
6	Impulsar la intervención de los colaboradores para el crecimiento y progreso del rendimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ejecutado.
7	Proporcionar los elementos esenciales y suficientes para cada acción en toda la organización para permitir que el negocio opere de acuerdo con esta política.
9	Impulsar el crecimiento de las habilidades de sus colaboradores, dirigidas a la consumación de los objetivos y metas del SGSST.

B. Organización

Reglamento interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Decreto Legislativo n. 29783 El artículo 34 se refiere a las normas internas sobre protección de la seguridad y la salud en el trabajo, desarrolladas por empresas de 20 o más empleados.

Recursos, funciones y responsabilidades

El alto mando de la organización Eventual Servís coordinará con el Supervisor de SST para identificar los RRHH, financistas y físicos/técnicos en las operaciones de proceso para implementar, mantener y mejorar continuamente el SGSST; estos recursos se describen en la siguiente tabla.

Tabla 13. *Recursos del SGSST.*

Tipo de Recurso	Descripción
Recursos Humanos	<p>El supervisor de la SGSST es el responsable de la coordinación de la SGSST, quien con el soporte del alto mando en la compañía se observará el perfecto funcionamiento del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El responsable del seguimiento, análisis e investigación de los sistemas, incidentes y demás asuntos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo será el Director de Seguridad y Salud en el Trabajo. o Implicación de los profesionales de gestión necesarios para la realización de actividades, formación • consultoría que ayuden al buen funcionamiento de los citados sistemas. • La SGSST deberá existir un presupuesto anual que se invertirá en las distintas acciones descritas en el Plan de Acción Anual de SST.
Recursos Financieros	<p>La SGSST deberá existir un presupuesto para el año, que se invertirá en los diversos trabajos expuestos dentro del plan anual de operaciones de la SST.</p>
Recurso físico – tecnológico	<p>Se va a optimizar el lugar para el desarrollo de las reuniones, capacitaciones, entre otras gestiones relacionadas a la SST.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Computadoras; proyectos. ○ Cámara fotográfica para inspecciones.

Estructura organizacional

Con la intención de planear, sostener y poner en funcionamiento el SGSST, para ello hemos formulado unos niveles de planificación, descrito en la tabla siguiente.

Tabla 14. *Alcance de los niveles de SST.*

Nivel	Nivel	Alcance
1	Dirección	Gerente administrador
2	Supervisor SST	Supervisor SST
3	Colaboradores	Todo el personal

La composición es inspeccionada y autorizada por el alto mando del nivel. Las responsabilidades esenciales de esta estructura se detallan a continuación:

Dirección

- Aceptar las instrucciones específicas en la ejecución de las políticas, objetivos y procedimientos de la empresa.
- Definir responsabilidades para las funciones y estrategias necesarias para mantener el SGSST.
- Atestar el abastecimiento de recursos para el mantenimiento y prosperidad del SGSST.
- Llevar a cabo la verificación planteando mejoras para el SGSST.

Supervisor de SST

- Familiarícese con los documentos e informes relacionados con las condiciones de trabajo y la labor del servicio de seguridad y salud en el trabajo que sean necesarios para el desempeño de sus funciones.
- Admitir el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ser partícipe en la creación, aceptación y puesta en práctica de las evaluaciones para las políticas; programas de promoción de la SST.
- Promover que todos los nuevos trabajadores reciban una adecuada formación, instrucción y orientación sobre prevención de riesgos.
- Estar alerta del acatamiento de la legislación, las normas internas y las descripciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud ocupacional.
- Asegurar que los trabajadores conozcan los reglamentos, instrucciones, especificaciones técnicas, relacionadas con la seguridad y salud ocupacional.
- Realizar inspecciones periódicas en las áreas administrativas, áreas operativas, instalaciones, maquinaria y equipos, con la finalidad fomentar una cultura gestión preventiva.

Colaboradores

- Participar enérgicamente en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SGSST.
- Causar el compromiso, la colaboración y la participación activa de todos los trabajadores en la prevención de los riesgos del trabajo, mediante la

comunicación eficaz, la participación de los trabajadores en la solución de los problemas de seguridad, la inducción, la capacitación, el entrenamiento, concursos, simulacros, entre otros.

C. Entrenamiento, capacitación y toma de conciencia

El personal que labore en la organización deberá ser el idóneo para ejecutar las funciones que puedan afectar el ambiente laboral en el lugar de trabajo y se capacitará continuamente.

Tabla 15. *Procedimiento de entrenamiento, capacitación y toma de conciencia.*

Objetivo	Asegúrese de que los métodos utilizados para identificar las necesidades de formación o concienciación cumplan los mismos estándares en Eventual Servis.
Base normativa	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. - Ley N° 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo” y en sus variaciones. - “Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo” en sus variaciones - D.S. N° 005-2012-TR
Responsable	El Supervisor de SST. El Gerente General
Procedimientos	<p>Entrenamiento y capacitación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La gerencia y los directores de salud ocupacional determinan las disposiciones de capacitación del personal en función de las revisiones de desempeño, las descripciones de los puestos y los diagnósticos anuales., y se envían al departamento de Recursos Humanos para su consolidación. 2. El área de RRHH coordina la formación en protección laboral, incluyendo el índice mensual de horas de formación/persona. 3. Antes de realizar la actividad, Recursos Humanos coordina con el departamento solicitante en caso de inconsistencia de la actividad planificada. 4. Después de realizar cada actividad planificada, Recursos Humanos trata de obtener la información documental necesaria para la demostración de la actividad. 5. Anualmente, RRHH envía al director de clima laboral una relación de las formaciones ejecutas durante el periodo anual, que ilustra el análisis de los indicadores.

Actividades de concientización:

Para garantizar que los empleados entiendan cómo sus acciones afectan la operación del SGSST, se considerarán los siguientes ítems:

1. Charlas y difusión de videos
 2. Realización de simulacros
 3. La información documentada obtenida como resultado de la implementación de campañas informativas es mantenida por la alta dirección en disposición con la SST.
-

D. Comunicación, participación y consulta

Para garantizar que se cumpla con la exigencia de comunicar sobre las metas, riesgos, planes, peligros y aquello que concierne a la seguridad y salud ocupacional para todos los involucrados (usuarios, trabajadores u otros). Además de los exámenes de riesgos trimestrales y aquellas medidas para el control, los peligros que perjudican a todos los empleados deben identificarse e informarse en cada área. La experiencia debe documentarse y luego difundirse para fortalecer la gestión del conocimiento de la empresa.

Con base en la siguiente tabla, a continuación, se detallan las funciones asignadas por cargo.

Tabla 16. *Responsabilidades por puestos de trabajo.*

Puesto	Responsabilidad
Gerente administrador	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar la realización de las políticas y controles de seguridad y salud en el trabajo establecidos en el IPERC. - Responder a todas las consultas escritas de partes externas interesadas. - Atender o comunicar las solicitudes, dudas, demandas, sugerencias u otras inquietudes de los empleados relacionadas con las medidas de seguridad y salud en el trabajo. - Mantener informados a todos los empleados sobre el estado, el mantenimiento y las mejoras de la SST. - Participación en la elaboración, aprobación, implementación y evaluación de la política, matriz IPERC, mapa de riesgos y programa de acción anual (PASST).
Supervisor SST	<ul style="list-style-type: none"> - Tener comprensión de documentos e informes relacionados al escenario donde se desarrolla el trabajo. - Ocuparse (canalizar) de todas las solicitudes, consultas, reclamos, sugerencias u otras inquietudes de los colaboradores concerniente con las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo. - Asistir a la puesta en marcha, armado, admisión, y evaluación de la Política, Mapa de Riesgos, Matriz IPERC y PASST. - Ejecutar acciones de supervisión concerniente a seguridad y salud en el trabajo. - Alinearse y controlar que se cumplan los protocolos y disposiciones para controlar del IPERC, teniendo en cuenta a los colaboradores, Según los métodos de capacitación laboral, contratistas y sistemas de servicios de terceros.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Asistir a la elaboración y actualización de matrices IPERC, mapas de riesgo y procedimientos para identificar peligros y evaluar riesgos. - Teniendo en cuenta las disposiciones para el control del IPER, en el cumplimiento de los procedimientos aprobados y distribuidos. - Ejecutar la inspección de Trabajos Seguros (ATS) antes de empezar todas las actividades. - Dar a conocer cuasi-accidentes e infortunios ocurridos, y ser partícipe en la elaboración del informe de la causa. - Tener cuidado en la utilización de los EPP.

E. Documentación

En la creación de los documentos del SGSST se tuvo en cuenta los siguientes niveles y tipos de documentaciones.

Tabla 17. *Tipo de documento por nivel.*

Nivel o jerarquía de la documentación	Tipo de documento
Nivel I Documentos que especifican los elementos del sistema de gestión. Sirven de marco para el establecimiento de documentos de nivel II.	- Políticas - Mapa de procesos - Manual del SGSST - Reglamento - Objetivos y Metas
Nivel II Documentos que describen o dan orientación para llevar a cabo una actividad.	- Procedimientos - Instructivos - Planes - Formatos
Nivel III Documentos que son utilizados para registrar y evidenciar la ejecución de actividades.	- Programas - Cartillas - Tablas - Registros
Nivel IV Documentos que son desarrollados y son necesarios para el funcionamiento del SGSST.	- Requisitos legales - Otros requisitos

F. Control de documentos

Partiendo desde los resultados del escenario actual de la Empresa Eventual Servis se determinó que es necesario poder contar con toda la documentación necesaria para garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables, y a medida que evolucionan las actividades de identificación de peligros, se preparan planes, formatos, procedimientos y otra documentación necesaria de salud y seguridad ocupacional para respaldar, comprender completamente y operar de manera efectiva el SGSST.

Los documentos del SGSST para el espacio de elaboración se describen a lo largo del documento y son:

- Formato de Matriz de Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.
- Táctica para captar los peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.
- Táctica para captar los requisitos legales y otros aplicables de seguridad y salud ocupacional.
- Programa de seguridad y salud ocupacional.
- Procedimiento de seguridad.
- Procedimiento de respuestas a situaciones de emergencia.
- Formato para capacitaciones de seguridad y salud ocupacional.
- Procedimiento para la competencia, formación y toma de conciencia.
- Procedimiento para la comunicación, participación y consulta.
- Formato para la inspección de seguridad.

G. Planificación y aplicación.

En esta fase se definen las acciones a realizar para asegurar el acatamiento de la política de seguridad y salud en el trabajo.

- Reconocer los peligros, evaluar y controlar los riesgos.
- Reconocer las exigencias legales y otros requerimientos del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional suscritos por la compañía.
- Instaurar, poner en funcionamiento y sostener los objetivos, metas y programas del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional suscrita por la compañía.

3.2.4. Situación de la variable dependiente con la propuesta

Tabla 18. *Análisis de la satisfacción laboral en empresa Eventual Servis – posttest.*

SATISFACCION LABORAL - POSTEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	5	20,8	20,8	20,8
	Regular o algo	8	33,3	33,3	54,2
	Mucho	6	25,0	25,0	79,2
	Todo o siempre	5	20,8	20,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: *Escala de satisfacción laboral*

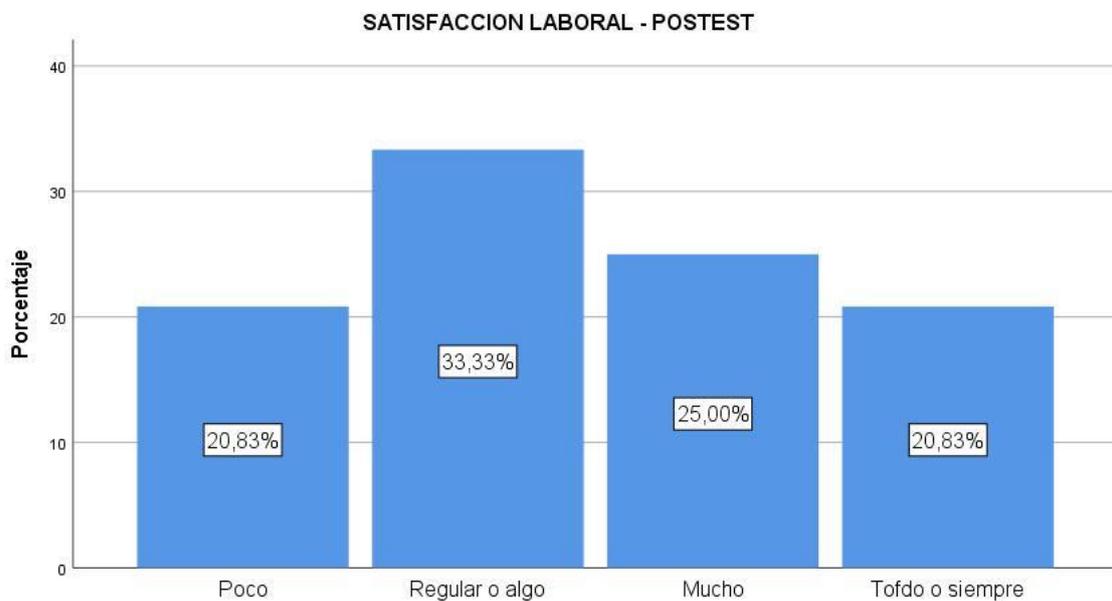


Figura 12. *Análisis de la satisfacción laboral en la empresa Eventual Sevis – posttest.*

Como se observa en la figura 12, el 33,33% de los trabajadores de la empresa Eventual Servis, refieren sentirse satisfechos regularmente, el 25,00% satisfechos y el 20,83% muy satisfechos. Estos resultados pueden deberse a muchos factores, entre ellos, la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 19. *Análisis de la estadística de muestras emparejadas – variable Satisfacción Laboral.*

		Estadísticas de muestras emparejadas			
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	SATISFACCION LABORAL PRETEST	2,29	24	,859	,175
	SATISFACCION LABORAL POSTEST	3,46	24	1,062	,217

En la Tabla 19, observamos una diferencia de medias entre los niveles de satisfacción laboral antes y después de la aplicación del plan de gestión de seguridad y salud ocupacional. Significa que la aplicación del plan de gestión de seguridad y salud ocupacional aumento notablemente la satisfacción laboral en la muestra en estudio, de un nivel bajo a un nivel moderado.

Confirmándose de esta manera la hipótesis nula planteada. Es decir, La satisfacción laboral de los trabajadores si aumentaría al poner en marcha el plan de gestión de seguridad y salud ocupacional en la empresa Eventual Servis. De hecho, la satisfacción laboral aumento de 2,29 a 3,46.

Tabla 20. *Prueba de muestras relacionadas – variable Satisfacción Laboral.*

		Prueba de muestras emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
SATISFACCION LABORAL PRETEST –	SATISFACCION POST TEST	-1,167	1,523	,311	-1,810	-,524	-3,753	23	,001

En la Tabla 20, observamos que el nivel de significancia es de ,001 (menor a ,01) significa que la probabilidad de equivocarnos si rechazamos la hipótesis nula es inferior al 1%.

3.2.5. Análisis beneficio/costo de la propuesta

Inversión del diseño del SGSST.

Los importes para el diseño de SGSST para la Empresa Eventual Servis. fue tomado como se describe en la estructura del SGSST.

Tabla 21. *Costos por implementación de SGSST.*

COSTOS POR IMPLEMENTACIÓN DE SGSST	CANTIDAD	COSTOS S/.	TOTAL, S/.
Costo del diseño de SGSST			7,200.00
Análisis de la empresa	1	1,200.00	1,200.00
Elaboración diagnóstico línea base	1	2,000.00	2,000.00
Planificación	1	800.00	800.00
Elaboración de procedimientos	1	1,200.00	1,200.00
Elaboración de IPERC	1	1,200.00	1,200.00
Elaboración Manual SST	1	800.00	800.00
Costo por capacitación			2,000.00
Ergonomía	1	500.00	500.00
Uso de extintores	1	500.00	500.00
Primeros auxilios	1	400.00	400.00
Plan de emergencia y evacuación	1	600.00	600.00
Costo por señalización	Varios		500.00
Costo de equipos de emergencia y primeros auxilios			4,000.00
Extintor de polvo químico ABC	2	650.00	1300.00
Luces de emergencia	2	200.00	400.00
Manguera contra incendios	1	300.00	300.00
Camilla	2	300.00	600.00
Linternas antiexplosivas	4	100.00	400.00
Botiquines	2	400.00	800.00
Cilindros de arena	2	100.00	200.00

Costos de equipos de protección personal			12,320.00
Uniforme contra incendios	2	1,000.00	2,000.00
Guantes de seguridad	24	60.00	1,440.00
Lentes de seguridad	24	60.00	1,440.00
Zapatos de seguridad	24	250.00	6,000.00
Mascarilla de seguridad	24	60.00	1,440.00
Costos examen médicos			7,200.00
Exámenes	24	300	7,200.00
Costos por monitoreo de agentes			2,700.00
Ruido	2	450.00	900.00
Aire	2	450.00	900.00
Vibración	2	450.00	900.00

La siguiente tabla proporciona una descripción general de los importes del diseño y consumación de SGSST.

Tabla 22. *Resumen de costos por implementación de SGSST.*

Descripción del costo	Total S/.
Costo del diseño de SGSST	7,200.00
Costo por capacitación	2,000.00
Costo por señalización	500.00
Costo de equipos de emergencia y primeros auxilios	4,000.00
Costos de equipos de protección personal	12,320.00
Costos examen médicos	7,200.00
Costos por monitoreo de agentes	2,700.00
Total	39,920.00

Se consideran el diseño y la implementación del SGSST con un costo total de S/ 39,920.00 dicha inversión justifica comparando con la mejora en la satisfacción de los trabajadores en la empresa Eventual Servis y a mediano plazo se reflejará una disminución de accidentes laborales como un incremento en el rendimiento.

3.3. Discusión de resultados

Como una visión global de los resultados obtenidos de la variable de investigación y de los factores que las componen se pone en manifiesto lo siguiente:

Al comparar los resultados de los niveles de satisfacción laboral de la empresa Eventual Servis, antes y después de la aplicación del plan de gestión de seguridad y salud ocupacional para medir sus efectos, se observa que hay una diferencia significativa entre los niveles de satisfacción laboral antes y después de la aplicación del plan de gestión de seguridad y salud ocupacional, con una diferencia de medias de 2,29 a 3,46 respectivamente. (Tabla 10), confirmándose la hipótesis general planteada; se evidencia un aumento de la satisfacción laboral en la muestra en estudio, de un nivel bajo a nivel moderado. Novoa (2016), refiere que toda organización debe fortalecer su gestión de seguridad y salud en el trabajo porque, mejora de condiciones laborales, las actividades de prevención y gestión de accidentes internos, asimismo la satisfacción laboral de los trabajadores. Espinoza (2016), refiere de la importancia de concientizar de la importancia y puesta en práctica de los planes de gestión de seguridad y salud ocupacional, no solo para prevenir accidentes y riesgos laborales, sino también para mejorar el desempeño y la satisfacción de los trabajadores con la empresa. Calderón (2015) en una investigación realizado con la finalidad de identificar los factores que influyen desfavorablemente en la aplicación del reglamento de ley N° 29783 de seguridad y salud en el trabajo, para la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa en el departamento de San Martín, concluyendo que los trabajadores no tienen conocimiento del Reglamento de Ley 29783 sobre seguridad laboral y ello afecta negativamente, conllevando a una insatisfacción laboral e influyendo en el desarrollo de las actividades laborales.

Rojas (2017) en su tesis realizado en Costa Rica sobre la efectividad de un programa de gestión de seguridad ocupacional en una empresa de servicios, demostró la reducción de los riesgos laborales en los trabajadores de una empresa de servicios y aumento de la satisfacción de los trabajadores con la puesta en práctica de estos programas de prevención. Basilio (2017) en la investigación realizada en Arequipa sobre la efectividad de un plan de seguridad y salud en el

trabajo para una empresa de servicio, realizado con el objetivo de prevenir los riesgos laborales, comprobó la efectividad de un programa de seguridad ocupacional para prevenir accidentes laborales y mejorar la productividad de la organización.

También encontramos investigaciones que midieron la efectividad de la implementación de un plan de seguridad y salud en el trabajo para la mejora de las condiciones laborales, reducción de los accidentes laborales y satisfacción del trabajador en su puesto encontramos a Chanqueo y Cáceres (2018) que demostraron la efectividad de un plan de seguridad y salud ocupacional en una empresa de transportes. Roa (2017) en una investigación realizada en Colombia sobre gestión en seguridad y salud en el trabajo para el sector de la construcción, realizado con el objetivo de medir la efectividad del programa para reducción de accidentes laborales. Leiton (2018) en su tesis sobre el diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para la empresa camaronera, concluyendo, que la empresa camaronera no tiene un adecuado Sistema de Gestión de SST y con ello proponen poner en práctica un sistema de gestión de seguridad y salud y de esta manera reducir los accidentes laborales. Novoa (2016), quien diseña e implementa y mide la efectividad de un plan de seguridad y salud laboral en una empresa constructora, realizada con el objetivo de medir la efectividad y reducir la insatisfacción de los trabajadores por constantes accidentes laborales.

Investigaciones realizadas a nivel local también confirman nuestra hipótesis general planteada. A si tenemos: Flores, Pérez, y Ramírez (2020) proponen una investigación sobre un sistema de seguridad y salud ocupacional con la finalidad de minimizar los riesgos laborales generados en la empresa automotriz y de esta manera mejorar el control de los peligros y la reducción de riesgos. Villalobos (2017) propone un programa de seguridad y salud ocupacional con la finalidad de minimizar los riesgos laborales en la empresa en estudio y Castro (2016) propone un programa de seguridad y salud laboral para reducir la insatisfacción, reducir riesgos laborales y mejorar la productividad en una institución educativa.

Los resultados nos sugieren que se debe profundizar el estudio a todas las empresas del rubro en general y proponer la puesta en práctica de planes de

seguridad y salud laboral para disminuir los accidentes y riesgos profesionales y mejorar la satisfacción en los puestos de trabajo, porque la variable ha demostrado tener beneficios no solo en la satisfacción laboral, sino también con otras variables organizacionales para mejorar la productividad de la empresa.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. En diagnóstico actual de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la compañía Eventual Servis, se encontró en un nivel de pobre a no cumplimiento (41.7%), lo cual indica intervalo de rango bajo.
2. En cuanto, al nivel de satisfacción laboral antes de la ejecución del Plan de SSO, el 45.8% de los trabajadores de la empresa Eventual Servis, refieren sentirse poco satisfechos, el 29,17% regularmente satisfechos y el 16,67% refieren insatisfacción. Estos resultados pueden deberse a muchos factores, entre ellos, la falta de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
3. El nivel de satisfacción laboral, después de implementar el Plan de SSO, el 33.33% de los trabajadores de la empresa Eventual Servis, refieren sentirse satisfechos regularmente, el 25,00% satisfechos y el 20,83% muy satisfechos.
4. Existe una diferencia de medias, de un nivel bajo a un nivel moderado, entre los niveles de satisfacción laboral pre y post ejecución del plan de gestión de seguridad y salud ocupacional. Confirmándose la hipótesis nula planteada. Es decir, La satisfacción laboral de los trabajadores si aumentaría al llevar a cabo un plan de gestión de seguridad y salud ocupacional en la compañía Eventual Servis (2,29 a 3,46).

4.2. Recomendaciones

- Con la implementación de un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa Eventual Servis aumentó el índice de satisfacción de los trabajadores; por lo tanto, se recomienda poder contratar un individuo externo específicamente entrenado en SSO por un lapso de seis meses para asegurar que se lleve a cabo de manera exitosa, esta puede mantenerse a través de un plan anual mucho mejor estructurado y de largo plazo.
- Se recomienda mantener actualizado el IPERC, para reducir accidentes que ocurran en el interior de la empresa y de esta manera evitar molestias e insatisfacciones innecesarias en los trabajadores.
- Se recomienda constantes capacitaciones sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, empleando para ello metodologías ágiles para ser más dinámico y amigable los talleres; así como, la metodología de las 5's, para supervisión constantes del cumplimiento de estas.
- Reestructurar el manual de organización y funciones, de tal forma que los trabajadores conozcan en detalle sus tareas, actividades, responsabilidades y que habilidades se requieren, para ser más eficaces en sus puestos de trabajo, y de esta manera mejore su satisfacción en los puestos de trabajo.

REFERENCIAS

- Alarcón, M. y Pachamango, H. (2017). *Factores de Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmeccánica en Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú. Disponible en <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11864>
- Albert, María. y Hernández, M. (2008). Sistema de control de gestión para la integración estratégica. *Ingeniería Industrial*, vol. XXIX, núm. 1, 2008, pp. 19-23. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. La Habana, Cuba. Disponible en https://www.redalyc.org/pdf/3604/Resumenes/Abstract_360433565009_2.pdf
- Álvarez, L., López, L., y Silva, N. (2019). *Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil*. Disponible en <https://doaj.org/article/5f913c52e4a84fe0a230c4cd4e967b26>
- Anaya, D., & Suárez, J.M. (2004). La Escala de Satisfacción Laboral Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la Satisfacción Laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2). 519-534. Disponible en <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/45077>
- Basilio, C. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en base al D.S. 024-2016-E.M. para la empresa RCN Rentacar en Arequipa 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa. Perú. Disponible en <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/89>
- Cajas, M. Gastiaburo, J., Espinel, A., Espinel, J. y Ruperti, E. (2017). Factores de satisfacción e insatisfacción laboral en trabajadores de la Ciudad de Milagro. *Psicología Unemi*. Vol. 1. Núm. 1. Disponible en <http://cienciaunemi.unemi.edu.ec/ojs/index.php/faso-unemi/article/view/576>
- Calderón, E. (2015). *Factores que limitan la aplicación del reglamento de ley N° 29783 de seguridad y salud en el trabajo, para la satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes contratas y los trabajadores del Proyecto*

Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Disponible en <http://www.dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2725>

Castro, V. (2016). *Propuesta de un programa de seguridad y salud en el trabajo basado en el estudio de riesgos disergonómicos para mejorar la productividad económica de los docentes de la Facultad de Ingeniería de USAT.* (Tesis de Maestría). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque. Perú. Disponible en <http://54.165.197.99/handle/20.500.12423/570>

Chanqueo, J. y Cáceres, D. (2018). *Propuesta de programa de seguridad y salud ocupacional para trabajadores con enfermedades crónicas no transmisibles en la línea de taxibuses Centauro Ltda.* (Tesis de Grado). Universidad Técnica Federico Santa María. Chile. Disponible en <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/41106>

Chirinos, A. y Medina, E. (2018). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Chiclayo en agosto del año 2018.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Mejía Baca. Lambayeque. Disponible en <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/139>

Conexión ESAN (27 setiembre 2010). *Seguridad y Salud Ocupacional ¿Obligación o Compromiso?* Disponible en <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2010/09/27/seguridad-y-salud-ocupacional-obligacion-o-compromiso/>

D.S. 006-2014-TR, 2012. *Aprobación del Reglamento de la ley N° 30222, modificatoria de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo.* Publicada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo del Gobierno Peruano. Disponible en: 164 <https://storage.servir.gob.pe//sst/archivos/normatividad/4-ds-006-2014-tr-modificatoriareglamento-ley-sst.pdf>

- Davis, K., & Newstrom J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11va ed.). DF, México: Mc Graw-Hill.
- Díaz, J. (2013). *Sistema de gestión de seguridad, salud ocupacional y control de pérdidas aplicando Dnv en Mina Arcata S.A.C.* (Tesis de grado). Universidad San Agustín de Arequipa. Disponible en <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3870>
- Dirección General de Salud Ambiental. DIGESA (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Disponible en http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF
- E
- Espinoza, J. (2016). *Aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para Reducir la Accidentabilidad Laboral de la Empresa Eulen del Perú S.A.* (Tesis de grado). Universidad César Vallejo.
- Flores, B., Perez, N. y Ramírez, F. (2020). *Propuesta de un sistema de seguridad y salud ocupacional para minimizar los riesgos laborales generados en la empresa automotriz Isael, José Leonardo Ortiz, 2019.* (Tesis de grado). Universidad de Lambayeque. Disponible en <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/330>
- Hellriegel, D.; Slocum, Jr, J. M. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12a. ed.). México, D.F. México: Cengage Learning
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México: Editorial Mc Graw Hill
- Idrogo, M. y Campos, R. (2017). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Ñilimo, 2016* (Tesis de Licenciatura). Universidad Mejía Baca. Lambayeque. Disponible en <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/65>
- Leiton, M. (2018). *“Diseño y desarrollo de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para la empresa camaronera “Salitec” de la parroquia Chanduy”* (Tesis de grado). Universidad Estatal Península de Santa de

- Elena. La Libertad. Ecuador. Disponible en <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4473>
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. (11a ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Segunda edición. México: Pearson Educación
- Novoa, M. (2016). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en una empresa constructora, Amazonas-Perú*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. Disponible en <http://200.37.102.150/handle/USIL/2593>
- Olivares, F. (2016). *Factores que incidirían en la Insatisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa TECNASIC S.A.* (Tesis de Maestría). Universidad de Chile. Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/150109/Olivares%20Brule%20Francisca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palma, S. (2006). *Escala SL - SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan.
- Roa, D. (2017). *Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Diagnóstico y análisis para el sector de la construcción*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia. Disponible en <http://bdigital.unal.edu.co/60900/1/30395186.2017.pdf>
- Robbins, R. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Decimoquinta edición. México: Pearson.
- Rojas, S. (2017). *Propuesta de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, para una empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio, basado en la norma INTE/OHSAS 18001:2009: Sistemas de Gestión en Salud y Seguridad Ocupacional*. (Tesis de Grado). Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Quito, Pichincha, Ecuador: Senplades

Supera. (2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*.

Obtenido de Diario Gestión: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>

Tamayo (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.

Trabajando.com (mayo del 2016). *Satisfacción laboral en el Perú*. Disponible en <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html>

Villalobos, T. (2017). *Plan de Seguridad y Salud Ocupacional para minimizar los riesgos laborales en la empresa Kuri Néctar SAC Lambayeque-2017*.

Chiclayo-Perú (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Lambayeque.

Perú. Disponible en

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16276>

ANEXOS

Anexo 1. Lista de verificación de lineamientos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

		0	1	2	3	4
1	El empleador proporciona los recursos necesarios para que se implemente un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.					
2	Se ha cumplido lo planificado en los diferentes programas de seguridad y salud en el trabajo.					
3	Se implementan acciones preventivas de seguridad y salud en el trabajo para asegurar la mejora continua.					
4	Se reconoce el desempeño del trabajador para mejorar la autoestima y se fomenta el trabajo en equipo.					
5	Se realizan actividades para fomentar una cultura de prevención de riesgos del trabajo en toda la empresa, entidad pública o privada.					
6	Se promueve un buen clima laboral para reforzar la empatía entre empleador y trabajador y viceversa.					
7	Existen medios que permiten el aporte de los trabajadores al empleador en materia de seguridad y salud en el trabajo.					
8	Existen mecanismos de reconocimiento del personal proactivo interesado en el mejoramiento continuo de la seguridad y salud en el trabajo.					
9	Se tiene evaluado los principales riesgos que ocasionan mayores pérdidas.					
10	Se fomenta la participación de los representantes de trabajadores y de las organizaciones sindicales en las decisiones sobre la seguridad y salud en el trabajo.					
11	Existe una política documentada en materia de seguridad y salud en el trabajo, específica y apropiada para la empresa, entidad pública o privada.					
12	La política de seguridad y salud en el trabajo está firmada por la máxima autoridad de la empresa, entidad pública o privada.					
13	Los trabajadores conocen y están comprometidos con lo establecido en la política de seguridad y salud en el trabajo.					
14	<p>Su contenido comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> * El compromiso de protección de todos los miembros de la * Cumplimiento de la normatividad. * Garantía de protección, participación, consulta y participación en los elementos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo organización. <p>por parte de los trabajadores y sus representantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> * La mejora continua en materia de seguridad y salud en el trabajo Integración del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con otros sistemas de ser el caso. 					
15	Se toman decisiones en base al análisis de inspecciones, auditorías, informes de investigación de accidentes, informe de estadísticas, avances de programas de seguridad y salud en el					

	trabajo y opiniones de trabajadores, dando el seguimiento de las mismas.					
16	El empleador delega funciones y autoridad al personal encargado de implementar el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.					
17	El empleador asume el liderazgo en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.					
18	El empleador dispone los recursos necesarios para mejorar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.					
19	Existen responsabilidades específicas en seguridad y salud en el trabajo de los niveles de mando de la empresa, entidad pública o privada.					
20	Se ha destinado presupuesto para implementar o mejorar el sistema de gestión de seguridad y salud el trabajo.					
21	El Comité o Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo participa en la definición de estímulos y sanciones.					
22	El empleador ha definido los requisitos de competencia necesarios para cada puesto de trabajo y adopta disposiciones de capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo para que éste asuma sus deberes con responsabilidad.					
23	El empleador ha definido los requisitos de competencia necesarios para cada puesto de trabajo y adopta disposiciones de capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo para que éste asuma sus deberes con responsabilidad.					
24	Se ha realizado una evaluación inicial o estudio de línea base como diagnóstico participativo del estado de la salud y seguridad en el trabajo.					
25	Los resultados han sido comparados con lo establecido en la Ley de SST y su Reglamento y otros dispositivos legales pertinentes, y servirán de base para planificar, aplicar el sistema y como referencia para medir su mejora continua.					
26	La planificación permite: * Cumplir con normas nacionales * Mejorar el desempeño * Mantener procesos productivos seguros o de servicios seguros					
27	El empleador ha establecido procedimientos para identificar peligros y evaluar riesgos.					
28	Comprende estos procedimientos: * Todas las actividades * Todo el personal * Todas las instalaciones					
29	El empleador aplica medidas para: * Gestionar, eliminar y controlar riesgos. * Diseñar ambiente y puesto de trabajo, seleccionar equipos y métodos de trabajo que garanticen la seguridad y salud del trabajador. * Eliminar las situaciones y agentes peligrosos o sustituirlos. * Modernizar los planes y programas de prevención de riesgos laborales * Mantener políticas de protección. * Capacitar anticipadamente al trabajador.					

30	El empleador actualiza la evaluación de riesgo una (01) vez al año como mínimo o cuando cambien las condiciones o se hayan producido daños.					
31	La evaluación de riesgo considera: * Controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la salud de los trabajadores. * Medidas de prevención.					
32	Los representantes de los trabajadores han participado en la identificación de peligros y evaluación de riesgos, han sugerido las medidas de control y verificado su aplicación.					
33	Los objetivos se centran en el logro de resultados realistas y visibles de aplicar, que comprende: * Reducción de los riesgos del trabajo. * Reducción de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. * La mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia. * Definición de metas, indicadores, responsabilidades. * Selección de criterios de medición para confirmar su logro.					
34	La empresa, entidad pública o privada cuenta con objetivos cuantificables de seguridad y salud en el trabajo que abarca a todos los niveles de la organización y están documentados.					
35	Existe un programa anual de seguridad y salud en el trabajo.					
36	Las actividades programadas están relacionadas con el logro de los objetivos.					
37	Se definen responsables de las actividades en el programa de seguridad y salud en el trabajo.					
38	Se definen tiempos y plazos para el cumplimiento y se realiza seguimiento periódico.					
39	Se señala dotación de recursos humanos y económicos					
40	Se establecen actividades preventivas ante los riesgos que inciden en la función de procreación del trabajador.					
41	El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo está constituido de forma paritaria. (Para el caso de empleadores con 20 o más trabajadores).					
42	Existe al menos un Supervisor de Seguridad y Salud (para el caso de empleadores con menos de 20 trabajadores).					
43	El empleador es responsable de: * Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores. * Actúa para mejorar el nivel de seguridad y salud en el trabajo. * Actúa en tomar medidas de prevención de riesgo ante modificaciones de las condiciones de trabajo. * Realiza los exámenes médicos ocupacionales al trabajador antes, durante y al término de la relación laboral.					
44	El empleador considera las competencias del trabajador en materia de seguridad y salud en el trabajo, al asignarle sus labores.					
45	El empleador controla que solo el personal capacitado y protegido acceda a zonas de alto riesgo.					
46	El empleador prevé que la exposición a agentes físicos, químicos, biológicos, disergonómicos y psicosociales no generen daño al trabajador o trabajadora.					

47	El empleador asume los costos de las acciones de seguridad y salud ejecutadas en el centro de trabajo.					
48	El empleador toma medidas para transmitir al trabajador información sobre los riesgos en el centro de trabajo y las medidas de protección que corresponda.					
49	El empleador imparte la capacitación dentro de la jornada de trabajo.					
50	El costo de las capacitaciones es íntegramente asumido por el empleador.					
51	Los representantes de los trabajadores han revisado el programa de capacitación.					
52	La capacitación se imparte por personal competente y con experiencia en la materia.					
52	Se ha capacitado a los integrantes del comité de seguridad y salud en el trabajo o al supervisor de seguridad y salud en el trabajo.					
53	Las capacitaciones están documentadas.					
53	Se han realizado capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo: * Al momento de la contratación, cualquiera sea la modalidad o duración. * Durante el desempeño de la labor. * Específica en el puesto de trabajo o en la función que cada trabajador desempeña, cualquiera que sea la naturaleza del vínculo, modalidad o duración de su contrato. * Cuando se produce cambios en las funciones que desempeña el trabajador. * Cuando se produce cambios en las tecnologías o en los equipos de trabajo. * En las medidas que permitan la adaptación a la evolución de los riesgos y la prevención de nuevos riesgos. * Para la actualización periódica de los conocimientos. * Utilización y mantenimiento preventivo de las maquinarias y equipos. * Uso apropiado de los materiales peligrosos.					
54	Las medidas de prevención y protección se aplican en el orden de prioridad: * Eliminación de los peligros y riesgos. * Tratamiento, control o aislamiento de los peligros y riesgos, adoptando medidas técnicas o administrativas. * Minimizar los peligros y riesgos, adoptando sistemas de trabajo seguro que incluyan disposiciones administrativas de control. * Programar la sustitución progresiva y en la brevedad posible, de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor riesgo o ningún riesgo para el trabajador. * En último caso, facilitar equipos de protección personal adecuados, asegurándose que los trabajadores los utilicen y conserven en forma correcta.					
55	La empresa, entidad pública o privada ha elaborado planes y procedimientos para enfrentar y responder ante situaciones de emergencias.					
56	Se tiene organizada la brigada para actuar en caso de: incendios, primeros auxilios, evacuación.					

57	La empresa, entidad pública o privada revisa los planes y procedimientos ante situaciones de emergencias en forma periódica.					
58	El empleador ha dado las instrucciones a los trabajadores para que en caso de un peligro grave e inminente puedan interrumpir sus labores y/o evacuar la zona de riesgo.					
59	El empleador que asume el contrato principal en cuyas instalaciones desarrollan actividades, trabajadores de contratistas, subcontratistas, empresas especiales de servicios y cooperativas de trabajadores, garantiza: * La coordinación de la gestión en prevención de riesgos laborales. * La seguridad y salud de los trabajadores. * La verificación de la contratación de los seguros de acuerdo a ley por cada empleador. * La vigilancia del cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte de la empresa, entidad pública o privada que destacan su personal.					
60	Todos los trabajadores tienen el mismo nivel de protección en materia de seguridad y salud en el trabajo sea que tengan vínculo laboral con el empleador o con contratistas, subcontratistas, empresas especiales de servicios o cooperativas de trabajadores.					
61	Los trabajadores han participado en: * La consulta, información y capacitación en seguridad y salud en el trabajo. * La elección de sus representantes ante el Comité de seguridad y salud en el trabajo * La conformación del Comité de seguridad y salud en el trabajo. * El reconocimiento de sus representantes por parte del empleador					
62	Los trabajadores han sido consultados ante los cambios realizados en las operaciones, procesos y organización del trabajo que repercute en su seguridad y salud.					
63	Existe procedimientos para asegurar que las informaciones pertinentes lleguen a los trabajadores correspondientes de la organización					
64	La empresa, entidad pública o privada tiene un procedimiento para identificar, acceder y monitorear el cumplimiento de la normatividad aplicable al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y se mantiene actualizada					
65	La empresa, entidad pública o privada con 20 o más trabajadores ha elaborado su Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.					
66	La empresa, entidad pública o privada con 20 o más trabajadores tiene un Libro del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (Salvo que una norma sectorial no establezca un número mínimo inferior).					
67	Los equipos a presión que posee la empresa entidad pública o privada tienen su libro de servicio autorizado por el MTPE.					
68	El empleador adopta las medidas necesarias y oportunas, cuando detecta que la utilización de ropas y/o equipos de					

	trabajo o de protección personal representan riesgos específicos para la seguridad y salud de los trabajadores.					
69	El empleador toma medidas que eviten las labores peligrosas a trabajadoras en periodo de embarazo o lactancia conforme a ley.					
70	El empleador no emplea a niños, ni adolescentes en actividades peligrosas.					
71	El empleador evalúa el puesto de trabajo que va a desempeñar un adolescente trabajador previamente a su incorporación laboral a fin de determinar la naturaleza, el grado y la duración de la exposición al riesgo, con el objeto de adoptar medidas preventivas necesarias.					
72	La empresa, entidad pública o privada dispondrá lo necesario para que: * Las máquinas, equipos, sustancias, productos o útiles de trabajo no constituyan una fuente de peligro. * Se proporcione información y capacitación sobre la instalación, adecuada utilización y mantenimiento preventivo de las maquinarias y equipos. * Se proporcione información y capacitación para el uso apropiado de los materiales peligrosos. * Las instrucciones, manuales, avisos de peligro u otras medidas de precaución colocadas en los equipos y maquinarias estén traducido al castellano. * Las informaciones relativas a las máquinas, equipos, productos, sustancias o útiles de trabajo son comprensibles para los trabajadores.					
73	Los trabajadores cumplen con: * Las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo y con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos. * Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección personal y colectiva. * No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso de ser necesario, capacitados. * Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo, incidentes peligrosos, otros incidentes y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera. * Velar por el cuidado integral individual y colectivo, de su salud física y mental. * Someterse a exámenes médicos obligatorios * Participar en los organismos paritarios de seguridad y salud en el trabajo. * Comunicar al empleador situaciones que ponga o pueda poner en riesgo su seguridad y salud y/o las instalaciones físicas * Reportar a los representantes de seguridad de forma inmediata, la ocurrencia de cualquier accidente de trabajo, incidente peligroso o incidente. * Concurrir a la capacitación y entrenamiento sobre seguridad y salud en el trabajo.					

74	La vigilancia y control de la seguridad y salud en el trabajo permite evaluar con regularidad los resultados logrados en materia de seguridad y salud en el trabajo.					
75	La supervisión permite: * Identificar las fallas o deficiencias en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. * Adoptar las medidas preventivas y correctivas.					
76	El monitoreo permite la medición cuantitativa y cualitativa apropiadas.					
77	Se monitorea el grado de cumplimiento de los objetivos de la seguridad y salud en el trabajo.					

Anexo 2. Escala de satisfacción laboral

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista. No hay preguntas buena ni mala.

A continuación, se presentan 36 afirmaciones descriptivas. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta con la persona que Ud. está describiendo.

Use la siguiente escala de clasificación para sus respuestas, marcando la categoría correspondiente a su preferencia con una cruz o un círculo:

Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	N	P	R	M	S
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	N	P	R	M	S
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar funciones.	N	P	R	M	S
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	N	P	R	M	S
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.	N	P	R	M	S
6	Los jefes son comprensivos.	N	P	R	M	S
7	Me siento mal con lo que gano.	N	P	R	M	S
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	N	P	R	M	S
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	N	P	R	M	S
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	N	P	R	M	S
11	Me siento realmente útil con la labor que hago.	N	P	R	M	S
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.	N	P	R	M	S

13	El ambiente donde trabajo es confortable.	N	P	R	M	S
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	N	P	R	M	S
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	N	P	R	M	S
16	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.	N	P	R	M	S
17	Me disgusta mi horario	N	P	R	M	S
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	N	P	R	M	S
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	N	P	R	M	S
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	N	P	R	M	S
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	N	P	R	M	S
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	N	P	R	M	S
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	N	P	R	M	S
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	N	P	R	M	S
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	N	P	R	M	S
26	Mi trabajo me aburre.	N	P	R	M	S
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	N	P	R	M	S
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	N	P	R	M	S
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	N	P	R	M	S
30	Me gusta el trabajo que realizo.	N	P	R	M	S
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	N	P	R	M	S
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	N	P	R	M	S
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	N	P	R	M	S

34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	N	P	R	M	S
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	N	P	R	M	S
36	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	N	P	R	M	S

Anexo 3. Confiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

Fuente: programa estadístico SPSS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,84	24

Fuente: programa estadístico SPSS.

ANEXO 4. VALIDACION DE LOS CUESTIONARIOS POR EXPERTOS

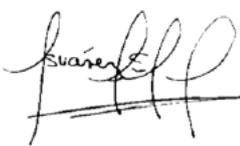
Lista de verificación de lineamientos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

		0	1	2	3	4
1	El empleador proporciona los recursos necesarios para que se implemente un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.					
2	Se ha cumplido lo planificado en los diferentes programas de seguridad y salud en el trabajo.					
3	Se implementan acciones preventivas de seguridad y salud en el trabajo para asegurar la mejora continua.					
4	Se reconoce el desempeño del trabajador para mejorar la autoestima y se fomenta el trabajo en equipo.					
5	Se realizan actividades para fomentar una cultura de prevención de riesgos del trabajo en toda la empresa, entidad pública o privada.					
6	Se promueve un buen clima laboral para reforzar la empatía entre empleador y trabajador y viceversa.					
7	Existen medios que permiten el aporte de los trabajadores al empleador en materia de seguridad y salud en el trabajo.					
8	Existen mecanismos de reconocimiento del personal proactivo interesado en el mejoramiento continuo de la seguridad y salud en el trabajo.					
9	Se tiene evaluado los principales riesgos que ocasionan mayores pérdidas.					
10	Se fomenta la participación de los representantes de trabajadores y de las organizaciones sindicales en las decisiones sobre la seguridad y salud en el trabajo.					
11	Existe una política documentada en materia de seguridad y salud en el trabajo, específica y apropiada para la empresa, entidad pública o privada.					
12	La política de seguridad y salud en el trabajo está firmada por la máxima autoridad de la empresa, entidad pública o privada.					
13	Los trabajadores conocen y están comprometidos con lo establecido en la política de seguridad y salud en el trabajo.					
14	Su contenido comprende: * El compromiso de protección de todos los miembros de la * Cumplimiento de la normatividad. * Garantía de protección, participación, consulta y participación en los elementos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo organización. por parte de los trabajadores y sus representantes. * La mejora continua en materia de seguridad y salud en el trabajo Integración del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con otros sistemas de ser el caso.					
15	Se toman decisiones en base al análisis de inspecciones, auditorías, informes de investigación de accidentes, informe de estadísticas, avances de programas de seguridad y salud en el trabajo y opiniones de trabajadores, dando el seguimiento de las mismas.					
16	El empleador delega funciones y autoridad al personal encargado de implementar el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.					
17	El empleador asume el liderazgo en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.					
18	El empleador dispone los recursos necesarios para mejorar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.					
19	Existen responsabilidades específicas en seguridad y salud en el trabajo de los niveles de mando de la empresa, entidad pública o privada.					
20	Se ha destinado presupuesto para implementar o mejorar el sistema de gestión de seguridad y salud el trabajo.					
21	El Comité o Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo participa en la definición de estímulos y sanciones.					
22	El empleador ha definido los requisitos de competencia necesarios para cada puesto de trabajo y adopta disposiciones de capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo para que éste asuma sus deberes con responsabilidad.					
23	El empleador ha definido los requisitos de competencia necesarios para cada puesto de trabajo y adopta disposiciones de capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo para que éste asuma sus deberes con responsabilidad.					
24	Se ha realizado una evaluación inicial o estudio de línea base como diagnóstico participativo del estado de la salud y seguridad en el trabajo.					
25	Los resultados han sido comparados con lo establecido en la Ley de SST y su Reglamento y otros dispositivos legales pertinentes, y servirán de base para planificar, aplicar el sistema y como referencia para medir su mejora continua.					
26	La planificación permite: * Cumplir con normas nacionales * Mejorar el desempeño * Mantener procesos productivos seguros o de servicios seguros					
27	El empleador ha establecido procedimientos para identificar peligros y evaluar riesgos.					
28	Comprende estos procedimientos:					

	<ul style="list-style-type: none"> * Todas las actividades * Todo el personal * Todas las instalaciones 					
29	<p>El empleador aplica medidas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Gestionar, eliminar y controlar riesgos. * Diseñar ambiente y puesto de trabajo, seleccionar equipos y métodos de trabajo que garanticen la seguridad y salud del trabajador. * Eliminar las situaciones y agentes peligrosos o sustituirlos. * Modernizar los planes y programas de prevención de riesgos laborales * Mantener políticas de protección. * Capacitar anticipadamente al trabajador. 					
30	El empleador actualiza la evaluación de riesgo una (01) vez al año como mínimo o cuando cambien las condiciones o se hayan producido daños.					
31	<p>La evaluación de riesgo considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la salud de los trabajadores. * Medidas de prevención. 					
32	Los representantes de los trabajadores han participado en la identificación de peligros y evaluación de riesgos, han sugerido las medidas de control y verificado su aplicación.					
33	<p>Los objetivos se centran en el logro de resultados realistas y visibles de aplicar, que comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Reducción de los riesgos del trabajo. * Reducción de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. * La mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia. * Definición de metas, indicadores, responsabilidades. * Selección de criterios de medición para confirmar su logro. 					
34	La empresa, entidad pública o privada cuenta con objetivos cuantificables de seguridad y salud en el trabajo que abarca a todos los niveles de la organización y están documentados.					
35	Existe un programa anual de seguridad y salud en el trabajo.					
36	Las actividades programadas están relacionadas con el logro de los objetivos.					
37	Se definen responsables de las actividades en el programa de seguridad y salud en el trabajo.					
38	Se definen tiempos y plazos para el cumplimiento y se realiza seguimiento periódico.					
39	Se señala dotación de recursos humanos y económicos					
40	Se establecen actividades preventivas ante los riesgos que inciden en la función de procreación del trabajador.					
41	El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo está constituido de forma paritaria. (Para el caso de empleadores con 20 o más trabajadores).					
42	Existe al menos un Supervisor de Seguridad y Salud (para el caso de empleadores con menos de 20 trabajadores).					
43	<p>El empleador es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores. * Actúa para mejorar el nivel de seguridad y salud en el trabajo. * Actúa en tomar medidas de prevención de riesgo ante modificaciones de las condiciones de trabajo. * Realiza los exámenes médicos ocupacionales al trabajador antes, durante y al término de la relación laboral. 					
44	El empleador considera las competencias del trabajador en materia de seguridad y salud en el trabajo, al asignarle sus labores.					
45	El empleador controla que solo el personal capacitado y protegido acceda a zonas de alto riesgo.					
46	El empleador prevé que la exposición a agentes físicos, químicos, biológicos, disergonómicos y psicosociales no generen daño al trabajador o trabajadora.					
47	El empleador asume los costos de las acciones de seguridad y salud ejecutadas en el centro de trabajo.					
48	El empleador toma medidas para transmitir al trabajador información sobre los riesgos en el centro de trabajo y las medidas de protección que corresponda.					
49	El empleador imparte la capacitación dentro de la jornada de trabajo.					
50	El costo de las capacitaciones es íntegramente asumido por el empleador.					
51	Los representantes de los trabajadores han revisado el programa de capacitación.					
52	La capacitación se imparte por personal competente y con experiencia en la materia.					
52	Se ha capacitado a los integrantes del comité de seguridad y salud en el trabajo o al supervisor de seguridad y salud en el trabajo.					
53	Las capacitaciones están documentadas.					
53	<p>Se han realizado capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Al momento de la contratación, cualquiera sea la modalidad o duración. * Durante el desempeño de la labor. * Específica en el puesto de trabajo o en la función que cada trabajador desempeña, cualquiera que sea la naturaleza del vínculo, modalidad o duración de su contrato. * Cuando se produce cambios en las funciones que desempeña el trabajador. * Cuando se produce cambios en las tecnologías o en los equipos de trabajo. 					

	<ul style="list-style-type: none"> * En las medidas que permitan la adaptación a la evolución de los riesgos y la prevención de nuevos riesgos. * Para la actualización periódica de los conocimientos. * Utilización y mantenimiento preventivo de las maquinarias y equipos. * Uso apropiado de los materiales peligrosos. 					
54	<p>Las medidas de prevención y protección se aplican en el orden de prioridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Eliminación de los peligros y riesgos. * Tratamiento, control o aislamiento de los peligros y riesgos, adoptando medidas técnicas o administrativas. * Minimizar los peligros y riesgos, adoptando sistemas de trabajo seguro que incluyan disposiciones administrativas de control. * Programar la sustitución progresiva y en la brevedad posible, de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor riesgo o ningún riesgo para el trabajador. * En último caso, facilitar equipos de protección personal adecuados, asegurándose que los trabajadores los utilicen y conserven en forma correcta. 					
55	La empresa, entidad pública o privada ha elaborado planes y procedimientos para enfrentar y responder ante situaciones de emergencias.					
56	Se tiene organizada la brigada para actuar en caso de: incendios, primeros auxilios, evacuación.					
57	La empresa, entidad pública o privada revisa los planes y procedimientos ante situaciones de emergencias en forma periódica.					
58	El empleador ha dado las instrucciones a los trabajadores para que en caso de un peligro grave e inminente puedan interrumpir sus labores y/o evacuar la zona de riesgo.					
59	<p>El empleador que asume el contrato principal en cuyas instalaciones desarrollan actividades, trabajadores de contratistas, subcontratistas, empresas especiales de servicios y cooperativas de trabajadores, garantiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> * La coordinación de la gestión en prevención de riesgos laborales. * La seguridad y salud de los trabajadores. * La verificación de la contratación de los seguros de acuerdo a ley por cada empleador. * La vigilancia del cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte de la empresa, entidad pública o privada que destacan su personal. 					
60	Todos los trabajadores tienen el mismo nivel de protección en materia de seguridad y salud en el trabajo sea que tengan vínculo laboral con el empleador o con contratistas, subcontratistas, empresas especiales de servicios o cooperativas de trabajadores.					
61	<p>Los trabajadores han participado en:</p> <ul style="list-style-type: none"> * La consulta, información y capacitación en seguridad y salud en el trabajo. * La elección de sus representantes ante el Comité de seguridad y salud en el trabajo * La conformación del Comité de seguridad y salud en el trabajo. * El reconocimiento de sus representantes por parte del empleador 					
62	Los trabajadores han sido consultados ante los cambios realizados en las operaciones, procesos y organización del trabajo que repercuta en su seguridad y salud.					
63	Existe procedimientos para asegurar que las informaciones pertinentes lleguen a los trabajadores correspondientes de la organización					
64	La empresa, entidad pública o privada tiene un procedimiento para identificar, acceder y monitorear el cumplimiento de la normatividad aplicable al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y se mantiene actualizada					
65	La empresa, entidad pública o privada con 20 o más trabajadores ha elaborado su Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.					
66	La empresa, entidad pública o privada con 20 o más trabajadores tiene un Libro del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (Salvo que una norma sectorial no establezca un número mínimo inferior).					
67	Los equipos a presión que posee la empresa entidad pública o privada tienen su libro de servicio autorizado por el MTPE.					
68	El empleador adopta las medidas necesarias y oportunas, cuando detecta que la utilización de ropas y/o equipos de trabajo o de protección personal representan riesgos específicos para la seguridad y salud de los trabajadores.					
69	El empleador toma medidas que eviten las labores peligrosas a trabajadoras en periodo de embarazo o lactancia conforme a ley.					
70	El empleador no emplea a niños, ni adolescentes en actividades peligrosas.					
71	El empleador evalúa el puesto de trabajo que va a desempeñar un adolescente trabajador previamente a su incorporación laboral a fin de determinar la naturaleza, el grado y la duración de la exposición al riesgo, con el objeto de adoptar medidas preventivas necesarias.					
72	<p>La empresa, entidad pública o privada dispondrá lo necesario para que:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Las máquinas, equipos, sustancias, productos o útiles de trabajo no constituyan una fuente de peligro. * Se proporcione información y capacitación sobre la instalación, adecuada utilización y mantenimiento preventivo de las maquinarias y equipos. * Se proporcione información y capacitación para el uso apropiado de los materiales peligrosos. 					

	<ul style="list-style-type: none"> * Las instrucciones, manuales, avisos de peligro u otras medidas de precaución colocadas en los equipos y maquinarias estén traducido al castellano. * Las informaciones relativas a las máquinas, equipos, productos, sustancias o útiles de trabajo son comprensibles para los trabajadores. 					
73	<p>Los trabajadores cumplen con:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo y con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos. * Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección personal y colectiva. * No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso de ser necesario, capacitados. * Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo, incidentes peligrosos, otros incidentes y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera. * Velar por el cuidado integral individual y colectivo, de su salud física y mental. * Someterse a exámenes médicos obligatorios * Participar en los organismos paritarios de seguridad y salud en el trabajo. * Comunicar al empleador situaciones que ponga o pueda poner en riesgo su seguridad y salud y/o las instalaciones físicas * Reportar a los representantes de seguridad de forma inmediata, la ocurrencia de cualquier accidente de trabajo, incidente peligroso o incidente. * Concurrir a la capacitación y entrenamiento sobre seguridad y salud en el trabajo. 					
74	La vigilancia y control de la seguridad y salud en el trabajo permite evaluar con regularidad los resultados logrados en materia de seguridad y salud en el trabajo.					
75	<p>La supervisión permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identificar las fallas o deficiencias en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. * Adoptar las medidas preventivas y correctivas. 					
76	El monitoreo permite la medición cuantitativa y cualitativa apropiadas.					
77	Se monitorea el grado de cumplimiento de los objetivos de la seguridad y salud en el trabajo.					

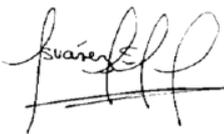
Expertos	Firma del experto validador
Mg. Fernando Suarez Santa Cruz	
Mg. Liliana Suárez San Cruz	
Mg. José Montes Ninaquispe	

Escala de satisfacción laboral

Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	N	P	R	M	S
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	N	P	R	M	S
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar funciones.	N	P	R	M	S
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	N	P	R	M	S
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.	N	P	R	M	S
6	Los jefes son comprensivos.	N	P	R	M	S
7	Me siento mal con lo que gano.	N	P	R	M	S
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	N	P	R	M	S
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	N	P	R	M	S
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	N	P	R	M	S
11	Me siento realmente útil con la labor que hago.	N	P	R	M	S
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.	N	P	R	M	S
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	N	P	R	M	S
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	N	P	R	M	S
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	N	P	R	M	S
16	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.	N	P	R	M	S
17	Me disgusta mi horario	N	P	R	M	S
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	N	P	R	M	S
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	N	P	R	M	S
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	N	P	R	M	S
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	N	P	R	M	S
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	N	P	R	M	S
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	N	P	R	M	S
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	N	P	R	M	S
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	N	P	R	M	S
26	Mi trabajo me aburre.	N	P	R	M	S
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	N	P	R	M	S
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	N	P	R	M	S
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	N	P	R	M	S
30	Me gusta el trabajo que realizo.	N	P	R	M	S
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	N	P	R	M	S
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	N	P	R	M	S

33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	N	P	R	M	S
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	N	P	R	M	S
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	N	P	R	M	S
36	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	N	P	R	M	S

Expertos	Firma del experto validador
Mg. Fernando Suarez Santa Cruz	
Mg. Liliana Suárez San Cruz	
Mg. José Montes Ninaquispe	

ANEXO 4. SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO IPER-IDENTIFICACION DE PELIGROS Y EVALUACION DE RIESGOS.

Agente de seguridad

SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO IPER-IDENTIFICACION DE PELIGROS Y EVALUACION DE RIESGOS

LEY N° 29783
D.S.N° 005-2012-TR

Razon social: EBENTUAL SERVIS S.A.
Area: GERENCIA DE OPERACIONES
Proceso: SERVICIO DE VIGILANCIA
Lugar de trabajo:

FECHA DE ELABORACION: 02 DE ENERO DEL 2022
FECHA DE ACTUALIZACION: 30 DE NOVIEMBRE DEL 2022

PUESTO DE TRABAJO: AGENTE SEGURIDAD														
ACTIVIDAD	TAREA	PELIGRO	RIESGO	PROBABILIDAD					INDICE DE SEVERIDAD	PROBABILIDAD X SEVERIDAD	NIVEL DE RIESGO	RIESGO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL	
				Indice de lesiones e inquietudes (A)	Indice de procedimientos existentes (B)	Indice de capacitación (C)	Indice de exposición al riesgo (D)	Indice de probabilidad (A+B+C+D)						
		Ruido en ambiente	Exposición a ruido	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo de ruido Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado de equipos de protectores auditivos, de acuerdo a riesgo evaluado	Uso
		Polvo en ambiente de trabajo	Exposición a polvo	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo de polvo Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado de equipos de máscara protectora, de acuerdo a riesgo evaluado	Uso
		Piso resbaladizo o en mal estado	Caída a igual nivel	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Programa de inspecciones de pisos Mantenimiento de pisos Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado. Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado	
		Vehículos de transporte en general	Golpes, choques, atropellos	3	3	3	2	11	2	22	IM	SI	Programas campañas sobre seguridad vial Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado, Avisos y señales de seguridad	

Controlar ingreso/salida de vehículos de transporte y personas en general	Rayos solares	Exposición a rayos solares	3	3	3	2	11	2	22	IM	SI	Monitoreo de rayos solares Inspecciones programadas a puesto de trabajo Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado, Avisos y señales de seguridad. Uso adecuado de equipos protección y de bloqueadores
	Gases producidos por uso desinfectantes	Exposición a gases	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Aperturar sistema de ventilación natural del ambiente de trabajo. Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado Uso de equipos de protección personal de acuerdo a riesgo evaluado
	Insectos, roedores	Picaduras	3	2	3	2	10	2	20	IM	SI	Programa o campaña de desratización Inspecciones programadas sobre riesgo evaluado, de seguridad, Charlas de seguridad Avisos y señales
	Personas en general	Exposición a golpes, agresiones	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Programa de charlas de seguridad sobre riesgo evaluado,
	Trabajo prolongado de pie	Riesgo disergonomico	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo ergonomico sobre posicion trabajo pie Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado, Avisos y señales de seguridad, de trabajo Pausas activas en puesto
	Movimientos repetitivos	Trastornos musculoesqueletic	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo de movimientos repetitivos Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado, Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado, Pausas activas en puesto de trabajo
	Ruido en ambiente	Exposición a ruido	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo de ruido Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado de equipos de protectores auditivos, de acuerdo a riesgo evaluado Uso
	Iluminación deficiente	Fatiga visual	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo de iluminación Programa mantenimiento de luminarias. Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado. Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado
	Cableado eléctrico deficiente	Contacto eléctrico por cableado eléctrico deficiente	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Programa de inspecciones de cableado eléctrico Mantenimiento de cableado eléctrico en general seguridad sobre riesgo evaluado, y señales de seguridad sobre riesgo evaluado, Charlas de Avisos
	Polvo en ambiente de trabajo	Exposición a polvo	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo de polvo. Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado. Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado. Uso de equipos de máscara protectora, de acuerdo a riesgo evaluado

Realizar vigilancia general del centro de trabajo asignado	Efectuar ronda al centro de trabajo asignado	Piso resbaladizo o en mal estado	Caída a igual nivel	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Programa de inspecciones de pisos. Mantenimiento de pisos. Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado. Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado
		Falta orden y limpieza en centro laboral	Caídas a igual nivel	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Programa de inspecciones sobre orden y limpieza Mantenimiento de centro laboral sobre orden y limpieza de seguridad sobre riesgo evaluado, Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado Charlas
		Vehículos de transporte en general	Golpes, choques, atropellos	3	3	3	2	11	2	22	IM	SI	Programas campañas sobre seguridad vial. Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado. Avisos y señales de seguridad,
		Rayos solares	Exposición a rayos solares	3	3	3	2	11	2	22	IM	SI	Monitoreo de rayos solares. Inspecciones programadas a puesto de trabajo. Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado, Avisos y señales de seguridad, Uso adecuado de equipos protección y de bloqueadores
		Gases producidos por uso desinfectantes	Exposición a gases	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Aperturar sistema de ventilación natural del ambiente de trabajo. Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado. Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado. Uso de equipos de protección personal de acuerdo a riesgo evaluado
		Insectos, roedores	Picaduras	3	2	3	2	10	2	20	IM	SI	Programa o campaña de desratización. Inspecciones programadas. Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado, Avisos y señales de seguridad,
		Personas en general	Exposición a golpes, agresiones	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Programa de charlas de seguridad sobre riesgo evaluado,
		Trabajo prolongado de pie	Riesgo disergonomico	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo ergonomico sobre posicion trabajo pie Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado. Avisos y señales de seguridad. Pausas activas
		Movimientos repetitivos	Trastornos musculoesqueletic	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo de movimientos repetitivos Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado, Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado, Pausas activas
	Ruido en ambiente	Exposición a ruido	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo de ruido Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado de equipos de protectores auditivos, de acuerdo a riesgo evaluado Uso	
	Iluminación deficiente	Fatiga visual	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo de iluminación Programa mantenimiento de luminarias sobre riesgo evaluado de seguridad sobre riesgo evaluado Charlas de seguridad Avisos y señales	
	Cableado eléctrico deficiente	Contacto eléctrico por cableado eléctrico deficiente	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Programa de inspecciones de cableado eléctrico Mantenimiento de cableado eléctrico en general seguridad sobre riesgo evaluado, y señales de seguridad sobre riesgo evaluado, Charlas de Avisos	

	Registrar ocurrencias diarias en cuaderno correspondiente	Polvo en ambiente de trabajo	Exposición a polvo	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo de polvo Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado de equipos de máscara protectora, de acuerdo a riesgo evaluado	Uso
		Falta orden y limpieza en centro laboral	Caidas a igual nivel	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Programa de inspecciones sobre orden y limpieza Mantenimiento de centro laboral sobre orden y limpieza de seguridad sobre riesgo evaluado, Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado	Charlas
		Rayos solares	Exposición a rayos solares	3	3	3	2	11	2	22	IM	SI	Monitoreo de rayos solares Inspecciones programadas a puesto de trabajo Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado, Avisos y señales de seguridad. Uso adecuado de equipos protección y de bloqueadores	
		Gases producidos por uso desinfectantes	Exposición a gases	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Aperturar sistema de ventilación natural del ambiente de trabajo. Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado. Uso de equipos de protección personal de acuerdo a riesgo evaluado	
		Insectos, roedores	Picaduras	3	2	3	2	10	2	20	IM	SI	Programa o campaña de desratización. Inspecciones programadas. Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado, de seguridad, Avisos y señales de seguridad	
		Movimientos repetitivos	Trastornos musculoesqueleticos	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Monitoreo de movimientos repetitivos Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado, Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado, Pausas activas	
Todas las actividades	Todas las tareas	Todas las actividades	Potencial contagio en el lugar de trabajo y generar la enfermedad COVID19	1	3	3	3	10	2	20	IM	SI	[1] Controles de ingeniería: - Aumentar nivel de ventilación de los ambientes de trabajo, - Instalación de una estación de limpieza de calzado antes del ingreso a: las instalaciones, áreas comunes del centro de trabajo, Instalación de puntos de lavado de manos, - Duchas para permitir el baño de trabajadores en la empresa, - Ubicar lockers para almacenamiento de ropa, que permita separar la ropa de trabajo de los de casa, - Adquisición de elementos para uso individual como: teléfonos, celular, computadoras, herramientas, etc., [2] Controles administrativos: - Evaluación de condición de salud del trabajador previo a reincorporación al puesto de trabajo, - Capacitación al personal sobre prevención contra el COVID19, - Formación de personal en uso correcto y adecuado cuidado de EPP, - Procedimiento de limpieza y desinfección de instalaciones, - Avisos y señales de seguridad sobre uso de mascarillas, lavado de manos, etc., [3] Entrega de Equipos de Protección Personal EPP:- Uso obligatorio de mascarillas, - Uso de guantes de limpieza, - Uso de uniforme de trabajo, botas de jebe o botines antideslizantes	
		Contacto directo con personas portadoras de SARS COV2 en casa, transporte, ingreso lugar de trabajo, lugar de trabajo, salida del lugar de trabajo		1	3	3	3	10	2	20	IM	SI		
		Contacto con equipos, herramientas, materiales, objetos, contaminados con SARS COV2		1	3	3	3	10	2	20	IM	SI		
		Contacto con portadoras de virus SARS-COV2 -visitantes, proveedores, clientes		1	3	3	3	10	2	20	IM	SI		

Procedimientos de 3 de las actividades que arroje mayor riesgo la IPER

Actividad	Tarea	Peligro	Riesgo	Procedimientos empelados para mitigar los riesgos
Supervisión a agentes de seguridad	Dirigir, organizar, controlar las actividades desarrolladas por los agentes de seguridad.	Polvo en ambiente de trabajo	Exposición a polvo	Monitoreo de polvo Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado Avisos y señales de seguridad sobre riesgo evaluado Uso de equipos de máscara protectora, de acuerdo a riesgo evaluado
Realizar vigilancia general del centro de trabajo asignado	Controlar ingreso/salida de vehículos de transporte y personas en general.	Trabajo prolongado de pie	Riesgo disergonómico	Monitoreo ergonómico sobre posición trabajo pie. Charlas de seguridad sobre riesgo evaluado. Avisos y señales de seguridad.

				Pausas activas en puesto de trabajo.
Todas las actividades	Todas las tareas	Contacto directo con personas portadoras de SARS COV2 en casa, transporte, ingreso lugar de trabajo, lugar de trabajo, salida del lugar de trabajo	Potencial contagio en el lugar de trabajo y generar la enfermedad COVID19	<p>(1) Controles de ingeniería: Aumentar nivel de ventilación de los ambientes de trabajo. Instalación de una estación de limpieza de calzado antes del ingreso a: las instalaciones, áreas comunes del centro de trabajo, instalación de puntos de lavado de manos. Duchas para permitir el baño de trabajadores en la empresa. Ubicar lockers para almacenamiento de ropa, que permita separar la ropa de trabajo de los de casa. Adquisición de elementos para uso individual como: teléfonos, celular, computadoras, herramientas, etc.,</p> <p>(1) Controles administrativos: Evaluación de condición de salud del trabajador previo a reincorporación al puesto de trabajo. Capacitación al personal sobre prevención contra el COVID19. Formación de personal en uso correcto y adecuado cuidado de EPP, - Procedimiento de limpieza y desinfección de instalaciones, - Avisos y señales de seguridad sobre uso</p>

				<p>de mascarillas, lavado de manos, etc.</p> <p>(2) Entrega de Equipos de Protección Personal EPP: uso obligatorio de mascarillas, uso de guantes de limpieza, y uso de uniforme de trabajo, botas de jebe o botines antideslizantes.</p>
--	--	--	--	---

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - USS	
	GUÍA	Código: F-PC-USS
	DE PRODUCTOS ACREDITABLES DE LAS ASIGNATURAS DE INVESTIGACIÓN	Versión: 00
		Hoja: 53 de 52

Ciudad, 10 de enero del 2021

Quien suscribe:

Mag. OSWALDO HUAMAN AGUILAR

Representante Legal de la empresa Multiservicios Integrales Resguardo y Alarmas S.A.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación

Por el presente, el que suscribe, **Mag. Oswaldo Huamán Aguilar**, representante Legal de la empresa **Multiservicios Integrales Resguardo y Alarmas S.A.** con **RUC 20103358761**, Calle Huallaga 350 Chiclayo, **AUTORIZO** al alumno **Cristian Johny Silva Martínez**, estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, y autor del trabajo de investigación denominado Gestión de la seguridad y salud ocupacional para aumentar la satisfacción laboral en la empresa Multiservicios Integrales Resguardo y Alarmas S.A., 2020, al recojo de información para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de la tesis.

Atentamente.



OSWALDO HUAMAN AGUILAR
REPRES. LEGAL