

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

“Implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para la mejora de la Calidad de los Servicios en la Empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C. 2021”

AUTORES:

Bach. Román Ulloa, Heather Karina

Bach. Caballero Romero, Julio Cesar

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

Mg. Hermoza Ochante, Rubén Edgar

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4769-0101>

DNI N°: 42037740

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

“A Dios y mi familia por todo el apoyo para llegar a esta meta”

Heather Karina Román Ulloa

“A Dios y mi familia por todo el apoyo para llegar a esta meta”

Julio Cesar Caballero Romero

AGRADECIMIENTO

Agradecer a nuestro asesor Mg. Rubén Edgar Hermoza Ochante por todo el apoyo y guía para poder encaminar y culminar nuestro trabajo de sustentación.

Un agradecimiento especial a todos nuestros docentes que durante cinco años fueron nuestros guías y soporte para la culminación de nuestra carrera profesional.

Agradecer a Dios por permitirnos llegar a esta instancia de nuestras vidas profesionales y por las fuerzas de seguir adelante día a día.

Agradecer a nuestras familias por el apoyo incondicional y la paciencia durante todos estos años de estudio.

Heather Karina Román Ulloa

Julio Cesar Caballero Romero

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros:

Heather Karina Román Ulloa y Julio Cesar Caballero Romero, identificados con DNI N°47605058 y DNI N°25704917, egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios FCEYN-UPCI, somos autores del Trabajo de Suficiencia Profesional Titulado: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA EMPRESA SOLUCIONES TÉCNICAS H&R S.A.C. 2021”.

Declaramos:

“Que se ha ejecutado el trabajo de manera íntegra, con el debido respeto de los derechos intelectuales de los diferentes autores citados correctamente con la aplicación de las normas APA, cuyos datos se indexan en las referencias bibliográficas”.

En referencia a la presente declaración, indicar que somos responsables del contenido, autenticidad y alcance del Trabajo de Suficiencia Profesional que presentamos.

Heather Karina Román Ulloa

Julio Cesar Caballero Romero

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA..... | II |
| AGRADECIMIENTO..... | III |
| DECLARACIÒN DE AUTORÌA | IV |
| ÍNDICE..... | V |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | VIII |
| ÍNDICE DE FIGURAS | X |
| INTRODUCCIÒN..... | 1 |
| CAPÍTULO I. Planificaciòn del Trabajo de Suficiencia Profesional..... | 3 |
| 1.1 Referencias de la Empresa..... | 3 |
| Reseña Històrica de la Empresa | 3 |
| Datos Generales..... | 4 |
| 1.2 Visiòn..... | 4 |
| 1.3 Misiòn | 5 |
| 1.4 Valores Corporativos | 5 |
| 1.5 Servicios Ofrecidos..... | 5 |
| 1.6 Descripciòn Estratègica de la Empresa..... | 8 |
| 1.7 Presupuesto y Cronograma | 9 |
| 1.8 Objetivos Organizacionales en SST | 12 |
| 1.9 Organigrama | 12 |

| | | |
|--|--|----|
| 1.10 | Planificación | 13 |
| 1.11 | Estudio de Línea Base..... | 14 |
| CAPÍTULO II. Marco Teórico..... | | 18 |
| 2.1 | Antecedentes Nacionales | 18 |
| 2.2 | Antecedentes Internacionales..... | 22 |
| 2.3 | Bases Teóricas | 25 |
| 2.3.1 | Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo | 25 |
| 2.3.2 | Calidad del Servicio | 39 |
| CAPÍTULO III. Desarrollo de Actividades Programadas..... | | 48 |
| 3.1 | Políticas del Sistema de Gestión en SST | 48 |
| 3.2 | Documentación del Sistema de Gestión en SST | 48 |
| 3.3 | Capacitación y Competencia del Sistema de Gestión en SST | 51 |
| 3.4 | Procedimientos Operacionales del Sistema de Gestión en SST y cumplimiento de medidas de seguridad..... | 52 |
| 3.5 | Plan de Vigilancia y Control COVID-19 del Sistema de Gestión en SST | 55 |
| 3.6 | Control del Sistema de Gestión en SST..... | 56 |
| CAPÍTULO IV. Resultados Obtenidos | | 58 |
| 4.1 | Políticas del Sistema de Gestión en SST | 58 |
| 4.2 | Documentación del Sistema de Gestión en SST..... | 59 |
| 4.3 | Capacitación y competencia del Sistema de Gestión en SST | 59 |

| | | |
|-----|--|-----|
| 4.4 | Procedimientos Operacionales del Sistema de Gestión en SST y cumplimiento de medidas de seguridad..... | 59 |
| 4.5 | Plan de vigilancia y control COVID-19 del Sistema de Gestión en SST | 77 |
| 4.6 | Control del Sistema de Gestión en SST..... | 77 |
| | CONCLUSIONES..... | 78 |
| | RECOMENDACIONES | 80 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 82 |
| | ANEXOS | 85 |
| | Anexo 1. Evidencia de Similitud Digital..... | 85 |
| | Anexo 2. Autorización de Publicación de Repositorio | 91 |
| | Anexo 3. Otras Evidencias | 93 |
| | Anexo 3.1. Políticas en Seguridad y Salud en el Trabajo..... | 93 |
| | Anexo 3.2. Matriz IPERC..... | 94 |
| | Anexo 3.3. Registro de Accidentes, Incidentes Peligrosos o Incidentes de Trabajo | 96 |
| | Anexo 3.4. Formato de Enfermedades Ocupacionales | 97 |
| | Anexo 3.5. Objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo | 98 |
| | Anexo 3.6. Registro de Estadísticas de Seguridad y Salud en el Trabajo | 99 |
| | Anexo 3.7. Formato de Inspección de Extintores | 100 |
| | Anexo 3.8. Formato de Inspección de Arnés de Seguridad..... | 101 |
| | Anexo 3.9. Registro de Auditorias..... | 102 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Minimizar la ocurrencia de accidentes laborales</i> | 10 |
| Tabla 2 <i>Incrementar el nivel de concientización del personal en temas de SSOMA</i> | 10 |
| Tabla 3 <i>Preparación y respuesta ante emergencias</i> | 11 |
| Tabla 4 <i>Cumplimiento de Requisitos Legales y Mejora Continúa</i> | 11 |
| Tabla 5 <i>Niveles de Implementación</i> | 17 |
| Tabla 6 <i>Calificación Total de Nivel de Implementación</i> | 17 |
| Tabla 7 <i>Principios de la SST según la Ley N° 29783</i> | 29 |
| Tabla 8 <i>Subdimensiones de Contexto de la Organización, según la ISO 45001:2018</i> | 35 |
| Tabla 9 <i>Subdimensiones de Liderazgo y participación de los trabajadores, según la ISO 45001:2018</i> | 36 |
| Tabla 10 <i>Subdimensiones de Planificación, según la ISO 45001:2018</i> | 36 |
| Tabla 11 <i>Subdimensiones de Apoyo, según la ISO 45001:2018</i> | 37 |
| Tabla 12 <i>Subdimensiones de Operación, según la ISO 45001:2018</i> | 37 |
| Tabla 13 <i>Subdimensiones de Evaluación del desempeño, según la ISO 45001:2018</i> | 38 |
| Tabla 14 <i>Subdimensiones de Mejora, según la ISO 45001:2018</i> | 38 |
| Tabla 15 <i>Dimensiones de la Calidad del Servicio según Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992</i> | 41 |
| Tabla 16 <i>¿Las auditorías internas son las adecuadas para medir la eficacia de los procesos en SST?</i> | 61 |
| Tabla 17 <i>¿Los colaboradores comprenden las necesidades técnicas de los clientes y las responsabilidades en SST?</i> | 62 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 18 | <i>¿La empresa cumple con las entregas de los EPPS?</i> | 64 |
| Tabla 19 | <i>¿Ha asistido a alguna capacitación liderada por la empresa en temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo?</i> | 65 |
| Tabla 20 | <i>¿Conoce usted si la empresa cuenta con un documento escrito donde se evidencie una política de implementación de la normatividad vigente respecto al SGSST?</i> | 67 |
| Tabla 21 | <i>¿La empresa ha liderado la participación de los trabajadores en la identificación eficaz de peligros y riesgos en el lugar de trabajo?</i> | 68 |
| Tabla 22 | <i>¿Ha difundido la empresa la política del SGSST a todos los niveles de la organización?</i> | 70 |
| Tabla 23 | <i>¿La empresa ha asignado y comunicado responsabilidades específicas en el SGSST a todos los niveles de la organización incluida la alta dirección?.....</i> | 71 |
| Tabla 24 | <i>¿Durante el tiempo que ha estado vinculado a la empresa ha asistido a exámenes médicos periódicos ocupacionales?.....</i> | 73 |
| Tabla 25 | <i>¿Conoce usted las rutas de evacuación y puntos de encuentro que ha establecido la empresa para los casos de emergencia en la sede en la cual desempeña sus funciones?</i> | 74 |
| Tabla 26 | <i>Grado de Satisfacción</i> | 76 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Equipos Hidráulicos (Ordenador Net Stacker)</i> | 6 |
| Figura 2 <i>Bomba de recirculación</i> | 7 |
| Figura 3 <i>Tuberías y soldadura</i> | 7 |
| Figura 4 <i>Maestranza</i> | 8 |
| Figura 5 <i>Organigrama Soluciones Técnicas H&R S.A.C.</i> | 13 |
| Figura 6 <i>Etapas del SGSST de acuerdo con la Ley N°29783</i> | 30 |
| Figura 7 <i>Relación entre el Ciclo Deming-PHVA y el marco de referencia de la ISO 45001:2018</i> | 34 |
| Figura 8 <i>Evaluación del Cliente sobre la Calidad del Servicio.</i> | 42 |
| Figura 9 <i>Evidencias de difusión de las políticas.</i> | 50 |
| Figura 10 <i>Evidencias de difusión del IPERC</i> | 50 |
| Figura 11 <i>Evidencias de difusión del IPERC</i> | 51 |
| Figura 12 <i>Evidencia de uso correcto de EPPS en embarcaciones</i> | 54 |
| Figura 13 <i>Evidencia de uso correcto de EPPS en taller</i> | 55 |
| Figura 14 <i>Certificado de Homologación en SST</i> | 60 |

INTRODUCCIÒN

El presente trabajo de suficiencia profesional refiere al diseño e implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) para la mejora de la Calidad de los Servicios en la empresa “Soluciones Técnicas H&R S.A.C.” basándose en las normativas y leyes actuales que regulan este sistema de gestión.

Este sistema de gestión se encuentra enfocado a la mejora de la calidad de los servicios brindados en la empresa, teniendo como objetivo la satisfacción total de los clientes y la seguridad de los colaboradores.

Por este motivo, el siguiente trabajo tiene como objetivo informar el diseño de un SGSST iniciando por el estudio de línea base, estructura, lineamientos y procesos desarrollados durante todo el proceso, y finalmente los resultados obtenidos después de aplicado el SGSST para la empresa “Soluciones Técnicas H&R S.A.C.”

Empresa dedicada por más de 10 años a la reparación de equipos hidráulicos para el sector pesquero, teniendo un reconocimiento muy preponderante dentro de este rubro, debido al servicio de calidad ofrecido, y por la alta experiencia de sus técnicos, personal operativo y administrativo.

Primero, el diseño inicia con la elaboración del estudio de la línea base, que nos va proporcionar información de la situación real y actual de la empresa, esto nos permitirá medir el grado y la calidad del cambio durante la implementación del sistema.

Segundo, durante el proceso y desarrollo de la implementación del SGSST se plantearán políticas, lineamientos y procesos que nos llevarán a tomar decisiones dentro de la empresa, así como crear una cultura de seguridad y salud dentro de ella, contando con el compromiso general de los colaboradores.

Finalmente, analizaremos los resultados de la implementación del sistema de gestión y de su impacto en la empresa, los cambios generados y el compromiso adoptado por los colaboradores dentro y fuera de ella.

El diseño de este sistema surge a la necesidad de que la empresa deberá entrar en un proceso de adecuar lineamientos y políticas de calidad en los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La necesidad que sigue este diseño es de brindar una herramienta eficiente y eficaz que permita a la organización un mejoramiento a nivel interno y a su vez otorgar a la administración rapidez y facilidad de procesos orientados a los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO I. Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional

En este capítulo se describen los aspectos globales de la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., empresa dedicada a la reparación de equipos hidráulicos brindados al sector pesquero e industria en general. Mostraremos la información general de la empresa, así como el proceso de elaboración del SGSST desde el estudio de la línea base, su aplicación y los resultados obtenidos luego de su ejecución, identificando la importancia de la ejecución del proyecto en mejoras de la empresa.

1.1 Referencias de la Empresa

Reseña Histórica de la Empresa

La empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., es una empresa con más de 10 años de trayectoria en el rubro hidráulica. Los servicios y trabajos que realizan son por lo general de maniobra y trabajos en altura. Durante estos años de trayectoria, su funcionamiento en este tema ha sido de manera global, tomando los cuidados necesarios, pero sin estipular ningún lineamiento ni políticas que regulen procedimientos o procesos al realizar un servicio o trabajo, así como minimizar los riesgos existentes en cada zona o área de trabajo.

Empresa de capital peruano, fundada por el Ing. Walter Saavedra Peña, Ingeniero Hidráulico de profesión y el cual se desempeñó por 25 años como jefe de operaciones en la empresa Ingeniería de Sistemas de Fluidos S.A.C (ISF). Su amplia experiencia y la necesidad del mercado por proveedores de este rubro, hicieron que inicie su carrera profesional, pero con su propia marca.

Con el transcurrir de los años, su marca se fue asentando y colocando dentro las 10 principales empresas dentro del rubro de hidráulica, teniendo así, la necesidad de seguir

implementando procesos dentro de su organización, que permitan seguir fortaleciendo su estructura y confianza por parte de los clientes e incorporar nuevas empresas que confíen en la calidad del servicio.

La diferenciación y valor agregado de la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., está basada en el servicio 24 x 7 que brinda. A diferencia de las demás empresas, cuentan con un personal técnico capacitado y presto a brindar los servicios ante cualquier eventualidad y a cualquier hora del día, teniendo en cuenta que los servicios a nivel pesquero en temporadas de pesca son en horarios y días, variados.

Datos Generales

Razón social: SOLUCIONES TÉCNICAS H&R S.A.C.

RUC: 20524793807

UBICACIÓN: Urbanización de Vivienda Valle Hermoso II, Mz. F Lt. 9 – Ex Fundo Oquendo – Provincia Constitucional del Callao.

RUBRO: Hidráulica Industrial.

Actividad Comercial: Reparación y mantenimiento de equipos hidráulicos.

1.2 Visión

“Alcanzar en los próximos años, estándares de calidad en todos nuestros procesos de reparación, almacenaje, seguridad, cuidado del medio ambiente y mejora continua, con el fin de posicionarnos entre las principales empresas del sector de reparación de equipos hidráulicos”

1.3 Misión

“Brindar servicio de reparación y mantenimiento de equipos hidráulicos, de forma eficiente y eficaz, con altos estándares de calidad, y procesos que nos permitan dar valor agregado a nuestros servicios y productos, para así, alcanzar la satisfacción plena de nuestros clientes”

1.4 Valores Corporativos

La empresa estipula como principios fundamentales con respecto a la forma de trabajo, colaboración interpersonal y bienestar de los empleados los siguientes valores corporativos:

*Honestidad

*Responsabilidad

*Trabajo en equipo

*Colaboradores capacitados y comprometidos

*Eficiencia y eficacia en los procesos

1.5 Servicios Ofrecidos

Actualmente la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C. viene incorporando variedad de servicios y productos, a su ya conocida línea de sistemas hidráulicos. Esta miscelánea de productos hace que la empresa no solo pueda sustentarse con un servicio, es por eso que entre sus diferentes productos y servicios podemos encontrar:

*Servicio de reparación de equipos hidráulicos.

*Servicio de reparación de bombas de recirculación, agua y amoniaco.

*Servicio de cambio de tuberías y calderería en general.

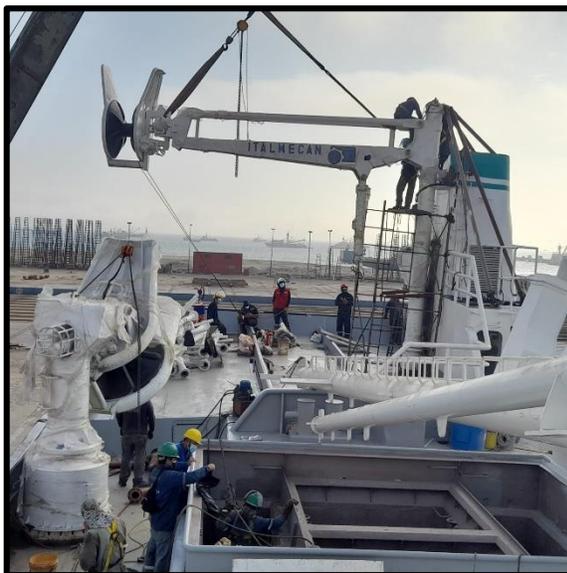
*Servicio de maestranza en general.

Los servicios incorporados en los últimos años a la lista de servicios de la empresa, fueron la reparación y mantenimiento de bombas y los trabajos de calderería; incorporados ya que se cuenta con el personal técnico capacitado para la elaboración de estos y realizado bajo una estricta supervisión.

El servicio de maestranza en general fue incorporado a raíz de que mediante los objetivos trazados año a año, se fueron adquiriendo maquinarias de maestranza como tornos, fresa, cepillo, etc. Los cuales permiten brindar e incorporar este servicio a la empresa.

Figura 1

Equipos Hidráulicos (Ordenador Net Stacker)



Fuente: Base de datos S.T. H&R S.A.C.

Figura 2

Bomba de recirculación



Fuente: Base de datos S.T. H&R S.A.C.

Figura 3

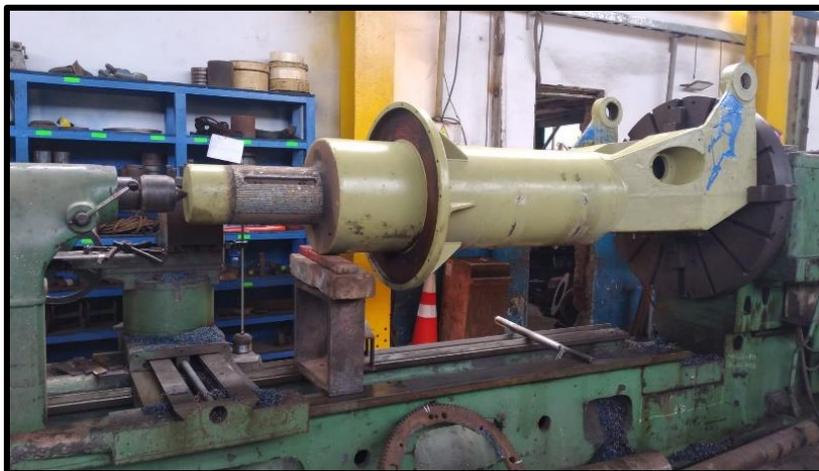
Tuberías y soldadura



Fuente: Base de datos S.T. H&R S.A.C.

Figura 4

Maestranza



Fuente: Base de datos S.T. H&R S.A.C.

1.6 Descripción Estratégica de la Empresa

La SST es de suma importancia para la rentabilidad de las empresas, ya que al evaluar y determinar la salud de cada colaborador, se generan ahorros a través de la prevención de enfermedades y asistencia a jornadas laborales y sobre todo para mejorar la calidad de los servicios brindados.

Luego de atravesar una pandemia mundial por el COVID-19, las consecuencias en la salud pública y su impacto directo en la salud de los colaboradores se han incrementado y, por consiguiente, es un tema material fundamental para la supervivencia de las empresas, su economía y a su vez, la economía del país.

Ante la ausencia de un SGSST, no se garantiza el cumplimiento de los estándares exigidos por el mercado global en esta materia y no se cuenta con la acreditación que pueda garantizar la excelencia de los servicios enfocados en la seguridad, reduciendo así la

competencia y generando dudas en sus clientes, falta de seguridad y confianza de pactar con una empresa que se preocupa seriamente en la calidad de sus servicios y la seguridad de sus colaboradores internos y externos.

En el Perú, las PYMES y micro empresas, son las que generan el mayor crecimiento económico. Gran porcentaje de estas trabajan de manera empírica, son muy informales y tienen poco conocimiento sobre los beneficios que generaría la implementación de un sistema de gestión alineando sus procesos, enfocados a sus objetivos. Es por esta informalidad que las empresas no se enfocan en aplicar Sistemas de Gestión de Calidad, medio ambiente, salud ocupacional, entre otras. Debemos tener en cuenta que estos procesos han venido en crecimiento en nuestro país a causa de la globalización y por materias sostenibles. Es aquí donde se evidencia que las organizaciones utilizan esta herramienta como mejora continua.

Soluciones Técnicas H&R S.A.C. como empresa prestadora de servicios de reparaciones de equipos y sistemas hidráulicos pretende demostrar a través de estándares internacionales, su alta competencia en la prestación de servicios, de acuerdo con las normas de seguridad ocupacional requeridos por sus clientes y su capacidad para responder y minimizar los riesgos existentes a cada situación dentro y fuera de la empresa y generar una mejora en la calidad de sus servicios.

1.7 Presupuesto y Cronograma

Se creó un cronograma anual de acuerdo a los objetivos trazados, señalando el presupuesto y recursos a utilizar en cada caso, teniendo en cuenta la realidad de la empresa y de la situación financiera en la cual se encontraban muchas de las micro empresas en el Perú, debido a que recién se vienen reactivando gradualmente después de la pandemia.

Tabla 1*Minimizar la ocurrencia de accidentes laborales*

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----------|----------------|
| Objetivo General N°1 | 1. Minimizar la ocurrencia de accidentes laborales | | | | | | | | | | | | P | Programado |
| Objetivos específicos | 1.1. Reducir el índice de accidentabilidad (IA). 1.2. Reducir la frecuencia de accidentes laborales (F). 1.3. Reducir la gravedad de los accidentes laborales (IG) | | | | | | | | | | | | R | Realizado |
| Meta | 1.1. Menor a 12 mensual. 1.2. Menor a 25 mensual. 1.3. Menor a 450 mensual. | | | | | | | | | | | | T | Retraso |
| Indicador | 1.1. $F \times IG / 1000$. 1.2. N° de accidente $\times 1,000,000 / H-H$ Trabajadas. 1.3. N° de días perdidos $\times 1,000,000 / H-H$ Trabajadas. | | | | | | | | | | | | I | Incumplimiento |
| Presupuesto | S/. 240.00 | | | | | | | | | | | | | |
| Recursos | Ley N° 29783, D.S. N° 005-2012-TR, Ley N° 30222, D.S. N° 006-2014-TR, recursos humanos, investigación de accidentes e incidentes potenciales, computadora, intranet, internet, entre otros. | | | | | | | | | | | | | |

| N° | Descripción de Acción | Responsable de Ejecución | Área | Frecuencia | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Fecha de verificación | Estado | Observaciones |
|----|---|--------------------------|-----------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------|--------|---------------|
| 1 | Hacer seguimiento a la investigación de los accidentes e incidentes peligrosos. | Ronald Peña | Todas las áreas | Mensual | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | En proceso - Permanente | 100% | |
| 2 | Hacer el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas de los accidentes e incidentes peligrosos | Ronald Peña | Todas las áreas | Mensual | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | En proceso - Permanente | 100% | |

Tabla 2*Incrementar el nivel de concientización del personal en temas de SSOMA*

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Objetivo General N°3 | 3. Incrementar el nivel de concientización del personal en temas de SSOMA | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos específicos | 3.1. Cumplir con los programas de capacitación | | | | | | | | | | | | | |
| Meta | 3.1. 100% Mensual | | | | | | | | | | | | | |
| Indicador | 3.1. N° de capacitaciones ejecutadas de SSOMA $\times 100 / N°$ de capacitaciones programadas | | | | | | | | | | | | | |
| Presupuesto | S/. 3,140.00 | | | | | | | | | | | | | |
| Recursos | Ley N° 29783, D.S. N° 005-2012-TR, Ley N° 30222, D.S. N° 006-2014-TR, recursos humanos, computadora, intranet, internet, entre otros. | | | | | | | | | | | | | |

| N° | Descripción de Acción | Responsable de Ejecución | Área | Frecuencia | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Fecha de verificación | Estado | Observaciones |
|----|---|--------------------------|-----------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------|--------|---------------|
| 1 | Elaborar el Plan de capacitaciones y/o entrenamiento de SSOMA | Julio Caballero | Todas las áreas | Anual | R | | | | | | | | | | | | En proceso - Permanente | 100% | |
| 2 | Realizar inducción, capacitación y entrenamiento en temas de SSOMA. | Varios / Julio Caballero | Todas las áreas | Mensual | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | En proceso - Permanente | 100% | |
| 3 | Hacer seguimiento a las capacitaciones y entrenamientos en temas de SSOMA del Plan de capacitación. | Lila Anfose | Todas las áreas | Mensual | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | En proceso - Permanente | 100% | |
| 4 | Día de la Seguridad y Salud en el Trabajo (28 de abril) | Julio Caballero | Todas las áreas | Anual | | | | R | | | | | | | | | En proceso - Permanente | 100% | |

Tabla 3

Preparación y respuesta ante emergencias

| Objetivo General N° 4 | | 4. Preparación y respuesta ante emergencias | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|---|-----------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------|--------|--|
| Objetivos específicos | | 4.1. Realizar simulacros relacionados a tareas críticas y aspectos ambientales | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Meta | | 4.1. 100% Mensual | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicador | | 4.1. N° de simulacros realizados x 100 / N° de simulacros programados | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presupuesto | | SI. 1.600,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recursos | | Ley N° 29783, D.S. N° 005-2012-TR, Ley N° 30222, D.S. N° 006-2014-TR, recursos humanos, botiquines, computadora, intranet, internet, entre otros. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N° | Descripción de Acción | Responsable de Ejecución | Área | Frecuencia | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Fecha de verificación | Estado | |
| 1 | Elaborar el Plan de respuesta a emergencias. | Julio Caballero | Todas las áreas | Anual | R | | | | | | | | | | | | En proceso - Permanente | 100% | |
| 2 | Elaborar el Programa de Simulacros | Julio Caballero | Todas las áreas | Anual | R | | | | | | | | | | | | En proceso - Permanente | 100% | |
| 3 | Inspección de Extintores | Ronald Peña | Todas las áreas | Mensual | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | En proceso - Permanente | 100% | |
| 4 | Inspección de Luces de Emergencia | Ronald Peña | Todas las áreas | Mensual | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | En proceso - Permanente | 100% | |
| 5 | Ejecución de simulacros | Ronald Peña / Julio Caballero | Todas las áreas | Anual | | | | R | | | R | | | | | R | En proceso - Permanente | 100% | |

Tabla 4

Cumplimiento de Requisitos Legales y Mejora Continua

| Objetivo General N° 6 | | 6. Cumplimiento de Requisitos Legales y Mejora Continua | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------|--------|--|--|
| Objetivos específicos | | 6.1. Evaluar el Cumplimiento de los Requisitos Legales. 5.2. Revisión Anual de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Meta | | 6.1. 100% Semestral. 5.2. 100% Mensual | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicador | | 6.1. Revisiones a la Matriz de Req. Legales/Revisiones Programadas a la Matriz de Req. Legales. 6.2. N° de Revisiones de Alta Dirección Ejecutadas/N° de Revisiones Programadas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presupuesto | | SI. 2.800,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recursos | | Ley N° 29783, D.S. N° 005-2012-TR, Ley N° 30222, D.S. N° 006-2014-TR, recursos humanos, computadora, intranet, internet, entre otros. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descripción de Acción | Responsable de Ejecución | Área | Frecuencia | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Fecha de verificación | Estado | | |
| Elección de Supervisor de SST | | Todas las áreas | Anual | R | | | | | | | | | | | | En proceso - Permanente | 100% | | |
| Auditoría SSOMA interna | | Todas las áreas | Anual | | | | | | | | | | | | R | En proceso - Permanente | 100% | | |
| Auditoría SSOMA Externa | TANDEM | Todas las áreas | Anual | | | | | | | | R | | | | | En proceso - Permanente | 100% | | |

1.8 Objetivos Organizacionales en SST

*Objetivos generales:

- Minimizar la ocurrencia de accidentes laborales
- Incrementar el nivel de concientización del personal en temas de SST
- Preparación y respuesta ante emergencias
- Cumplimiento de requisitos legales y mejora continúa

*Objetivos específicos:

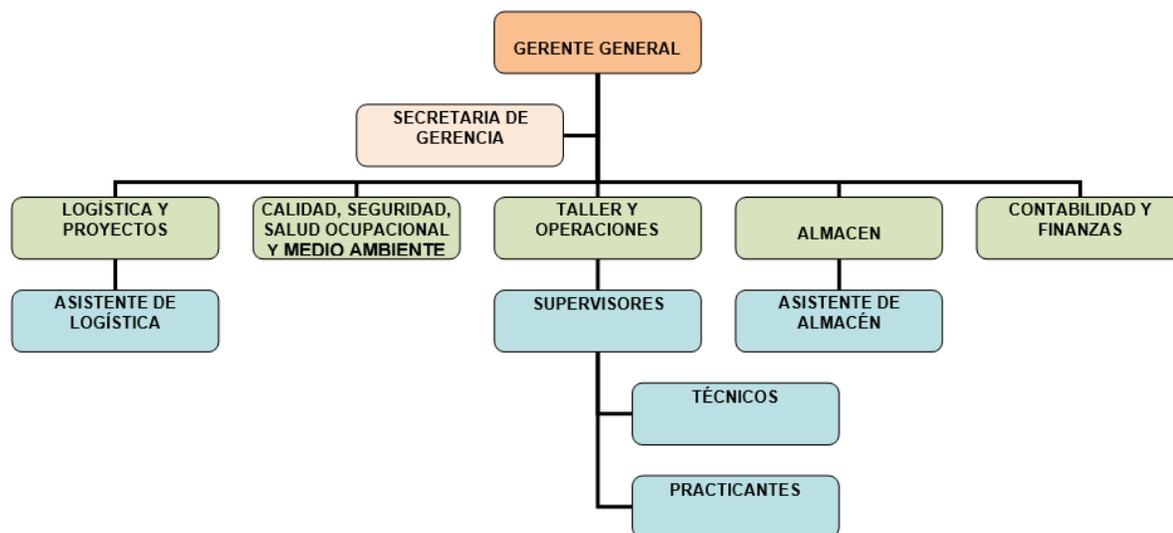
- Reducir el índice de accidentabilidad, frecuencia y gravedad de accidentes laborales
- Cumplir con los cronogramas de capacitaciones
- Realizar simulacros relacionados a tareas críticas y aspectos de SST
- Evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y revisión anual del SGSST

1.9 Organigrama

La estructura organizacional de la empresa Soluciones Técnicas H&R SAC se encuentra liderada por la gerencia general, mandos medios y colaboradores en general. Una estructura básica ya que es una micro empresa con el personal necesario para afrontar los trabajos a la medida de la organización.

Figura 5

Organigrama Soluciones Técnicas H&R S.A.C.



Fuente: Base de datos S.T. H&R S.A.C

1.10 Planificación

Teniendo en cuenta que la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C. brinda sus servicios a las más prestigiosas empresas pesqueras del Perú tales como: TASA, AUSTRAL GROUP, PESQUERA CENTINELA, CORPORACION HAYDUK; era necesario implementar un sistema de gestión en SST para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, ya que, en estos tiempos es fundamental la aplicación de procesos en seguridad y salud por todo lo que hemos atravesado con la pandemia mundial por el COVID-19. Para las empresas tractoras es muy importante que sus empresas proveedoras cuenten con políticas, lineamientos y procesos que refuercen la calidad de los servicios ofrecidos.

Hoy en día, las empresas involucran a sus proveedores en todos estos procesos de mejora para que sean empresas sostenibles en el tiempo y así el servicio ofrecido este sustentado con un nivel de altos estándares de calidad. Esto permite que no solo las megas empresas se desarrollen en estos temas. Micro y pequeñas empresas proveedoras se ven en la necesidad de brindar un servicio de alta calidad bajo procesos similares o iguales a los de ellos.

Tomando como base todos estos parámetros se decidió por la implementación y puesta en marcha del sistema de gestión en SST y obtener una homologación en este tema para la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C.

1.11 Estudio de Línea Base

Se realizó un estudio de línea base para poder contar con un origen de información con la cual se podrá monitorear y evaluar el progreso y eficacia de las actividades al inicio y final de su implementación.

Este estudio nos permitió identificar que datos ya estaban disponibles y cuales no se tenía para poder aplicarlos de acuerdo a la normativa vigente y de acuerdo a las leyes establecidas que regulan el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

En este estudio se aplicó lineamientos e indicadores de existencia en la empresa como:

*“Una política de seguridad y salud en el trabajo plasmada en un documento, con fecha y firma de la gerencia general o alta dirección” (Art. 22 LEY N° 29783/Art. 25 DS. 005-2012 TR).

*“De contar con menos de 20 colaboradores, estos eligieron a un Supervisor de SST” (Art. 39 DS. 005-2012-TR).

*“La elección de los representantes ante el Comité de SST por parte de los colaboradores, con documentación y elección simple” (Acta de elecciones) (Art. 31 LEY 29783).

*“Elaboración y difusión del Reglamento Interno de SST, con lineamientos estructurales establecida según el Reglamento de la Ley de SST” (Art. 34 LEY 29783/Art. 75 DS. 005-2012-TR).

*“El proceso IPER considera: identificar las normas legales, identificar los peligros y evaluar los riesgos por puesto de trabajo y determinar si las medidas de control existentes son eficientes y eficaces” (Art. 77 DS. 005-2012-TR).

*“Elaboración del Mapa de Riesgos el cual será colocado visible y a disposición del personal en general, tanto interno como externos” (Art. 35, inciso e, LEY 29783).

*“Elaboración y actualización del Programa Anual de SST, considerando el Diagnóstico de SST, las estadísticas de accidentes y enfermedades ocupacionales, objetivos y requisitos legales” (Art. 80 DS. 005-2012-TR).

*Mostrar y evidenciar la siguiente documentación: (Art. 32 DS. 005-2012-TR).

-Políticas y Objetivos

-Reglamento Interno de SST

-IPERC operativo y administrativo

-Mapa de Riesgos en un lugar visible

-Programa anual de SST

*Contar con los siguientes registros documentarios: (Art. 33 DS. 005-2012-TR)

-Accidentes de Trabajo, enfermedades ocupacionales e incidentes peligrosos

-Investigación de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales

-Exámenes médicos ocupacionales

-Monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales

-Inspecciones de seguridad

-Estadísticas de seguridad y salud

-Equipos de seguridad o emergencia

-Capacitaciones, inducciones, entrenamiento y simulacros de emergencia

-Auditorías internas y externas

-“Implementación y ejecución de simulacros de actuación para casos de emergencias durante el año” (Art. 83 DS. 005-2012-TR).

*“Implementación, ejecución, control y actualización de los registros de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales” (Art. 87 LEY 29783).

En donde todos estos indicadores nos dieron como resultado un nivel de implementación bajo para los temas de seguridad y salud en el trabajo, con un porcentaje muy por debajo al 50%. Los cuales se aplicaron como gestión a implementar y poder subir el nivel de la calidad de los servicios enfocados a la SST.

Tabla 5*Niveles de Implementación*

| NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN | |
|-------------------------|--------------|
| de 0 a 67 | NO ACEPTABLE |
| de 68 a 135 | BAJO |
| de 136 a 203 | REGULAR |
| de 204 a 270 | ACEPTABLE |

*Fuente: Estudio Línea Base S.T.H&R SAC***Tabla 6***Calificación Total de Nivel de Implementación*

| CALIFICACIÓN TOTAL | NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN | | | |
|--------------------|-------------------------|-----------|-----------|--------|
| 124 | BAJO | | | |
| CUMPLIMIENTO | Total requisitos | Cumple/NA | No cumple | % |
| | 75 | 33 | 42 | 44.00% |

Fuente: Estudio Línea Base S.T. H&R S.A.C.

CAPÍTULO II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes Nacionales

(Cordero , Cubas, & Mendoza, 2018) Presentaron la Tesis Titulada: “*Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y desempeño laboral en los colaboradores de Matricería Mendoza-Los Olivos-2018*”.

Como parte introductoria los autores de la Tesis nos dicen que el país tiene un número importante de PYMES que su rubro y capital demanda la contratación de mano de obra barata, donde la principal tarea es la productividad de esta mano de obra, dejando en segundo lugar el cumplimiento de las leyes y normas nacionales en SST.

Los citados autores quisieron determinar cómo influye el SGSST con el desempeño laboral, basándose en los indicadores del SGSST, como en la Ley N° 29783 y su Reglamento, directrices de la Organización Internacional del Trabajo y el ciclo Deming en cada una de sus etapas del SGSST.

Como resultado los autores confirmaron sus hipótesis nulas planteadas, poniendo en evidencia que Matricería Mendoza debe cumplir las normas en SST para minimizar accidentes dentro en la empresa.

Los autores concluyeron que el SGSST no influye de manera considerable en el desempeño laboral de sus colaboradores, pero a la vez estos manifestaron que la empresa no los involucra en los procedimientos para conocer e identificar los peligros asociados del trabajo que desempeñan, tampoco conocen las políticas ni los objetivos en SST de la empresa; en consecuencia el aporte de esta investigación pone en evidencia que Matricería Mendoza tiene

serias deficiencias en el SGSST, esto permitirá que las autoridades de la empresa tomen las decisiones pertinentes para lograr que la implementación del SGSST sea excelente.

(Trauco, 2020) Presentó el Trabajo de Suficiencia Profesional Titulado: *“Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional según Ley 29783 en una Empresa Metalmecánica”*

El trabajo de suficiencia profesional se basa en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783, y se desarrolló en la empresa Estructuras Industriales EGA S.A., para implementar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para prevenir y minimizar riesgos laborales.

El autor señala que la empresa debe regirse a estas normas y que ignorarlas atraería problemas legales, sociales y económicos que perjudicarían a la empresa. El Ministerio de Trabajo mediante la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) regula el cumplimiento responsable de la Ley; existen empresas tanto formales alineadas a la Ley e informales que van en contra de esta.

Según cifras del Ministerio de Trabajo la actividad empresarial con más accidentes son las industrias manufactureras, inmobiliaria y construcción; por lo tanto la empresa Estructuras Industriales EGA S.A. es vulnerable de presentar accidentes y para prevenir se debe implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

El trabajo de investigación pretende comprobar la hipótesis general, donde indica que la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, previene los riesgos laborales en la empresa, asimismo confirmar sus hipótesis específicas, señalando que la implementación del SGSST minimiza los riesgos laborales, y la reducción de accidentes beneficia económicamente a Estructuras Industriales EGA S.A.

El autor llega a la conclusión que la implementación de un SGSST según la Ley N°29783, previene que el riesgo laboral vaya en aumento, en consecuencia mejoro la imagen de la empresa, se creó una cultura preventiva y se redujo el ausentismo de los trabajadores.

Según la encuesta realizada al personal de la empresa, se obtuvo como resultado un alto grado de satisfacción por parte de los trabajadores, donde los porcentajes indicaron que el 72.5% está totalmente de acuerdo, el 22.5% de acuerdo y el 5% no están de acuerdo ni en desacuerdo con la implantación del sistema de gestión y salud ocupacional.

De acuerdo al informe de Auditoria que se realizó a la empresa se concluyó que la implementación de un SGSST en Estructuras Industriales EGA S.A. le ha permitido desarrollar una excelente performance en temas de SST.

(Tapia, 2018) Presento la Tesis Titulada: *“Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la Empresa Panoro Apurímac”*

La investigación tiene como objetivo implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en base a las normas de SST, esto permitirá al Proyecto de Exploración Minera Cotabambas reducir los accidentes ocupacionales; para ello se elaboró un diagnóstico de la situación actual de la empresa relacionada con estos accidentes.

La hipótesis planteada por el autor señala que si se controla los riesgos ocupacionales en la empresa Panoro Apurímac permitiría mejorar y cumplir el plan de trabajo de la empresa, respecto de las actividades que desarrolla el Proyecto de Exploración minera Cotabambas. Los resultados lo confirmaron ya que la implementación de un sistema, gestiona de forma integral la seguridad para evitar accidentes.

Para la empresa Panoro, la implementación del sistema de gestión resulto un cambio total en su estructura organizacional en materia de seguridad, de tal manera que se inicio con un

diagnóstico de la situación real en la que se encuentra la empresa, con los lineamientos de seguridad y salud ocupacional y mediante la matriz de riesgos ocupacionales, se identificaron cuáles eran los peligros y el nivel de riesgo de exposición que tenían los colaboradores.

Se analizó con criterios de la norma (D.S.024-2016-EM) cuales serían los procesos y controles a implementar para eliminar y/o reducir la gravedad de los accidentes en las personas, equipos, materiales, infraestructura y/o proceso. Como efecto de todos estos pasos, la empresa cuenta ahora con un sistema de Gestión que integra los principios de seguridad para evitar accidentes.

Se llegó a obtener una estructura de manejo adecuada, donde todos los procesos y actividades están alineados a seguir los criterios de seguridad, establecer controles y su respectiva supervisión.

Ya que toda la implementación se encuentra dentro de un marco de mejora continua, si hubiera cambios, o implementación de nuevos procesos, este sistema al ser cíclico llamara a realizar un análisis previo para establecer los nuevos controles.

En esta investigación se realizó el diagnóstico situacional en documento técnico oficial, informándose acerca del 100% de la realidad en la que se encontraba la gestión de seguridad y salud ocupacional en la empresa.

El contar con una política de seguridad y salud en el trabajo comprometió a la alta gerencia a contar con un sistema de comunicación, documentación, implementación y revisión; el cual contribuye a reducir la probabilidad de eventos no deseados como accidentes.

Se concluye que en una empresa donde no se implementa un sistema de gestión tiene mayor probabilidad a tener eventos no deseados que pueden culminar en accidentes y otros problemas en la actividad de exploración minera.

2.2 Antecedentes Internacionales

(Vasquez, 2015) Presento la Memoria de posgrado Titulada: “*Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Comunidad Andina; auditorias de verificación*”

En esta investigación se realiza un estudio de semejanza entre los principales sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional, tomando como referencia el aplicado en la Comunidad Andina, ya que este cuenta con el mayor número de lineamientos ejecutados en los países de la Sub Región y basada en las normas para sistemas de gestión en seguridad y salud de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Se examinó el modelo del sistema Andino establecido en los países de Colombia, Ecuador, Perú y Bolivia desde el año 2006, se pudo determinar que existe similitud en tres países de la Comunidad Andina en cuanto a los lineamientos del sistemas de gestion de la OIT, teniendo a Ecuador como el país que ha desarrollado e implementado este sistema de manera mas práctica desde mediados de 2013.

Las auditorias y auto auditorías se realizaron aplicando un sistema automatizado al cual todos los empleados tenían acceso mediante una contraseña y nombre de usuario. Este sistema de auditoria moderniza el esquema habitual y agiliza los tiempos, acercando el proceso al usuario de manera mas eficaz y obteniendo como resultado en un año, que el 70,63% de las medianas y grandes empresas participarán de ella.

Se ha realizado la comparación de los resultados de en total 223 empresas ecuatorianas cuyo proceso de auto auditorias fue posteriormente auditado por expertos del Instituto Ecuatoriano de la Seguridad Social (IESS), obteniendo que en las grandes empresas el resultado de auto auditorías en seguridad y salud sobrepaso a las auditorías externas en relación con la gestión administrativa, gestión del talento humano e índice de desempeño general.

Gracias a la encuesta realizada por el autor, se ha conocido un alto nivel de satisfacción con el sistema de auditorías que suman más del 90%, que se considera un factor motivador para que las empresas también lo implementen, dado que ayudan a conocer las fallas en seguridad y salud ocupacional para posteriormente realizar las acciones correctivas para la mejora del índice de eficacia. Los medios informáticos son una herramienta altamente persuasiva y que deben mantenerse porque seguirá contribuyendo a mejorar las condiciones de trabajo. Se muestra que los sistemas de gestión contribuyen al cumplimiento técnico y la legislación y con las auditorías se mide el nivel de cumplimiento.

Debe contarse con la participación de empleadores y trabajadores para facilitar la aceptación del proceso y mediante un sistema de auto auditoría sencillo, eficaz y verificable con una auditoría externa, impulsar la implementación del sistema de gestión en seguridad y salud en las empresas.

(Cely, 2016) Presento la Tesis Titulada: “*Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la Empresa ITEM JC & CIA S.A.S*”

El autor de la presente Tesis señala que la gran competitividad en las empresas es cada vez mayor, y la salud y seguridad en el trabajo es un tema de gran importancia.

El sistema de gestión en SST es un proceso lógico paso a paso, que se basa en la mejora continua, que incluye políticas, organización, planificación, implementación, evaluación, auditoría, y acciones de mejora para controlar los riesgos de SST.

Con la implementación las empresas van a reducir riesgos, accidentes y sus costos relacionados, fomentarán el bienestar de los trabajadores y partes interesadas. En consecuencia habrá menos complicaciones en la producción y las operaciones, presentándose menos emergencias en el lugar de trabajo.

La empresa ITEM JC & CIA S.A.S. siempre interesada en el bienestar de las condiciones de trabajo de sus empleados, decidió iniciar con el diseño de un SGSST el cual le permitió identificar, reducir y/o eliminar riesgos y peligros que atenten contra un ambiente seguro al interior de la empresa, creando una ventaja competitiva entre las demás empresas, cumplir con las leyes en SST y mejorar la calidad de vida de sus empleados.

El SGSST que se implementó en la empresa ÍTEM JC & CIA S.A.S se basó en el ciclo PHVA, que permitió cumplir con el objetivo de protección a los trabajadores y perfeccionar la productividad de la empresa, se realizó una matriz de riesgos que evidencio los principales riesgos a los que están expuestos los trabajadores de la empresa ÍTEM JC & CIA S.A.S., la matriz de peligro, valoración del riesgo y aspectos legales son herramientas que permitieron el desarrollo de los planes de trabajo, con lo cual se le brindo al trabajador mejores condiciones laborales en SST, de esta manera la valoración inicial que permitió conocer las necesidades reales que tenía la empresa y los programas y guías formulados, brindaron al trabajador mecanismos para el cuidado de su salud.

(Ramirez , 2016) realizo la investigación de la Tesis Titulada: *“Elaboración y Aplicación de un Sistema de Gestión y Seguridad y Salud Ocupacional para prevenir accidentes laborales en el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena”*

El autor de la Tesis con la elaboración de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional tuvo el objetivo principal de prevenir accidentes de trabajo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, con el fin de mejorar el ambiente laboral de los trabajadores. El diagnóstico inicial realizado por el autor indica que el Municipio

no cumplía con los requisitos técnicos establecidos por la normativa legal en el Ecuador, no existen estadísticas sobre accidentes de trabajo, políticas de seguridad, procedimientos, etc.

Durante el estudio se utilizó la matriz de riesgo ocupacional para determinar los riesgos del Municipio. Así también muestra que el nivel de conocimiento sobre Seguridad laboral de los trabajadores es aún muy bajo. Las medidas atenuantes como la capacitación de personal, instalación de señalética, instalación de nuevos extintores, equipos de protección personal, que son complementarios a los tramites administrativos, los cuales en conjunto reducen considerablemente los riesgos laborales.

Para el Municipio se generaron políticas de seguridad y procedimientos con la finalidad de cumplir los requisitos legales para reducir los riesgos ocupacionales. Se estableció un presupuesto para los costes derivados de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad.

El autor concluye que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena (GADMSE) no cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que cumpla con las obligaciones legales y vigentes del Ecuador, ahora con los resultados logrados se tomaron acciones y medidas correctivas para que esto cambie, por ejemplo se implementó la política de Seguridad y Salud Ocupacional para el GADMSE y disponer su renovación en atención a la ley, se conformó la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional con los Técnicos de Seguridad, etc.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

“Un sistema de gestión consiste en un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada y por etapas, para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización” (Lopez, 2017, p. 3).

El “Riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” (Universidad de Alcalá de Henares. Fundación General, 2007, p. 9).

La prevención de riesgos laborales es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo. (Universidad de Alcalá de Henares. Fundación General, 2007, p. 10)

La Seguridad y la salud en el trabajo es un conjunto de disciplinas científicas y técnicas que identifican, evalúan y controlan los factores de riesgo asociados con la estructura del centro de trabajo, sus instalaciones, las maquinas, los equipos de trabajo, los procesos y los productos, señalando medidas colectivas e individuales de protección, para eliminar o minimizar los riesgos que puedan conducir a la materialización de accidentes de trabajo (Lopez, 2017, p. 3).

En el libro de (Navarro, 2015) los autores (Pinto, Pradera, Serrano, & Cuzquén, 2015) indican:

Solo en la medida que los empleadores en el Perú cuenten con trabajadores que conozcan la implicancia de las normas de seguridad y salud en el trabajo se podrá tener una sociedad que respete los derechos fundamentales como la vida y la salud en el entorno laboral y solo en la medida que los empleadores sean conscientes de sus obligaciones y

responsabilidades en estos temas, se podrá generar un espacio importante de cumplimiento. (pról)

Entonces según las deficiones antes citadas el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo es un conjunto de procedimientos concatenados entre si, que busca establecer politicas, objetivos, mecanismos y acciones necesarias para evittar, reducir o eliminar los accidentes y enfermedades ocupacionales derivadas del trabajo.

A. La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL)

La SUNAFIL fue creada por la Ley N° 29981 el 15 de enero del 2013, modificada por la Ley 28806 - Ley General de Inspección del Trabajo y la Ley 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

La SUNAFIL constituye el mecanismo que permite asegurar desde el Estado el cumplimiento efectivo de las normas laborales en el territorio peruano, en concordancia con el Convenio 81 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que establece que el mencionado sistema de inspección del trabajo está encargado de velar el cumplimiento y protección de los trabajadores y poner en conocimiento las deficiencias y abusos que no estén avalados por las disposiciones legales existentes.

La SUNAFIL es una organización que promueve, supervisa y fiscaliza el cumplimiento de la normativa sociolaboral de seguridad y salud en el trabajo, brinda asesoría técnica, realiza investigaciones y propone la emisión de normas laborales.

Todo ello encaminado a lograr el trabajo digno para los trabajadores, en el marco de la política nacional de modernización de la gestión pública e imponiendo sanciones legalmente establecidas en el marco de su competencia.

La SUNAFIL de acuerdo a su portal virtual tiene como misión:

Misión

“Promover, fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las normas sociolaborales y las de seguridad y salud en el trabajo, en beneficio de los trabajadores, de la manera más adecuada para lograr condiciones de trabajo digno”

B. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo-Ley N°29783

La Ley N°29783 tiene como objetivo principal “promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Teniendo en cuenta el respaldo y deber de prevención de todos los empleadores del país, el rol de fiscalización, control del Estado y la participación de los trabajadores con sus organizaciones sindicales, que a través del diálogo social, velan por el cumplimiento de la normativa de la mencionada ley”

Tabla 7*Principios de la SST según la Ley N° 29783*

| Principios | Descripción |
|-------------------------------|--|
| “Prevención | El empleador tiene el deber de garantizar en el centro de labores, los medios y condiciones necesarias que protejan la vida, la salud y el bienestar de todos sus colaboradores. |
| Responsabilidad | El empleador debe asumir todas las implicaciones económicas y legales a consecuencia de un accidente o enfermedad que sufra el trabajador en su centro de labores. |
| Cooperación | Tanto el Estado, los empleadores y los trabajadores y sus sindicatos establecen dispositivos que garanticen la colaboración y coordinación en la salud en el trabajo. |
| Información y Capacitación | Las organizaciones sindicales y trabajadores reciben información y capacitación preventiva en la tarea a desarrollar, especialmente en actividades de riesgo para la vida y salud tanto de ellos y sus familias. |
| Gestión Integral | El empleador promueve e integra el SGSST a la gestión general de la empresa. |
| Atención Integral de la Salud | El trabajador que sufra algún accidente de trabajo o enfermedad ocupacional tiene derecho a las prestaciones de salud necesarias hasta su recuperación y reinserción laboral. |
| Consulta y Participación | El Estado promueve mecanismos de consulta y participación de las organizaciones para la adopción de mejoras en materia de SST. |
| Primacía de la Realidad | Los empleadores, los trabajadores y representantes de ambos, de entidades públicas y privadas responsables del cumplimiento de la legislación en SST, brindan información completa y veraz sobre la materia y de existir discrepancia entre el soporte documental y la realidad, las autoridades optan por lo constatado en la realidad. |
| Protección | El trabajador tiene derecho a que el Estado y sus empleadores aseguren sus condiciones de trabajo digno que les garanticen un estado de vida saludable en forma continua” |

*Fuente: Ley N°29783***C. El Reglamento de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo**

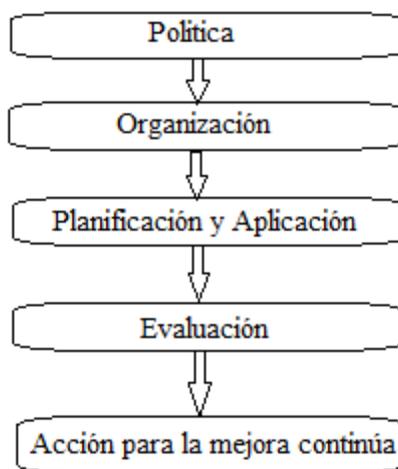
Reglamento aprobado por el D.S. 005-2012-TR de fecha 25 de abril del 2012, al igual que la Ley antes mencionada su objetivo es promover “una cultura de prevención de riesgos laborales a nivel nacional, basada en la observación y cumplimiento de precaución de los

empleadores, la función de supervisión y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus sindicatos” (Art. 1).

“También nos dice que por un periodo no mayor a dos (2) años se debe realizar una evaluación global de la situación de la Seguridad y Salud en el Trabajo en las organizaciones, con base a las prioridades señaladas en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se presentara al Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo para evaluación” (Art. 6).

Figura 6

Etapas del SGSST de acuerdo con la Ley N°29783



Fuente: D.S. N°005-2012-TR

“Señala que las organizaciones que hayan implantado sistemas integrados de gestión o cuenten con certificado internacional de seguridad y salud en el trabajo deberán asegurarse de que cumplen, al menos con lo dispuesto en la Ley, esta ordenanza y demás normas aplicables” (Art. 23).

“Los empleadores deben establecer los mecanismos apropiados para asegurar la participación activa de los trabajadores y sus sindicatos en todos los aspectos señalados en el artículo 19° de la Ley” (Art. 24).

Políticas

“Las organizaciones deben implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con esta ley y reglamento, dependiendo del tipo de empresa u organización, el nivel de exposición a los peligros y riesgos y el número de trabajadores expuestos. Los empleadores pueden utilizar procesos de acreditación de su Sistema de Gestión en forma voluntaria y bajo su propia responsabilidad. Este proceso de acreditación no interfiere con el ejercicio de control del inspector del Trabajo, en materia de normas nacionales e internacionales de seguridad y salud en el trabajo”

“En el caso de las PYMES, la Administración de Trabajo establece medidas especiales de asesoramiento para la implementación de este sistema de gestión” (Art. 25).

Organización

“Los empleadores deben garantizar que la seguridad y salud en el lugar de trabajo sea un compromiso conocido y aceptado en todos los niveles de la organización, tiene el deber de capacitar a los trabajadores en materia de prevención de acuerdo a la labor que cada uno desempeña y realizarla periódicamente, debe realizarse en la jornada laboral impartida por la misma empresa o terceros” (Art. 26-29).

“Las recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo que no conste por escrito en el contrato del trabajador deberán ser entregadas en físico o digital el primer día de labores” (Art. 30).

“Los registros obligatorios del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo deben tener la información mínima que establece los formatos aprobados por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y en el caso de las PYMES el MTPE establecerá un sistema simplificado de documentos y registros ambos aprobados mediante Resolución Ministerial” (Art. 33-34).

Planificación y aplicación

“Los empleadores planificarán e implementarán el sistema de gestión y seguridad en el trabajo de acuerdo al estudio de la línea base, con la participación de los trabajadores, representantes y sindicatos. Estos resultados serán comparados con lo dispuesto en la Ley y Reglamento y servirá como base para la planificación y aplicación del SGSST” (Art. 80).

Evaluación

“Los empleadores deben evaluar periódicamente procedimientos para supervisar, medir y recopilar regularmente datos relativos a los resultados de la seguridad y salud en el trabajo. Se deben considerar indicadores y adecuarse al tamaño de la organización y la naturaleza de sus actividades y los objetivos; la investigación del origen y causas, lesiones, dolencias y enfermedades de la seguridad y salud en el trabajo” (Art. 85-88).

Acción para la mejora continúa

“La vigilancia realizada por el empleador debe evaluar la estrategia global del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo para verificar si alcanzaron los objetivos previstos, introducir cambios en el SGSST incluyendo la política de Seguridad y Salud en el trabajo y sus objetivos e identificar medidas necesarias para atender cualquier deficiencia”.

“La revisión del SGSST se realiza una vez al año y las conclusiones del examen realizado deben comunicarse y registrarse a las personas responsables que puedan adoptar medidas oportunas y al Comité o Supervisor de SST, trabajadores y sindicato” (Art. 89-91).

D. La Norma Internacional ISO 45001:2018 SGSST

La ISO es una Organización Internacional de Normalización no gubernamental independiente su historia comienza en 1946 tiene su sede en Ginebra-Suiza, actualmente cuenta con 167 países miembros que reúne a expertos de todo el mundo para desarrollar Normas Internacionales, entre ellos se encuentra Perú a través de su Instituto Nacional de la Calidad (INACAL).

El 12 de marzo del 2018 se publica la Norma Internacional ISO 45001 estándar internacional que crea los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. En los antecedentes esta norma menciona que:

“Una organización es responsable de la seguridad y salud en el trabajo de sus trabajadores y de otras personas que puedan verse afectadas por sus actividades. Esta Actividad incluye la promoción, protección de su salud física y mental” (p. vii).

Objetivo de un Sistema de Gestión de la SST

El propósito de un sistema de gestión de la SST es proporcionar un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades para la SST. El objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables; en consecuencia, es de importancia crítica para la organización eliminar los peligros y minimizar los riesgos para la SST tomando medidas de prevención y protección eficaces. (ISO, 45001:2018, p. vii)

Cuando la organización aplica estas medidas a través de su sistema de gestión de la SST, mejoran su desempeño de la SST. Un sistema de gestión de la SST puede ser más eficaz y eficiente cuando toma acciones tempranas para abordar oportunidades de mejora del desempeño de la SST. (ISO, 45001:2018, p. vii)

Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

La guía del sistema de gestión de la SST aplicado en la ISO 45001:2018 basada en el concepto de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).

El concepto PHVA es un proceso reiterado utilizado por las organizaciones para lograr la mejora continua. Se puede aplicar a un sistema de gestión y sus elementos individuales.

Figura 7

Relación entre el Ciclo Deming-PHVA y el marco de referencia de la ISO 45001:2018



Fuente: ISO 45001:2018

A continuación se mostrará las etapas para la Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la Norma Internacional ISO 45001-2018:

Tabla 8

Subdimensiones de Contexto de la Organización, según la ISO 45001:2018

| Subdimensión | Detalle |
|---|--|
| “Comprensión de la Organización y de su contexto | Determinar los asuntos que son oportunos para su propósito dentro y fuera y de la organización y con ello se pueda alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST. |
| Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas | Determinar los requisitos de los trabajadores y otras partes interesadas y cuáles podrían convertirse o son requisitos legales. |
| Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST | Determinar límites y aplicabilidad de la SST para determinar su alcance y este debe estar disponible en información documentada. |
| Sistema de gestión de la SST | Se debe establecer, implementar, mantener y mejorar perennemente un sistema de gestión de la SST, de acuerdo a los requisitos de la ISO 45001” |

Fuente: ISO 45001:2018

Tabla 9

Subdimensiones de Liderazgo y participación de los trabajadores, según la ISO 45001:2018

| Subdimensión | Detalle |
|---|---|
| “Liderazgo y compromiso | La alta dirección debe manifestar liderazgo y compromiso frente al sistema de gestión de la SST. |
| Políticas de la SST | La alta dirección debe establecer e implementar y conservar las políticas de la SST. |
| Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | La alta dirección debe cerciorarse que las responsabilidades y autoridades para los fines dentro del sistema de la SST se asignen y notifiquen a todos los niveles dentro de la organización. |
| Consulta y participación de los trabajadores | La organización debe establecer, implementar y conservar procesos para consulta y participación de los trabajadores de todos los niveles y funciones aplicables” |

Fuente: ISO 45001:2018

Tabla 10

Subdimensiones de Planificación, según la ISO 45001:2018

| Subdimensión | Detalle |
|--|--|
| “Acciones para abordar riesgos y oportunidades | La organización debe planear el sistema de gestión de SST y cerciorarse que pueda alcanzar los resultados previstos, prevenir y reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. |
| Objetivos de SST y su planificación para lograrlos | La organización debe crear objetivos de SST oportunos para conservar y mejorar continuamente el sistema de gestión de la SST, así como los planes para lograrlos” |

Fuente: ISO 45001:2018

Tabla 11*Subdimensiones de Apoyo, según la ISO 45001:2018*

| Subdimensión | Detalle |
|-------------------------|--|
| “Recursos | La organización debe fijar y facilitar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de SST. |
| Competencia | La organización debe distinguir la competitividad de los trabajadores y así determinar que lo que afecta o podría afectar a su desempeño en la SST. |
| Toma de Conciencia | La organización debe sensibilizar a los trabajadores sobre la toma de conciencia de las políticas, los objetivos, los peligros y riesgos para la SST. |
| Comunicación | La organización debe establecer, implementar y conservar los métodos necesarios para que las comunicaciones internas y externas en materia de SST sean las apropiadas. |
| Información documentada | La organización debe contener la información documentada necesaria para la eficacia y excelencia del sistema de gestión en SST” |

*Fuente: ISO 45001:2018***Tabla 12***Subdimensiones de Operación, según la ISO 45001:2018*

| Subdimensión | Detalle |
|--|--|
| “Planificación y control operacional | La Organización debe planificar, implementar, controlar y conservar los métodos necesarios para la reducción o eliminación de peligros y riesgos, control de cambios que impactan en el desempeño de la SST, control de compra de productos y servicios que asegure su conformidad con el sistema de gestión de SST; con la finalidad de cumplir los requisitos del sistema de gestión en SST. |
| Preparación y respuesta ante emergencias | La organización debe establecer, implementar y conservar métodos necesarios para prepararse y responder ante situaciones de emergencia potenciales” |

Fuente: ISO 45001:2018

Tabla 13*Subdimensiones de Evaluación del desempeño, según la ISO 45001:2018*

| Subdimensión | Detalle |
|---|---|
| “Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño | La organización debe establecer, implementar y conservar métodos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño. |
| Auditoria Interna | La organización debe llevar a cabo auditorías internas para proporcionar información acerca del sistema de gestión en SST, si es conforme con los requisitos propios de la organización y requisitos de la ISO 45001. |
| Revisión por la dirección | La organización debe revisar el sistema de gestión de la SST de la organización a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua” |

*Fuente: ISO 45001:2018***Tabla 14***Subdimensiones de Mejora, según la ISO 45001:2018*

| Subdimensión | Detalle |
|---|--|
| “Generalidades | La organización debe fijar las oportunidades de mejora e implementar los métodos necesarios para alcanzar los resultados de su sistema de gestión en SST. |
| Incidentes, no conformidades y acciones correctivas | Cuando ocurra un incidente o una no conformidad, la organización debe evaluar conjuntamente con trabajadores e involucrados las acciones correctivas necesarias para eliminar la causa raíz del incidente o la no conformidad, con la finalidad que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otro lugar. |
| Mejora Continua | La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y excelencia del sistema de gestión en SST, con el fin de mejorar el desempeño, promover una cultura de apoyo y participación de los trabajadores así como comunicarles los resultados de la mejora continua; además de conservar información documentada como evidencia” |

Fuente: ISO 45001:2018

2.3.2 Calidad del Servicio

Para (Vértice, Editorial, 2008) este libro define Calidad como:

El conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad de satisfacer las necesidades solicitadas (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) por los clientes.

(p. 1)

Esta es una decisión claramente centrada en el cliente. Los clientes tienen una serie de necesidades, requisitos y expectativas. Una Empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera las expectativas de los consumidores; si en todo momento trata de satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades estará proporcionando calidad. (Vértice, Editorial, 2008, p. 1)

“La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad” (Vértice, Editorial, 2008, p. 1).

“El Servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo” (Vértice, Editorial, 2008, pág. 3).

Servicio no significa servilismo nos dice (Vértice, Editorial, 2008) aunque, a veces, se tienden a confundir ambos términos. Esto explica en parte la actitud de ciertos vendedores de grandes almacenes que se limitan únicamente a atender bien a los clientes sin tener en cuenta sus necesidades. No debemos olvidar que sin clientes no hay empresa, y sin servicio no hay clientes. (p. 4)

(Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992) Para estos autores los líderes del servicio:

Conciben la calidad del servicio como la clave del éxito. Ven el servicio como parte integral del futuro de la organización, no como algo periférico. Creen fundamentalmente que un servicio mejor es la estrategia del éxito, la mejor estrategia para generar beneficios. (p. 6)

La calidad del servicio para (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992):

Produce beneficios porque crea verdaderos clientes: clientes que se sienten contentos al seleccionar una empresa después de experimentar sus servicios, clientes que utilizarán la empresa de nuevo y que hablarán de la empresa en términos positivos con otras personas. Los verdaderos clientes son como los alquileres: se mantienen y generan ingresos a los fondos de la empresa. (p. 11)

(Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992) Los autores señalan como resultado de haber realizado sesiones de grupos haber recopilado muestras y experiencias que los entrevistados compartieron con los autores, e identificaron diez 10 criterios generales o dimensiones:

Tabla 15

Dimensiones de la Calidad del Servicio según Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992

| Dimensión | Descripción |
|-------------------------|---|
| “Elementos Tangibles | Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. |
| Fiabilidad | Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa |
| Calidad de respuesta | Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido |
| Profesionalidad | Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio |
| Cortesía | Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto |
| Credibilidad | Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee |
| Seguridad | Inexistencia de peligros, riesgos o dudas |
| Accesibilidad | Accesible y fácil contactar |
| Comunicación | Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles |
| Comprensión del cliente | Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades” |

(Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992, pp.24-25)

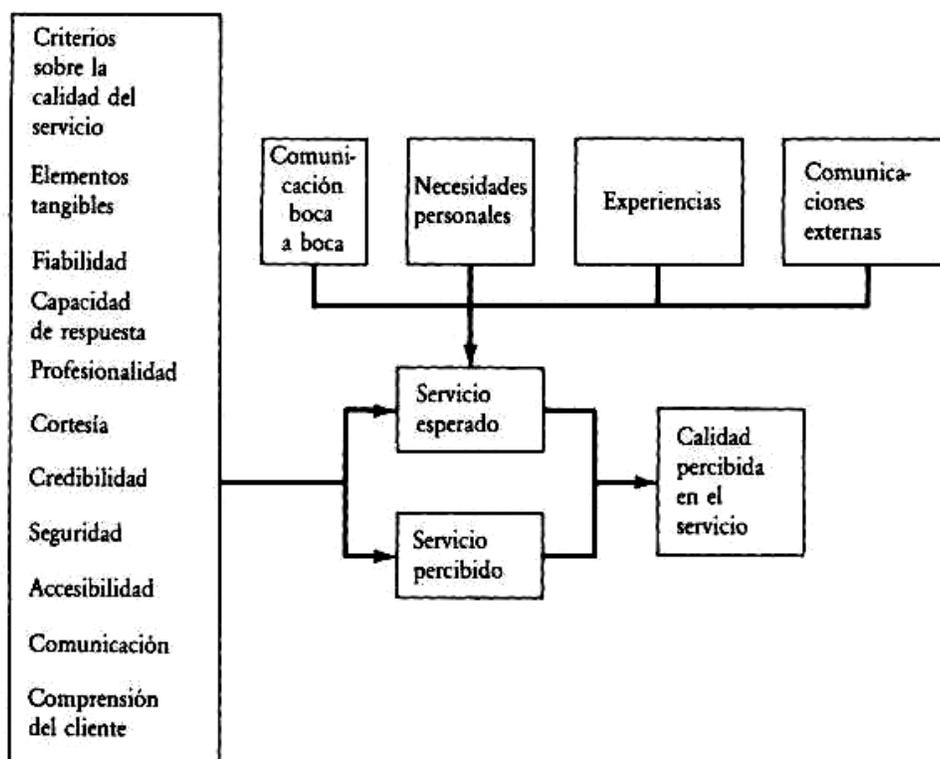
En resumen como resultado del estudio exploratorio de (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992) tuvieron la capacidad de:

Definir el servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios; sugerir la existencia de algunos factores clave que condicionan las expectativas de los consumidores: comunicación boca-a-oido, necesidades personales, experiencias y comunicaciones externas e identificar diez dimensiones generales que

representan los criterios de evaluación que utilizan los consumidores para valorar la calidad de un servicio. (pp. 23-26)

Figura 8

Evaluación del Cliente sobre la Calidad del Servicio.



Fuente: (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992, p. 26)

En la Figura 7 se muestra un diagrama resumido de las diez dimensiones antes descritas.

Los Líderes del Servicio

Los líderes del servicio nunca ceden en su compromiso de ofrecer calidad. Ven el servicio de calidad como una tarea que nunca acaba, en la que la opción efectiva es insistir en la búsqueda de una mejor calidad cada día de cada semana de cada mes de cada año. Entienden que la calidad del servicio no es un programa; no hay soluciones rápidas, ni fórmulas mágicas, ni "píldoras de calidad" que se puedan tomar. Los líderes

del servicio entienden que la calidad requiere una permanente y repetida vigilancia.
(Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992, p. 6-7)

Satisfacción y servicio al Cliente

El autor (DuBrin, 2008) nos dice que:

Satisfacción del cliente es importante por muchas razones. Es probable que los clientes satisfechos le cuenten a sus amigos y conocidos esa experiencia satisfactoria, lo que ayuda a la empresa a hacer más negocios. Por el contrario, es probable que los clientes insatisfechos (en especial aquellos a los que no se les resolvió su problema) le cuenten a mucha gente de su insatisfacción, lo que los disuadirá de convertirse en clientes nuevos. (p. 238)

(Rosander, 1994) el autor nos dice que:

Servicio es una situación cara a cara en la que el cliente trata directamente con el vendedor. Calidad de servicio es lo que el cliente recibe de estas personas. La Calidad de servicio no viene del Director General. A menos que la alta dirección entienda que la mejora de la calidad es un programa continuo y convenza a todos los empleadores para adoptar el mismo punto de vista, esos vendedores no darán calidad de servicio. (pp. 3-4)

(Rosander, 1994) “Toda Empresa para tener éxito, depende de un gran número de clientes. Esto significa que debe estar orientada al cliente” (p. 4).

(Rosander, 1994) Calidad significa satisfacer la demanda del cliente. Errores, defectos en los productos adquiridos, tiempos muertos, demoras, fallos, condiciones de trabajo peligrosas para el trabajador, servicios innecesarios y productos peligrosos. Todo

servicio debe intentar satisfacer la demanda del cliente eliminando estas características de no calidad. (p. 4)

(Rosander, 1994) “Todos los empleados, desde el más alto directivo hasta el de nivel más bajo dentro de la organización, deben ocuparse en satisfacer la demanda del cliente, así como estar atentos para descubrir nuevas características de no calidad” (p. 4).

(Acuña, 2005) Nos dice que:

El ofrecer servicios y/o productos con una excelente atención y un alto nivel de calidad, debe ser siempre una meta crucial de toda empresa. Es por ello que, actualmente, las empresas están estudiando formas de servir a una mayor cantidad de clientes, de prestarles mejores servicios a sus clientes actuales y de procurarse formas para atraer nuevos clientes. Hoy en día, se combinan las estrategias convencionales para controlar la calidad en los servicios, tales como acreditación y aplicación de filosofías industriales de Mejoramiento Continuo de la Calidad y de Administración Total de la Calidad. (Cap. I)

(Acuña, 2005) Las mejoras de calidad no son caras y, más aún, mejorar la calidad de los servicios suele ser rentable. Se debe que buena calidad significa hacer lo correcto en la manera requerida por el usuario la primera vez. Esto, en la mayor parte de los casos, significa motivar al personal y respetar los procedimientos establecidos, los cuales, en la mayor parte de las veces, si no existen, es necesario establecerlos y mejorarlos, de acuerdo con los cambios provocados por el entorno del negocio. (Cap. I)

(Acuña, 2005) Un alto nivel de calidad en servicios significa alcanzar estándares de excelencia que se refieren a aspectos no técnicos de la prestación de servicios, tales

como el tiempo de espera del cliente y las actitudes del personal o a las políticas, la infraestructura, el acceso y la administración eficaz de los procesos. (Cap. I)

(Summers, 2006) este autor expone que:

Para satisfacer de manera óptima las necesidades, requerimientos y expectativas del cliente, las organizaciones eficientes crean y utilizan sistemas de calidad. Los sistemas de administración de la calidad conjuntan los ingredientes necesarios para que los empleados de la organización puedan identificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y apoyar los productos y servicios que el cliente desea. Los sistemas efectivos de administración de la calidad son dinámicos; es decir, son capaces de adaptarse a los cambios para satisfacer las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes.

(p. 35)

Las Organizaciones eficientes

Interpretando a (Summers, 2006) señala que “Las organizaciones eficientes necesitan contar con sistemas que garanticen los niveles más altos posibles de calidad en sus productos o servicios, de la manera más rentable” (p. 54).

(Summers, 2006) para este autor en aquel año decía:

Actualmente los consumidores están más que dispuestos a cambiar de un proveedor a otro hasta encontrar un mejor servicio, más cortesía, características de disponibilidad de productos más apropiadas, o cualquier otro factor que les interese. Para atraer y retener a los clientes, las organizaciones eficientes necesitan enfocarse en determinar lo que los clientes quieren y valoran, para después proporcionárselos. (p. 60)

Para (Summers, 2006) “La publicidad, el posicionamiento en el mercado, la imagen del producto/servicio, los descuentos, el manejo de crisis, y otros métodos para atraer la atención de los clientes ya no son suficientes” (p. 60).

(Summers, 2006) dice que:

Las Organizaciones eficientes sobreviven gracias a que escuchan a sus clientes, traducen la información que obtienen de ellos en acciones apropiadas, y alinean sus procesos clave de negocio para respaldar esos deseos. Estas actividades cruciales permiten que las organizaciones eficientes satisfagan las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes desde la primera vez, y todas las veces. (p. 60)

Auditorias

Asimismo, para (Summers, 2006):

Las auditorías están diseñadas para evaluar las actividades, prácticas, registros o políticas de una organización; determinan si una compañía tiene la capacidad de cumplir o superar un estándar. Las auditorías reditúan muchos beneficios, entre ellos la posibilidad de que una organización se dé cuenta de lo que realmente está ocurriendo. Este conocimiento puede ayudar a la organización a tomar medidas antes de que los problemas potenciales se vuelvan amenazas graves. (p. 327)

“La información resultante de la auditoría puede señalar dónde es necesario actuar para contener el problema. Las auditorías permiten a las organizaciones detectar cuáles procesos, políticas, procedimientos y prácticas son efectivos y cuáles no” (Summers, 2006, p. 327).

Las auditorías también podrían examinar aspectos del equipo, el software, la documentación y los procedimientos, puesto que las auditorías identifican oportunidades de mejora, las compañías pueden realizar una auditoría de integridad del

producto o servicio para asegurarse de que el proceso se esté desempeñando en óptimas condiciones. (Summers, 2006, p. 327)

(Summers, 2006) También nos dice que:

Al practicar auditorías para identificar problemas en los procesos se reduce el riesgo de no conformidades. Cualquiera que sea la razón por las que se realicen, las auditorías proporcionan a las compañías información referente a su desempeño, el desempeño de sus productos o servicios, y el de las áreas que requieren mejora. (pp. 327-328)

La frecuencia de las auditorías varía de acuerdo con las necesidades. Las áreas que tienen un efecto significativo directamente en la creación de productos, provisión de servicios y seguridad o calidad del producto o servicio, son candidatas a auditorías más frecuentes. Las auditorías deben ser una experiencia positiva utilizada para mejorar un sistema. Cuando existan deficiencias que aún no se hayan cubierto, deben considerarse como oportunidades para buscar soluciones, no para culpar a alguien. (Summers, 2006, p. 328)

Una auditoría incluye comparaciones, revisiones de conformidad y descubrimientos de discrepancias. Las auditorías no necesariamente son propiciadas por agentes externos; no es raro ver que una compañía recurra a sistemas de auditoría internos para verificar su propio desempeño contra medidas especiales. Las auditorías tienen el propósito de determinar si existen deficiencias entre el desempeño real y los estándares deseados. (Summers, 2006, p. 328)

CAPÍTULO III. Desarrollo de Actividades Programadas

Teniendo los resultados del estudio de línea base y haber obtenido un nivel de implementación por debajo del 50%, se procedió a la estructuración de los lineamientos, políticas y procedimientos a utilizar para poder implementar el sistema de gestión en SST.

3.1 Políticas del Sistema de Gestión en SST

Se implementaron políticas estipulando principios orientados a la toma de decisiones de la empresa y con los cuales se pueda obtener resultados racionales enfocados a los objetivos organizacionales. Con esto se crea una cultura organizacional basada en normas a cumplir de las partes interesadas dentro y fuera de la organización.

-Para esta implementación se crearon:

*Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional

*Políticas Anticorrupción

*Políticas de no Discriminación en el Trabajo

*Políticas contra el Acoso Sexual en el Trabajo

*Políticas de Confianza y Respeto

Las políticas son difundidas a todos los colaboradores mediante una reunión estipulada en un acta, firmada por las personas a cargo y posteriormente publicadas en el mural de la organización para su visualización de todo el personal interno y externo.

3.2 Documentación del Sistema de Gestión en SST

Se procede con elaborar toda la documentación para el proceso del sistema de gestión aplicados desde los objetivos hasta el programa anual en SST aplicados a la realidad de la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., y difundidas a todas las partes interesadas.

Todos los documentos y registros están elaborados a los establecidos bajo ley, de carácter obligatorio a presentar y bajo diseño establecido en la normativa.

Los documentos, registros y procesos elaborados son los siguientes:

- *Objetivos e indicadores en SST.
- *Evidencias de la difusión de las políticas.
- *Reglamento interno de SST.
- *Registro de difusión y entrega del RISST.
- *Elaboración del reporte IPERC.
- *Acta de difusión y participación del reporte IPERC.
- *Programa anual en SST.
- *Exámenes medico ocupacionales.
- *Programa de monitoreo de agentes ocupacionales.
- *Inspecciones internas en SST.
- *Programa de inspecciones.
- *Programa y registro de simulacros.

El objetivo de estos lineamientos es de medir el desempeño de la empresa en el sistema de gestión en SST con el objeto de proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos los colaboradores internos y externos y así obtener una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos.

Figura 9

Evidencias de difusión de las políticas



Fuente: Base de datos S.T.H&R S.A.C.

Figura 10

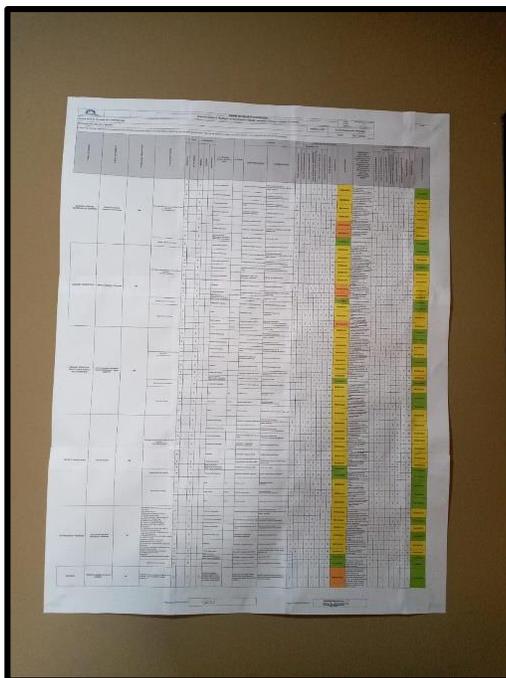
Evidencias de difusión del IPERC



Fuente: Base de datos S.T. H&R S.A.C

Figura 11

Evidencias de difusión del IPERC



Fuente: Base de datos S.T. H&R S.A.C.

3.3 Capacitación y Competencia del Sistema de Gestión en SST

La capacitación es un factor de suma importancia que proporciona a los colaboradores mejoras en su competencia a nivel profesional y desarrolla sus capacidades interpersonales, generando oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.

Es por ello que dentro de los lineamientos implementados y con el objetivo de reforzar e incrementar las condiciones emocionales e intelectuales de los trabajadores para mejorar el desempeño de manera eficiente y eficaz para alcanzar las metas trazadas se implementaron los siguientes documentos y procesos:

*Manual de Organización de Funciones:

La elaboración y difusión del MOF permitirá a la organización plasmar en un documento, el cual forma parte de la estructura y forma de organizacional que ha adoptado y servirá como guía para todos los trabajadores. En este manual se encuentran plasmados las funciones y requisitos para cada puesto existente en la organización.

*Programa anual de capacitaciones:

El programa anual de capacitaciones está elaborado de acuerdo a la normativa vigente y esta es elaborada anualmente bajo reunión realizada con la gerencia general, el supervisor de seguridad y salud en el trabajo y las partes interesadas. Todo esto quedara plasmado en un acta de reunión con todos los puntos y fechas acordadas a realizar las capacitaciones de acuerdo a la realidad de la empresa.

*Registro de capacitaciones:

Los registros de capacitaciones son los documentos donde quedara evidencia de los participantes que participen de las capacitaciones programadas, nombre de la capacitación, fecha y hora de realización y la persona o empresa que realiza la capacitación.

*SCTR a cada trabajador:

Es el seguro complementario de trabajo de riesgo, seguro obligatorio que la empresa debe de contratar para todos los trabajadores. Esta se encuentra bajo normativa vigente y es de carácter obligatorio, sobre todo para los trabajos que se realizan en las embarcaciones o en situ, para las actividades que la empresa realice y consideradas de riesgo.

3.4 Procedimientos Operacionales del Sistema de Gestión en SST y cumplimiento de medidas de seguridad

En este contexto se encuentran los procedimientos que a modo de guía nos podrá indicar la manera adecuada de cómo realizar los trabajos o servicios minimizando sus riesgos existentes en ellos. Por tanto, en determinados trabajos, debemos elaborar su PTS correspondiente para minimizar los riesgos que implica dicho trabajo. La empresa ha determinado seguir el procedimiento como parte de su día a día para salvaguardar la integridad del trabajador. Por ello se implementaron los siguientes procesos:

*Procedimientos de trabajo seguro:

Son las instrucciones de seguridad que describen de manera clara y concreta el procedimiento correcto a realizar determinadas actividades o labores que puedan generar riesgos o daños si no se realizan en la forma específica. Este documento contiene la descripción de cómo realizar un trabajo de manera eficiente y eficaz desde el inicio hasta el final.

*Permiso de trabajo seguro:

Es el documento donde se especifican las actividades puntuales a realizar, los peligros o riesgos asociados a ellos y las medidas de seguridad a cumplir para prevenir y evitar posibles accidentes que se puedan suscitar.

*Continuar con formatos para inspecciones de equipos de protección personal:

Son los documentos donde se coloca a manera de check list, todo lo encontrado en los equipos de protección personal como, por ejemplo: arnés, extinguidores, etc., bueno o por corregir y la acción correctiva a tomar si fuese el caso.

*Formatos de entregas de EPPS:

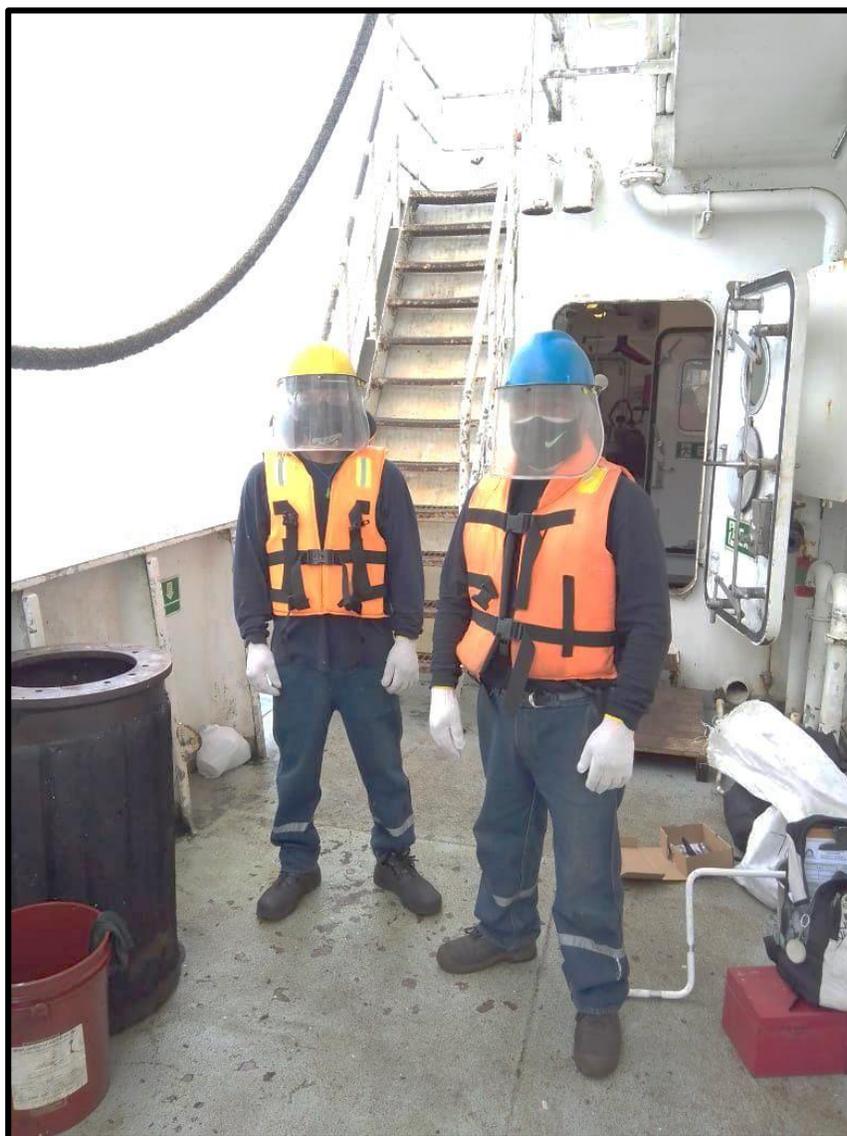
Son los documentos donde se registran todas las entregas de los equipos de protección personal de seguridad, según lo establecido por la organización, tiempo de uso o la necesidad específica de cada equipo en un determinado tiempo o actividad a realizar.

*Evidencia de uso correcto de EPPS:

Son los formatos donde se registran y evidencia que las entregas de los equipos de protección personal de seguridad son usadas correctamente y en su totalidad en las labores realizadas en la empresa, así como las actividades realizadas en las embarcaciones o en situ.

Figura 12

Evidencia de uso correcto de EPPS en embarcaciones



Fuente: Base de Datos S.T. H&R S.A.C.

Figura 13

Evidencia de uso correcto de EPPS en taller



Fuente: Base de Datos S.T. H&R S.A.C.

3.5 Plan de Vigilancia y Control COVID-19 del Sistema de Gestión en SST

Es de suma importancia establecer el plan de vigilancia y control COVID -19. Estos lineamientos están dirigidos a minimizar los riesgos en la salud de los trabajadores con riesgo de exposición al SARS COV-2.

El plan de vigilancia y control COVID-19 nos permitirá tomar acciones de prevención para minimizar los riesgos de contagio, las normas a cumplir dentro y fuera de la empresa, así como los equipos de protección personal a usar y los protocolos de limpieza y desinfección de herramientas y del personal en general.

Según normativa vigente, resulta conveniente establecer lineamientos incluyendo la programación de acciones para la vigilancia de salud de los trabajadores de SOLUCIONES TECNICAS H & R S.A.C., estableciendo criterios generales a cumplir durante el periodo de emergencia sanitaria y posterior al mismo.

Con esto se garantiza la sostenibilidad de las medidas de vigilancia, prevención y Control adoptadas para evitar la transmisibilidad del Covid-19 en el lugar de trabajo.

3.6 Control del Sistema de Gestión en SST

El programa anual está diseñado para llevar un control estadístico de cómo se vienen cumpliendo mes a mes los procesos y su indicador en porcentajes.

Asimismo los formatos de controles de llenado obligatorio nos permitirán tener un indicador de control de cómo se va desarrollando el cumplimiento de los procesos establecidos con respecto al cumplimiento en SST.

***Plan anual en SST.**

Este documento tiene como finalidad presentar las políticas en SST y describir el sistema de seguridad y salud ocupacional que la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C implementara como empresa responsable, asimismo involucrar al personal a asumir el compromiso con la SST con la finalidad de asegurar que cada uno de los trabajadores realicen sus actividades diarias en condiciones seguras y óptimas.

*Registro de Estadísticas de SST.

Es el formato donde se identificará las estadísticas mensuales, el número de accidentes, el total de horas hombre trabajado, el índice de gravedad y accidentabilidad, trabajadores expuestos, tasa de incidencia y otros factores que influyan como indicador para definir la cantidad de accidentes mensuales registrados en la empresa.

*Formatos de entrega y uso de EPPS.

Son los documentos en donde se plasman las entregas de toda la ropa y equipos de seguridad entregados a los empleados o trabajadores de acuerdo al uso y/o necesidad de cada uno o para cada servicio.

*Formatos de inspecciones, accidentes y otros.

Estos son los documentos donde se identificarán y plasmarán algún accidente o incidente que se suscite en función a los servicios realizados en el lugar de trabajo, debidamente firmado por el encargado de grupo y el supervisor de seguridad y salud en el trabajo de la empresa.

Todos los controles son debidamente llenados, revisados y firmados por las partes interesadas. En estos puntos, el supervisor de seguridad y salud ocupacional, será el encargado de liderar todos los controles, conjuntamente con el gerente general o la persona designada por la gerencia.

CAPÍTULO IV. Resultados Obtenidos

Con la aplicación del sistema de gestión de SST en la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., aumento la satisfacción de los clientes en los servicios realizados, ya que, de manera directa, el generar procesos de seguridad y salud laboral hace que nuestros servicios obtengan un grado de calidad alto, y es que realizar trabajos con cero accidentes, alcanza estándares de calidad muy por encima a los lineamientos establecidos por muchas de las empresas tractoras.

Aplicando este sistema de gestión, se obtuvo una mayor aceptación por las empresas pesqueras para contar como proveedora de ellas por el alto compromiso y responsabilidad ante estos temas materiales.

Se logró una alta motivación por parte de los colaboradores y los equipos de trabajo y a su vez que estén alienados con la implementación.

Permitió a la organización identificar los requisitos legales, reglamentarios y contractuales en materia de seguridad laboral y a su vez garantizar el cumplimiento de ellas.

A la organización le permitió identificar los riesgos en la seguridad y salud laboral y así, tomar medidas preventivas para evitar o reducir su gravedad y las pérdidas que podrían ocasionar estos accidentes.

Aumento y reforzó la credibilidad y mejoro la imagen de la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C. ante sus clientes, teniendo en cuenta que controlando y minimizando riesgos laborales o lesiones en los trabajadores; no se paralizarán o extenderán los tiempos de entrega de los servicios o equipos a reparar.

4.1 Políticas del Sistema de Gestión en SST

Las políticas aplicadas en la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C. genero una cultura organizacional en seguridad y salud en el trabajo, así como el respeto hacia los demás, igualdad de género y el compromiso de seguir contribuyendo en crear un ambiente seguro y óptimo en donde los trabajadores vienen desarrollando sus actividades diarias con gusto y ánimo de seguir adelante con todos los objetivos trazados.

4.2 Documentación del Sistema de Gestión en SST

La implementación de formatos y documentos de llenado permitió contar con indicadores de control para verificar el avance de los procesos implementados en el sistema de gestión. Los formatos permitieron llevar un mejor control en todos los procesos de gestión en seguridad y salud en el trabajo, tomando prevención ante posibles causas de accidentes laborales y minimizando los riesgos de los mismos.

4.3 Capacitación y competencia del Sistema de Gestión en SST

Las capacitaciones, inducciones y charlas ejecutadas dentro del programa anual, dieron como resultado a un personal mejor preparado para cumplir con todos los protocolos y lineamientos de seguridad a tomar antes y después de cada trabajo realizado, así como prevenir posibles accidentes laborales y formas adecuadas de trabajo utilizando los equipos de protección adecuadas para cada caso.

4.4 Procedimientos Operacionales del Sistema de Gestión en SST y cumplimiento de medidas de seguridad

Teniendo en cuenta los resultados positivos en la empresa generados por la implementación del sistema de gestión en SST, la gerencia general de Soluciones Técnicas H&R S.A.C. tomo la decisión de pasar una auditoria para obtener una homologación en SST, en el cual se obtuvo un puntaje final de 91.30, que es indicador de nivel A en nivel de gestión de SST obteniendo la certificación correspondiente para este tema.

Figura 14

Certificado de Homologación en SST

| | | | |
|--|---|--|---|
| Código: 296 – 296 / 95 – 21 – 21571 – 21855 (LO) | |  | |
| CERTIFICADO DE HOMOLOGACION EN SST | | | |
| Otorgado a: | | | |
| SOLUCIONES TECNICAS H & R S.A.C. | | | |
| Solicitado por: | | | |
| TECNOLÓGICA DE ALIMENTOS S.A. | | | |
| Aspecto Evaluado: | | | |
| Seguridad y Salud en el Trabajo | | 91.30 | |
| Puntaje Final Ponderado: | | 91.30 | |
| Proveedor: | | APTO | |
| Actividad de la empresa homologada: | | | |
| Servicio de Mantenimiento Hidráulico. | | | |
| VIGENCIA: |  | |  |
| Desde: 26/11/2021 | Ramiro Tola Claux | | |
| Hasta: 25/11/2022 | Gerente | | |
| <small>Nuestra empresa garantiza únicamente que el proveedor ha sido evaluado y calificado de acuerdo a nuestros procedimientos. La calificación consignada en el presente certificado es un reflejo de los hallazgos encontrados durante el proceso de evaluación. Nuestra empresa no asume responsabilidad alguna en caso el proveedor evaluado falle o incumpla en algún producto o servicio que haya sido objeto de esta evaluación.</small> | | | |

Fuente: Base de Datos S.T. H&R S.A.C.

Así también, se aplicó una encuesta a todo el personal de la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., el cual está conformado por catorce (14) trabajadores entre personal directivo, administrativo y operativo; sobre el nivel de satisfacción de la implementación en SST, el cual se presenta obteniéndose los siguientes resultados:

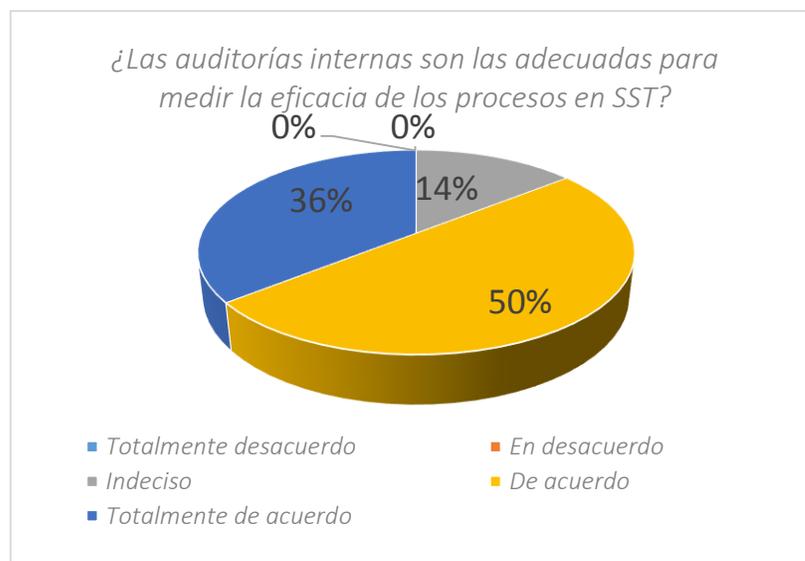
Tabla 16

¿Las auditorías internas son las adecuadas para medir la eficacia de los procesos en SST?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|------------|--------------|
| Valido Totalmente desacuerdo | 0 | 0,0 |
| En desacuerdo | 0 | 0,0 |
| Indeciso | 2 | 14,0 |
| De acuerdo | 7 | 50,0 |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 36,0 |
| Total | 14 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1:



Fuente: Elaboración propia

Comentario:

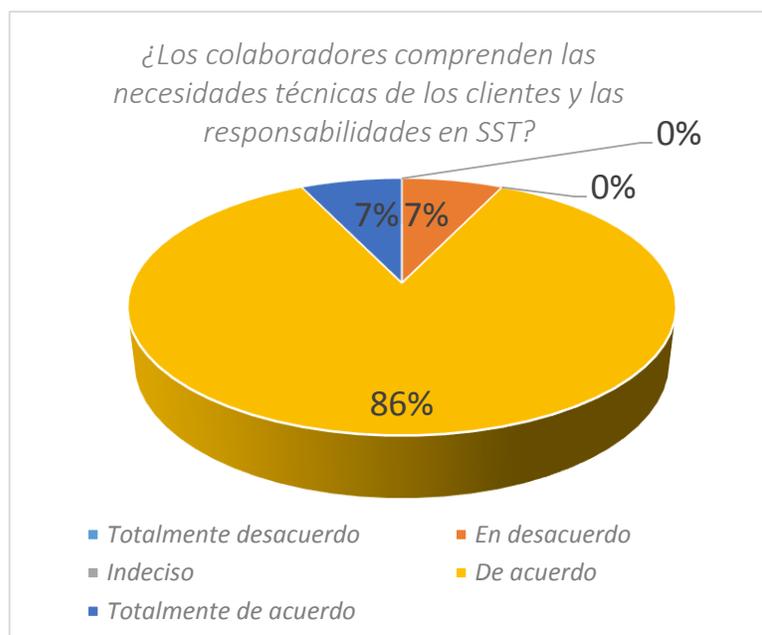
De la Tabla 16 y Grafico 1, se observó que el 50% de las respuestas indicaron estar de acuerdo que las auditorías internas son las adecuadas para medir la eficacia de los procesos en SST, mientras que el 36% indico que está totalmente de acuerdo, otro 14% responde que está indeciso, el 0% en desacuerdo y un 0% totalmente desacuerdo.

Tabla 17

¿Los colaboradores comprenden las necesidades técnicas de los clientes y las responsabilidades en SST?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Valido | Totalmente desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 7,0 |
| | Indeciso | 0 | 0,0 |
| | De acuerdo | 12 | 86,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 7,0 |
| | Total | 14 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Grafico 2:

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

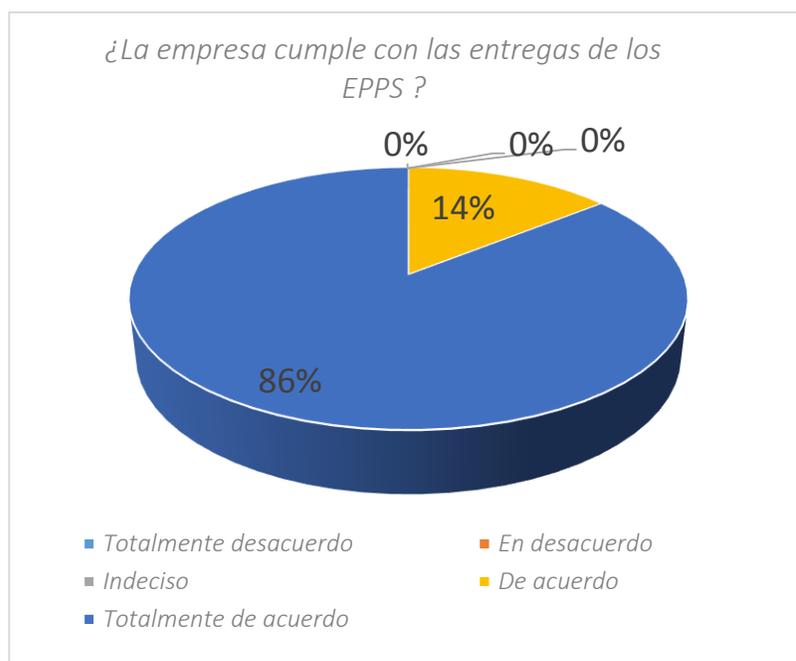
De la Tabla 17 y Grafico 2, se observó que el 86% de las respuestas indicaron estar de acuerdo que los colaboradores comprenden las necesidades técnicas de los clientes y las responsabilidades en SST, mientras que el 7% indicó que está totalmente de acuerdo, otro 7% responde que está en desacuerdo, 0% indeciso y un 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla 18

¿La empresa cumple con las entregas de los EPPS?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| Valido | Totalmente desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | En desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | Indeciso | 0 | 0,0 |
| | De acuerdo | 2 | 14,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 86,0 |
| Total | | 14 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Grafico 3

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

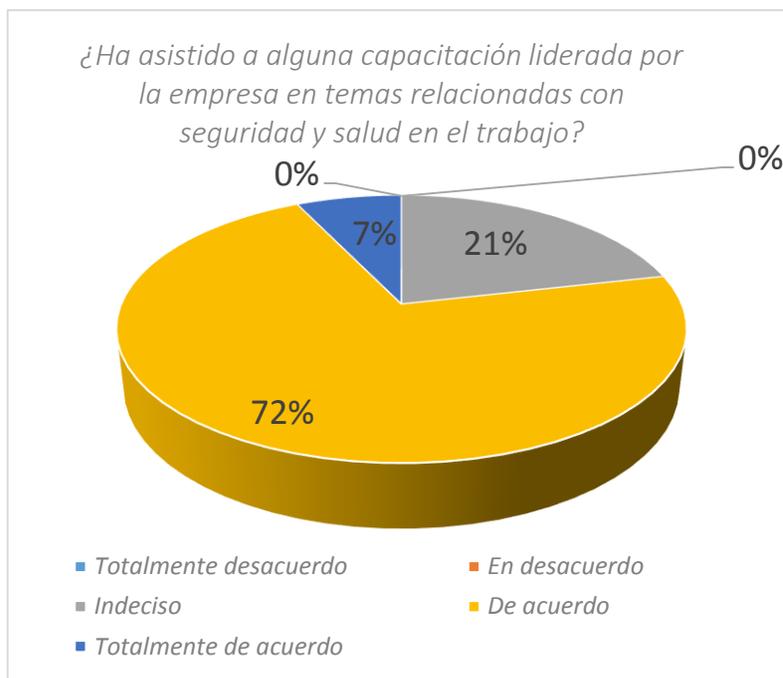
De la Tabla 18 y Grafico 3, se observó que el 86% de las respuestas indicaron estar totalmente de acuerdo en que la empresa cumple con las entregas de los EPPS y/o equipos de protección personal, mientras que el 14% indico que está de acuerdo, 0% está en desacuerdo, 0% indeciso y un 0% totalmente desacuerdo.

Tabla 19

¿Ha asistido a alguna capacitación liderada por la empresa en temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Valido | Totalmente desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | En desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | Indeciso | 3 | 21,0 |
| | De acuerdo | 10 | 72,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 7,0 |
| Total | | 14 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Grafico 4

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

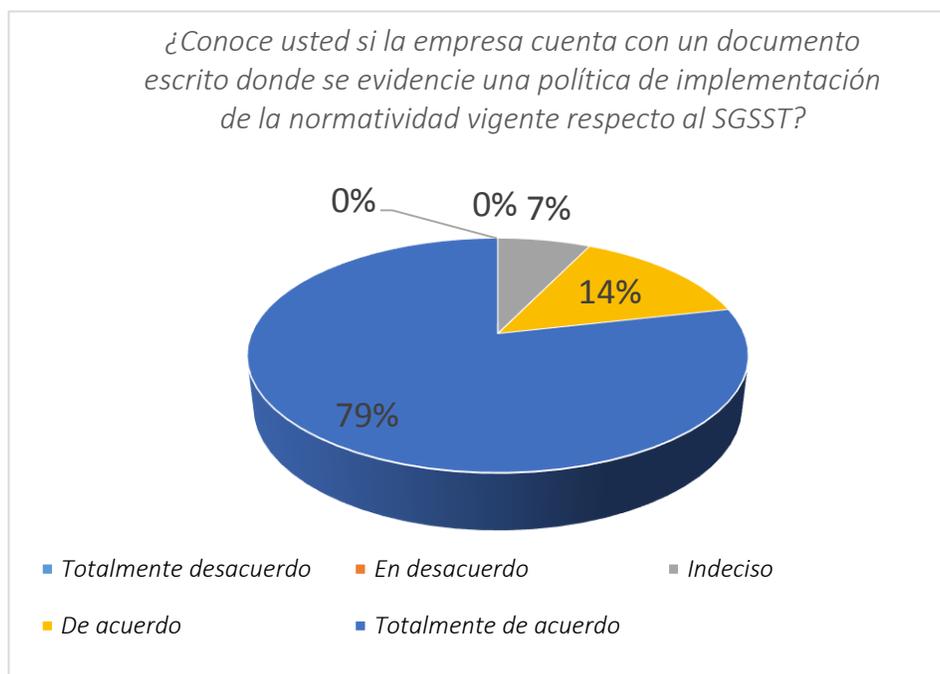
De la Tabla 19 y Grafico 4, se observó que el 72% de las respuestas indicaron estar de acuerdo en que han asistido a alguna capacitación liderada por la empresa en temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo, mientras que el 21% indicó que está indeciso, el otro 7% responde que está totalmente de acuerdo, 0% en desacuerdo y un 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla 20

¿Conoce usted si la empresa cuenta con un documento escrito donde se evidencie una política de implementación de la normatividad vigente respecto al SGSST?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| Valido | Totalmente desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | En desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | Indeciso | 1 | 7,0 |
| | De acuerdo | 2 | 14,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 11 | 79,0 |
| Total | | 14 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Grafico 5

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

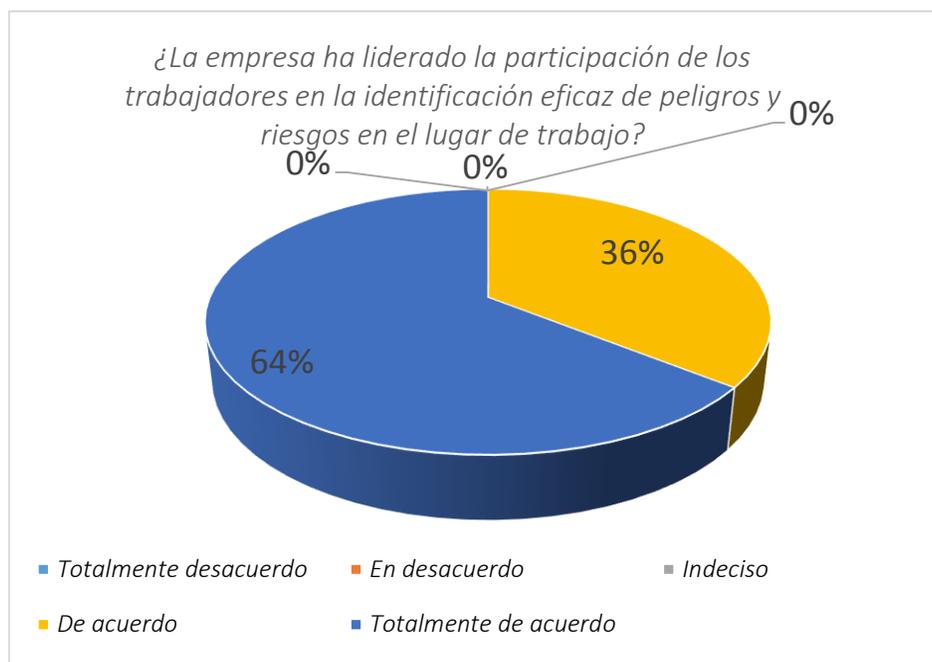
De la Tabla 20 y Grafico 5, se observó que el 79% de las respuestas indicaron estar totalmente de acuerdo que conocen que la empresa cuenta con un documento escrito donde se evidencie una política de implementación de la normatividad vigente respecto al sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo, mientras que el 14% indico que está de acuerdo, el otro 7% responde que está indeciso, 0% en desacuerdo y un 0% totalmente desacuerdo.

Tabla 21

¿La empresa ha liderado la participación de los trabajadores en la identificación eficaz de peligros y riesgos en el lugar de trabajo?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Valido | Totalmente desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | En desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | Indeciso | 0 | 0,0 |
| | De acuerdo | 5 | 36,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 64,0 |
| Total | | 14 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Grafico 6

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

De la Tabla 21 y Grafico 6, se observó que el 64% de las respuestas indicaron estar totalmente de acuerdo en que la empresa ha liderado la participación de los trabajadores en la identificación eficaz de peligros y riesgos en el lugar de trabajo, mientras que el 36% indicó que está de acuerdo, 0% indeciso, 0% en desacuerdo y un 0% totalmente desacuerdo.

Tabla 22

¿Ha difundido la empresa la política del SGSST a todos los niveles de la organización?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| Valido | Totalmente desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | En desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | Indeciso | 0 | 0,0 |
| | De acuerdo | 3 | 21,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 11 | 79,0 |
| Total | | 14 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

De la Tabla 22 y Grafico 7, se observó que el 79% de las respuestas indicaron estar totalmente de acuerdo en que ha se difundido en la empresa la política del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo a todos los niveles de la organización, mientras que el 21% indico que está de acuerdo, el 0% indeciso, el 0% en desacuerdo y un 0% totalmente desacuerdo.

Tabla 23

¿La empresa ha asignado y comunicado responsabilidades específicas en el SGSST a todos los niveles de la organización incluida la alta dirección?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Valido Totalmente desacuerdo | 0 | 0,0 |
| En desacuerdo | 1 | 7,0 |
| Indeciso | 1 | 7,0 |
| De acuerdo | 5 | 36,0 |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 50,0 |
| Total | 14 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Grafico 8



Fuente: Elaboración propia

Comentario:

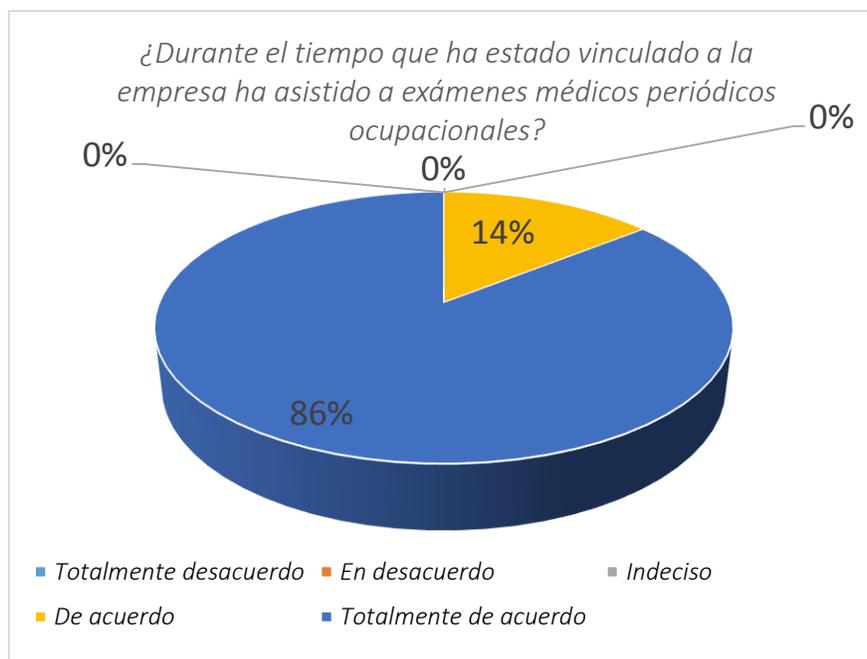
De la Tabla 23 y Grafico 8, se observó que el 50% de las respuestas indicaron estar totalmente de acuerdo en que la empresa ha asignado y comunicado responsabilidades específicas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo a todos los niveles de la organización incluida la alta dirección, mientras que el 36% indico que está de acuerdo, el otro 7% indico estar indeciso, el 7% está en desacuerdo y un 0% totalmente desacuerdo.

Tabla 24

¿Durante el tiempo que ha estado vinculado a la empresa ha asistido a exámenes médicos periódicos ocupacionales?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| Valido | Totalmente desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | En desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | Indeciso | 0 | 0,0 |
| | De acuerdo | 2 | 14,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 86,0 |
| Total | | 14 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Grafico 9

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

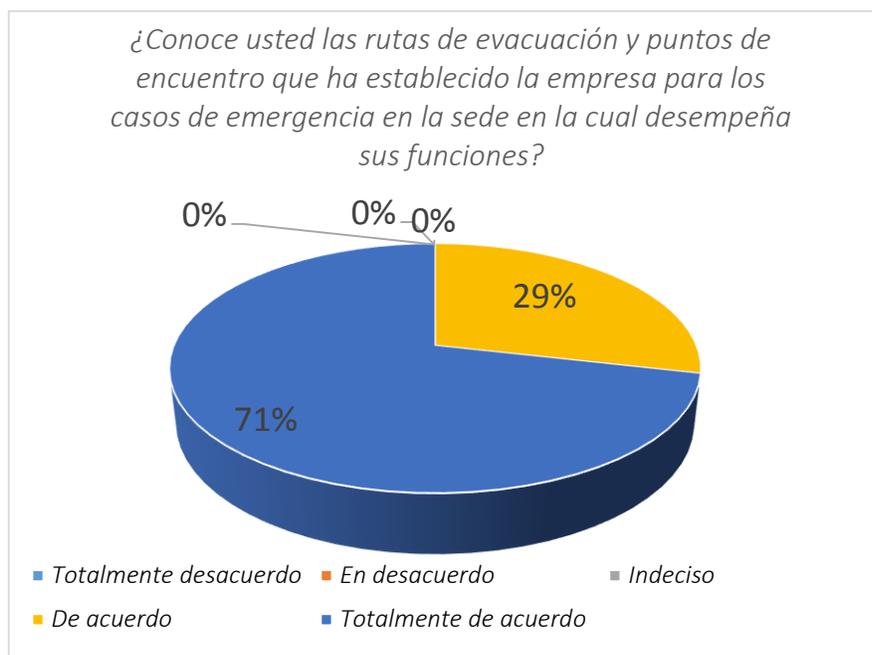
De la Tabla 24 y Grafico 9, se observó que el 86% de las respuestas indicaron estar totalmente de acuerdo en que durante el tiempo que ha estado vinculado a la empresa ha asistido a exámenes médicos periódicos ocupacionales, mientras que el 14% indico que está de acuerdo, el 0% indeciso, el 0% está en desacuerdo y un 0% totalmente desacuerdo.

Tabla 25

¿Conoce usted las rutas de evacuación y puntos de encuentro que ha establecido la empresa para los casos de emergencia en la sede en la cual desempeña sus funciones?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Valido | Totalmente desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | En desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | Indeciso | 0 | 0,0 |
| | De acuerdo | 4 | 29,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 10 | 71,0 |
| Total | | 14 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Grafico 10

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

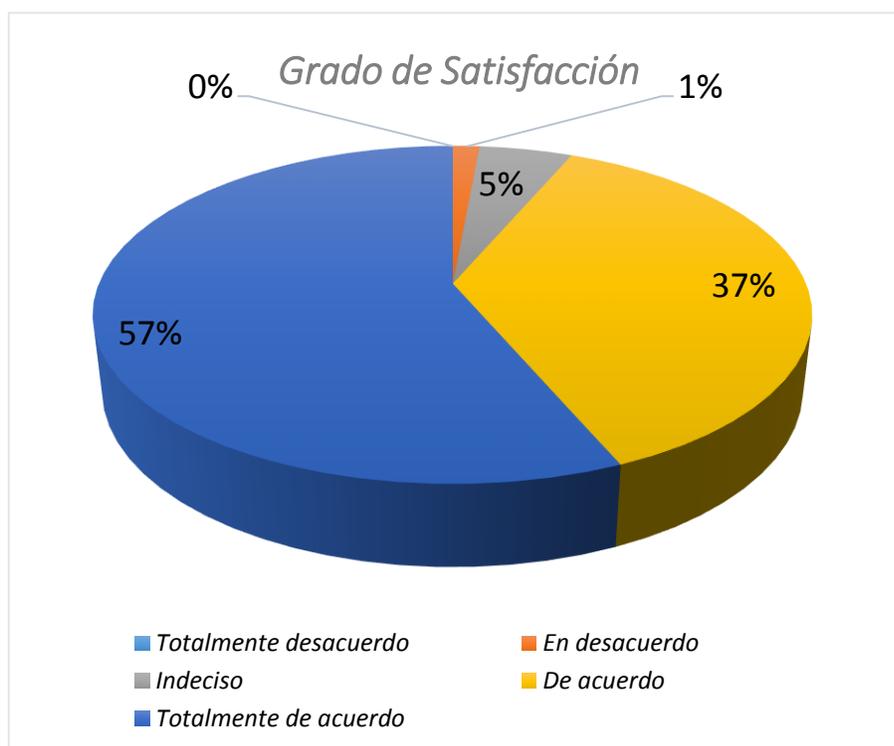
De la Tabla 25 y Grafico 10, se observó que el 71% de las respuestas indicaron estar totalmente de acuerdo en que se conoce las rutas de evacuación y puntos de encuentro que ha establecido la empresa para los casos de emergencia en la sede en la cual desempeña sus funciones, mientras que el 29% indicó que está de acuerdo, el 0% indeciso, el 0% está en desacuerdo y un 0% totalmente desacuerdo.

En conclusión de las (10) preguntas realizadas al total de trabajadores (14) de la Empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., se obtiene como Grado de Satisfacción un nivel muy alto con un 94% de aceptación a las preguntas realizadas y que se pueden corroborar con la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 26*Grado de Satisfacción*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| Valido | Totalmente desacuerdo | 0 | 0,0 |
| | En desacuerdo | 2 | 1,0 |
| | Indeciso | 7 | 5,0 |
| | De acuerdo | 52 | 37,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 79 | 57,0 |
| Total | | 140 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11.

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

De la Tabla 26 y Grafico 11, se observó que el 57% de las respuestas indicaron estar totalmente de acuerdo con el grado de satisfacción, mientras que el 37% indico que está de acuerdo, el otro 5% que está indeciso, el restante 1% está en desacuerdo y un 0% totalmente desacuerdo.

4.5 Plan de vigilancia y control COVID-19 del Sistema de Gestión en SST

El cumplimiento de los protocolos y plan COVID dieron como resultado reducir a cero el contagio causado por este virus, sobre todo en los trabajos realizados en las embarcaciones ya que, en su mayoría, es aquí donde se presentaron la mayoría de contagios por estar expuestos y en contacto con otros contratistas. Esta reducción en los contagios fue muy positiva para la empresa ya que no se tuvieron que paralizar o alargar los tiempos de entrega de los servicios en proceso en los tiempos requeridos.

4.6 Control del Sistema de Gestión en SST

Mediante los medios de control implementados, la empresa pudo establecer objetivos organizacionales mucho más claros y sujetos a la realidad de la empresa. La utilización de los formatos, controles estadísticos y procesos plasmados en el plan anual son medidas de control supervisadas, que permiten a la organización poder tomar decisiones correctas para el buen funcionamiento del sistema de gestión y para alcanzar los objetivos trazados.

CONCLUSIONES

- 1) Luego de la implementación del sistema de gestión en SST, la empresa logro conseguir una Certificación en homologación en SST, con esto se viene alcanzando mejores procesos a nivel de estándares mundiales con relación a políticas e indicadores que permiten una mejora continua en toda la estructura organizacional.
- 2) Las políticas implementadas en la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., fueron de gran relevancia, y creo una cultura organizacional enfocada a la seguridad logrando eliminar las deficiencias que presentaba la empresa en materia de SST, motivo por el cual la elaboración de estas cinco (5) políticas fue muy rigurosa y con la participación de todos los colaboradores (Políticas en seguridad y salud ocupacional, anticorrupción, no discriminación en el trabajo, contra el acoso sexual y de confianza y respeto).
- 3) Los formatos y documentos del sistema implementado en la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., desarrollaron una línea de control, basada en estadísticas e historiales para la toma de decisiones a futuro. Formatos como: objetivos e indicadores en SST, elaboración de reporte IPERC, programa de monitoreo de agentes ocupacionales, programa y registro de inspecciones, programa y registro de simulacros e inducciones y capacitaciones, permitieron obtener los datos necesarios para tomar acciones preventivas en temas de seguridad.
- 4) Las capacitaciones permanentes ayudaron a mejorar notoriamente la competencia en los trabajadores de la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., generando un cambio en la cultura organizacional de la empresa, viéndose reflejado en la orientación y compromiso que genera el personal de todos los niveles de la empresa, sobre la

importancia y manera más segura de realizar las actividades asignadas. Estos se redujeron de 19% a 5% y de accidentes moderados pasaron a tolerables.

- 5) Los procedimientos operacionales en SST y cumplimiento de medidas de seguridad en la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., genero ahorros importantes en materia de seguridad y salud laboral, así como el incremento de la productividad, la optimización de la calidad de los servicios y una repercusión positiva en la satisfacción de los clientes, obteniendo un 94% de satisfacción evidenciado en la encuesta realizada.
- 6) La implementación del plan de vigilancia y control Covid-19 fue obligatorio para la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., dado que las actividades realizadas por la empresa requieren de una labor presencial de parte de todo el personal, por este motivo se tomaron las acciones preventivas y se cumplieron con los protocolos de bioseguridad implementados por la empresa y bajo normativa ministerial, lo que género que la empresa cuente con un nivel muy bajo en contagios por el Covid-19. Con esto se generó la reactivación de las actividades empresariales e incremento de la productividad de un 23% en comparación al trabajo remoto.
- 7) La empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., tiene el deber y compromiso de cumplir todas las medidas de prevención para asegurar y resguardar la salud e integridad de sus trabajadores, por este motivo ha desarrollado actividades de control que se realizan mensualmente, mediante estos indicadores se obtienen datos estadísticos claros que son fundamentales para la toma de decisiones de la gerencia de la empresa. La gerencia general tiene el deber y el compromiso de trabajar con la participación activa de todos los colaboradores enfocados en la mejora continua de la organización.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda utilizar este tipo de sistemas de gestión en SST en las micro empresas Pymes, ya que les da posicionamiento a las organizaciones con niveles de estándares mundiales en tema de procesos. Contemplando las políticas y documentación elaborada para el sistema de gestión a implementar.
- 2) Es recomendable difundir a todos los trabajadores de la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., las políticas en SST, además de publicarlas en lugares visibles con la finalidad de crear una cultura de prevención y control de accidentes y enfermedades ocupacionales, esto permitirá crear un compromiso de prevención segura en cada uno de los colaboradores, dentro y fuera de la organización.
- 3) A través del presente trabajo de Suficiencia Profesional queremos concientizar y recomendar a las empresas el grado de importancia que tiene este tema material, adecuando políticas y documentación que permitan una eficiente y eficaz desarrollo de procesos en prevención y reducción de accidentes.
- 4) Se recomienda realizar capacitaciones fuera del cronograma anual, ya que esto no es solo beneficioso para la organización, si no para el propio colaborador, ya que ellos obtendrán un mayor conocimiento para afrontar posibles situaciones de riesgo y solución inmediata de problemas, tomar decisiones y sobre todo, tomar medidas de prevención sin necesidad de estar supervisados.
- 5) Se recomienda que el personal de la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C., continúe con la participación activa en la implementación y elaboración de los formatos para inspecciones de equipo de protección personal, primordiales en la labor diaria del personal operativo de la empresa.

- 6) Continuar con los protocolos, plan de vigilancia y control del Covid-19, realizando pruebas antigénicas semanalmente y todos los lineamientos de limpieza, desinfección y cuidado personal a todos los colaboradores dentro y fuera de la empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C.
- 7) Se recomienda continuar con la implementación de procesos que permitan a la organización poder seguir obteniendo certificaciones y reconocimientos en pro de la mejora y los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.).

Acuña, J. (2005). *Mejoramiento de la Calidad. Un enfoque a Servicios*. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=rpDmDwAAQBAJ>

Cely, D. (2016). *Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo para la Empresa Item JC Cía S.A.S.[Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]*. Sagamoso-Colombia: Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2246>

Congreso de la Republica del Perú. (2011, 20 de agosto). *Ley N°29783-Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de www.peru.gob.pe

Congreso de la Republica del Perú. (2012). *D.S. N°005-2012-TR Que aprueba el Reglamento de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo*. Diario Oficial el Peruano. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/571763/Decreto_Supremo_N__005-2012-TR.pdf

Congreso de la Republica del Perú. (2013, 15 de enero). *Ley N°29981 Que crea la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-SUNAFIL*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/sunafil/institucional>

Cordero , S., Cubas, J., & Mendoza, R. (2018). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Desempeño Laboral en los Colaboradores de Matriceria Mendoza-Los Olivos-2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Callao]*. Callao-Perú: Repositorio Institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5779>

- DuBrin, A. (2008). *Relaciones Humanas: Comportamiento Humano en el Trabajo*. Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=AjK4cQAACAAJ>
- Lopez, S. (2017). *Inducción Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=w3kpDwAAQBAJ>
- Norma Internacional ISO. (2018). *ISO 45001-Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Ginebra, Suiza. Obtenido de <https://www.qhse.com.pe/wp-content/uploads/2018/04/ISO-45001-Norma-Internacional-Oficial-Espa%C3%B1ol-Safety-VIP-1.pdf>
- Pinto, P., Pradera, J., Serrano, R., & Cuzquén, J. (2015). *Guía para implementar la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo del Perú: Consejos y análisis para una implementación práctica y económica*. Lima: APDR: Asociación Peruana de Prevencionistas de Riesgos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=x8iVBgAAQBAJ>
- Ramirez, I. (2016). *Elaboración y Aplicación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para prevenir accidentes laborales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena [Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. La Libertad-Ecuador: Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/3605>
- Rosander, A. (1994). *Los catorce puntos de Deming Aplicados a los Servicios*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=sBoWshpcZQAC>
- Summers, D. (2006). *Administración de la Calidad*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xBgQ9R2io5oC>

- Tapia, W. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la Empresa Panoro Apurimac [Universidad Nacional Federico Villarreal]*. Lima-Perú: Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2273>
- Trauco, J. (2020). *Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional según Ley 29783 en una empresa Metalmecánica [Trabajo de Suficiencia Profesional, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Lima-Perú: Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/11135>
- Universidad de Alcalá de Henares. Fundación General. (2007). *Riesgos laborales relacionados con el medio ambiente: guía de bolsillo*. Madrid: Fundación Universidad de Alcalá. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=PGdHQwAACAAJ>
- Vasquez, L. (2015). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Comunidad Andina; Auditorias de Verificación [Universidad de Huelva]*. Huelva-España: Repositorio Institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10272/12607>
- Vértice, Editorial. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Vértice. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=apHbsjHxroEC>

ANEXOS

Anexo 1. Evidencia de Similitud Digital

Implementación de un Sistema
de Gestión en Seguridad y
Salud en el Trabajo para la
mejora de la Calidad de los
Servicios en la Empresa
Soluciones Técnicas H&R S.A.C.
2021

por Heather Karina Román Ulloa & Julio Cesar Caballero Romero

Fecha de entrega: 23-ago-2022 08:28p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1886182593

Nombre del archivo: AJO_DE_SUFICIENCIA_PROFESIONAL_-_Ultimo_12-08-2022_revisado.docx (6.42M)

Total de palabras: 16226

Total de caracteres: 88635

Implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para la mejora de la Calidad de los Servicios en la Empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C. 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 2 | Submitted to Universidad Manuela Beltrán Trabajo del estudiante | 2% |
| 3 | alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 1% |
| 6 | cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet | 1% |
| 8 | rabida.uhu.es Fuente de Internet | 1% |

| | | |
|----|---|------|
| 9 | repositorio.uptc.edu.co Fuente de Internet | 1 % |
| 10 | repositorio.untels.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 11 | repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 12 | cdn.www.gob.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 13 | repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 14 | repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 15 | dspace.espoch.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 16 | repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 17 | Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante | <1 % |
| 18 | dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 19 | repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 20 | www.ergosersas.com | |

| | | |
|----|--|------|
| | Fuente de Internet | <1 % |
| 21 | repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 22 | spij.minjus.gob.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | www.laccei.org Fuente de Internet | <1 % |
| 24 | Submitted to Universidad de Málaga - Tii Trabajo del estudiante | <1 % |
| 25 | repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 26 | repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 27 | www.slideshare.net Fuente de Internet | <1 % |
| 28 | edoc.pub Fuente de Internet | <1 % |
| 29 | repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 30 | ri.ues.edu.sv Fuente de Internet | <1 % |
| 31 | repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|---|------|
| 32 | repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 33 | Repositorio.Unsa.Edu.Pe Fuente de Internet | <1 % |
| 34 | www.12ape.org Fuente de Internet | <1 % |
| 35 | repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 36 | María Palacios Guillem. "Propuesta de un nuevo procedimiento basado en la norma ISO 9001 para la gestión conjunta de la norma ISO 31000, la filosofía Kaizen y la herramienta Lean Manufacturing en pymes industriales de la Comunidad Valenciana.", Universitat Politècnica de Valencia, 2021 Publicación | <1 % |
| 37 | repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 38 | repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 39 | repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 40 | repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 41 | www.sunafil.gob.pe | |

| | | |
|---|--|------|
| | Fuente de Internet | <1 % |
| 42 | documents.mx Fuente de Internet | <1 % |
| 43 | repositorio.uho.edu.cu Fuente de Internet | <1 % |
| 44 | repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 45 | repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 46 | vsip.info Fuente de Internet | <1 % |
| 47 | www.theibfr.com Fuente de Internet | <1 % |
| 48 | www.coursehero.com Fuente de Internet | <1 % |
| <hr/> <p>Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 15 words</p> <p>Excluir bibliografía Activo</p> | | |

Anexo 2. Autorización de Publicación de Repositorio



UNIVERSIDAD
PERUANA DE
CIENCIAS E
INFORMÁTICA
La Universidad del Futuro hoy

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Román Ulloa, Heather Karina

DNI: 47605058 Correo electrónico: heatherkarinaromanulloa@gmail.com

Domicilio: Sarita Colonia Mz. C Lte. 7 II Sector - Callao

Teléfono fijo: --- Teléfono celular: 964195823

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y Negocios-FCEYN

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis () Trabajo de Suficiencia Profesional (x)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
"Implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para la mejora de la Calidad de los Servicios en la Empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C. 2021"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) Trabajo indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito total.

() Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

() No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
en la ciudad de Lima, a los 27 días del mes de
Julio de 2022


FIRMA

Huella digital





FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Caballero Romero, Julio Cesar
 DNI: 25704917 Correo electrónico: jc_1471@hotmail.com
 Domicilio: Jr. Cahulde cuadra 14 Mz. 105 Lte. 28 Urb. Chacra Alta, La Perla - Callao
 Teléfono fijo: — Teléfono celular: 955514202

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y Negocios-FCEYN
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis () Trabajo de Suficiencia Profesional (x)
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
"Implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para la mejora de la
 Calidad de los Servicios en la Empresa Soluciones Técnicas H&R S.A.C. 2021"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (x) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) Trabajo indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
 en la ciudad de Lima, a los 27 días del mes de
Julio de 2022

Huella digital



FIRMA

Anexo 3. Otras Evidencias

Anexo 3.1. Políticas en Seguridad y Salud en el Trabajo

| | | |
|---|---|---|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION QHSE | Código : SCBB-QHSE-POL-GTA-003 Versión : 002 |
| | POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE | F. de Creación : 15-01-2021 Página : 1 de 1 |

Somos una Empresa dedicada a brindar servicios de Mantenimiento preventivo y correctivo de sistemas hidráulicos y de refrigeración de la industria naviera e industria en general. Siendo conscientes de nuestra responsabilidad laboral y medio ambiental, estamos comprometidos como organización a:

- *Cumplir las leyes y reglamentos vigentes relacionados con el medio ambiente, la seguridad y salud ocupacional aplicable a nuestra organización, así como las normas, estándares, procedimientos e instrucciones de trabajos existentes.*
- *Prevenir la contaminación ambiental, realizando la identificación de los aspectos y evaluación de los impactos ambientales antes de realizar nuestras actividades, tomando acciones preventivas.*
- *Prevenir las lesiones y enfermedades de nuestros colaboradores, identificando los peligros y evaluando los riesgos de seguridad y salud antes de realizar nuestras actividades, tomando acciones preventivas.*
- *Ejecutar permanentemente programas de capacitación, entrenamiento y sensibilización para mejorar el nivel de conciencia de nuestros colaboradores respecto al medio ambiente la salud y seguridad industrial.*
- *Mejorar nuestro desempeño continuamente en las actividades que realizamos para nuestros clientes, realizando monitoreo constantes de nuestros indicadores de medio ambiente, salud y seguridad industrial y revisando periódicamente los sistemas, programas y prácticas ambientales, de salud y seguridad industrial.*

SOLUCIONES TECNICAS HLR S.A.C.

 Mercedes Del Castillo Gutierrez
Gerente General

GERENTE GENERAL

Anexo 3.2. Matriz IPERC

| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN QHSE | | | | | | | | | | Código: ST19-IPERC-REG-557-047 Versión: 01 F. aprob.: 20/01/2021 | Código: | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------|---|--|----------------------------------|---|------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--|------------------------------------|------------------------------|-----------------------|---|---|-----------------|----------------|------------------------------------|------------------------------|--------|------------------------------|------------------------------------|--|------------------------------------|--------------------|-----------------|------------------------------|
| IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS (soldadura, calderería y trabajos en caliente) | | | | | | | | | | Supervisor SST: | Fecha: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gerente General: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descripción del proyecto / Servicio: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Al llenar este formato, declaro tener conocimiento del contenido de este documento y me comprometo a aplicar los controles establecidos sobre todos los los peligros y riesgos, con mayor atención a los riesgos de nivel alto, de mis actividades | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. ÁREA DE TRABAJO | 2. ACTIVIDAD / TAREAS | 3. TIPO | 4. SITUACIÓN | 5. PELIGROS (Fuente, situación o acto) | 6. Código | 7. RIESGO | 8. EVALUACIÓN DEL RIESGO | | | | | | 9. MEDIDAS DE CONTROL | | | | | 10. EVALUACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL | | | | | | | | | |
| | | | | | | | Probabilidad | Nivel de Riesgo | 9. MEDIDAS DE CONTROL | Probabilidad | Nivel de Riesgo | 11. Nivel de Riesgo Residual | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROBABLE | NO PROBABLE | NORMAL | ANORMAL | EMERGENCIA | EVENTO PELIGROSO | CONSECUENCIAS | Número de Personas Exponidas | Índice de Peligros Exponidos (A) | Índice de controles existentes (B) | Índice de Capacitación, Entrenamiento, Comprometimiento y Capacidad Humana (C) | Índice de Exposición al riesgo (D) | Nivel de Severidad | PUNTAJE (P x S) | 1. Capacitación en Ergonomía y pruebas activas. | 2. Implementación de Equipos ergonómicos (litas). | 3. Eliminación. | 4. Sustitución | 5. Controles de Ingeniería | 6. Controles Administrativos | 7. EPP | Número de Personas Exponidas | Índice de controles existentes (B) | Índice de Capacitación, Entrenamiento, Comprometimiento y Capacidad Humana (C) | Índice de Exposición al riesgo (D) | Nivel de Severidad | PUNTAJE (P x S) | 11. Nivel de Riesgo Residual |
| GERENCIA GENERAL SECRETARÍA DE GERENCIA | Gerencia General Secretaría de Gerencia | FM | Actividades administrativas, dentro de oficina. Uso de PC. Uso oficina de oficina | Posturas inadecuadas | Adopción de posturas inadecuadas | Enfermedad Ocupacional (Dolor de lumbocápsula, dolor en los hombros, muñecas) | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 18 | IMPORTANTE | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 18 | IMPORTANTE | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 6 | TOLERABLE | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| LOGÍSTICA Y PROYECTOS | Jefe de Logística y Proyectos | FM | Actividades administrativas, dentro de oficina. Uso de PC. Uso oficina de oficina | Posturas inadecuadas | Adopción de posturas inadecuadas | Enfermedad Ocupacional (Dolor de lumbocápsula, dolor en los hombros, muñecas) | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 18 | IMPORTANTE | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 18 | IMPORTANTE | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 6 | TOLERABLE | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE | JEFE DE CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE | FM | Actividades administrativas, dentro de oficina. Uso de PC. Uso oficina de oficina | Posturas inadecuadas | Adopción de posturas inadecuadas | Enfermedad Ocupacional (Dolor de lumbocápsula, dolor en los hombros, muñecas) | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 16 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | | | |
| | | | | | | | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 14 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 14 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 14 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | | | |
| | | | | | | | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 14 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 7 | TOLERABLE | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | | | |
| | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 14 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 14 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | | | |
| | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 14 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |
| | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 14 | MODERADO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|----|---|--|----------|---------|---------------------|--|---|---|--|--|---|---|---|----|----------|--|----|-----------|--|--|---|---|---|---|-----------|---|----|-----------|-----------|
| TALLER Y OPERACIONES | JEFE DE TALLER | FM | Actividades administrativas, dentro de oficina. Uso de PC Uso útiles de oficina | X | - | X | - | - | Posturas inadecuadas | Adopción de posturas inadecuadas | Enfermedad Ocupacional Síndrome de túnel carpiano, dolor en los hombros, muñecas) | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Capacitación en Ergonomía y causas activas. - Implementación de Equipos ergonómicos (sillas, escritorios). | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | |
| | | | | X | - | X | - | - | Dimensiones inadecuadas | Uso de equipo de dimensiones inadecuadas | Enfermedad Ocupacional Trastornos músculo esqueléticos) | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Implementación de equipo de trabajo ergonómico, sillas escritorios adecuados a la altura de los trabajadores. | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | |
| | | | | X | - | X | - | - | Posturas prolongadas | Posturas prolongadas por más de 2 horas | Enfermedad Ocupacional Trastornos músculo esqueléticos) | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Capacitación en ergonomía y causas activas. - Monitoreo de Agentes Ocupacionales (ergonomía) | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | |
| | | | | X | - | X | - | - | Iluminación inadecuada | Exposición a trabajar bajo iluminación inadecuada | (Pérdida de Agudeza Visual) | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Monitoreo de Agentes Ocupacionales (nivel de iluminación). - Nivel mín de Lux 300 en oficinas | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | |
| | | | | X | - | X | - | - | Radiación | Exposición a radiación de PC | (Pérdida de Agudeza Visual) | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Monitoreo de Agentes Ocupacionales (Ergonómicos). - Mantener Monitor de PC a la altura de los ojos en un ángulo de 40° | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | |
| | | | | X | - | X | - | - | Trabajo bajo presión | Exposición a trabajo bajo presión | Trastornos psicológicos, estrés, fatiga, depresión, etc. | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Monitoreo de Agentes Ocupacionales (Riesgos Psicosociales) | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | |
| | | | | X | - | X | - | - | Utiles de escritorio (Manipulación de papeles, lister, tijeras, engrapador) | Golpeado o cortado por objetos | Lesión leve o trival | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 6 | TOLERABLE | (4) (Inspecciones de Seguridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | |
| | | | | X | - | X | - | - | Inseguridad Ciudadana | Exposición a Asaltos, robos, etc. | Lesión incapacitante total temporal | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 6 | TOLERABLE | (4)- Organizar entrenamiento de trabajadores cada vez que salgan fuera de la empresa por motivos laborales | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | |
| | | | | X | - | X | - | - | Ruido | Riesgo | Exposición a ruido | Enfermedad Ocupacional (Hipoacusia) | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Monitoreo de Agentes ocupacionales (ruido) - Capacitación en ruido y protección auditiva - Señales de Seguridad y uso obligatorio de protección auditiva - Uso de mascarilla para polvos y gases respirables | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE |
| | | | | X | - | X | - | - | Gases, vapores | Químico | Exposición a gases, vapores | Enfermedad Reversible Problemas respiratorios, intoxicación | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Señales de seguridad de uso obligatorio de protección respiratoria (5) Uso de guantes de nitrilo. - Lentes de Seguridad - Traje tipo Tyvek | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE |
| X | - | X | - | - | Pinchazo | Químico | Contacto con pinzas | Inflación de la piel, enrojecimiento, irritación local | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Señales de uso obligatorio de protección ocular, guantes de seguridad. - Hejas MOC de producto químico (5)- Uso de guantes de nitrilo. - Lentes de Seguridad - Traje tipo Tyvek | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | | | | |
| CONTABILIDAD Y FINANZAS | JEFE DE CONTABILIDAD Asistente de Contabilidad | FM | Actividades administrativas, dentro de oficina. Uso de PC. Uso útiles de oficina Realizar las actividades de dirección y coordinación de la unidad. II. Revisar, registrar y clasificar todas las transacciones contables que se generen en la organización. III. Tramitar el pago a proveedores, remuneraciones, salarios, aduanas e impuestos. IV. Elaboración de flujo de caja mensual, considerando los ingresos por cobranzas de facturas y desembolsos por pagos de obligaciones. V. Registrar el movimiento de entrada y salida de todos los bienes muebles e inmuebles, controlando permanentemente su existencia. VI. Verificación y análisis de las condiciones bancarias. VII. Elaborar y presentar trimestralmente los estados financieros de la empresa de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados. Todas las actividades descritas en el JMCF | X | - | X | - | - | Posturas inadecuadas | Adopción de posturas inadecuadas | Enfermedad Ocupacional Síndrome de túnel carpiano, dolor en los hombros, muñecas) | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Capacitación en Ergonomía y causas activas. - Implementación de Equipos ergonómicos (sillas, escritorios). | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | |
| | | | | X | - | X | - | - | Dimensiones inadecuadas | Uso de equipo de dimensiones inadecuadas | Enfermedad Ocupacional Trastornos músculo esqueléticos) | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Implementación de equipo de trabajo ergonómico, sillas escritorios adecuados a la altura de los trabajadores. | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | |
| | | | | X | - | X | - | - | Posturas prolongadas | Posturas prolongadas por más de 2 horas | Enfermedad Ocupacional Trastornos músculo esqueléticos) | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Capacitación en ergonomía y causas activas. - Monitoreo de Agentes Ocupacionales (ergonomía) | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | |
| | | | | X | - | X | - | - | Iluminación inadecuada | Exposición a trabajar bajo iluminación inadecuada | (Pérdida de Agudeza Visual) | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Monitoreo de Agentes Ocupacionales (nivel de iluminación). - Nivel mín de Lux 300 en oficinas | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | |
| | | | | X | - | X | - | - | Radiación | Exposición a radiación de PC | (Pérdida de Agudeza Visual) | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 | MODERADO | (4)- Monitoreo de Agentes Ocupacionales (Ergonómicos). - Mantener Monitor de PC a la altura de los ojos en un ángulo de 40° | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | |
| | | | | X | - | X | - | - | Trabajo bajo presión | Exposición a trabajo bajo presión | Trastornos psicológicos, estrés, fatiga, depresión, etc. | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 14 | MODERADO | (4)- Monitoreo de Agentes Ocupacionales (Riesgos Psicosociales) | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | MODERADO | |
| | | | | X | - | X | - | - | Utiles de escritorio (Manipulación de papeles, lister, tijeras, engrapador) | Golpeado o cortado por objetos | Lesión leve o trival | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 6 | TOLERABLE | (4) (Inspecciones de Seguridad | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | |
| | | | | X | - | X | - | - | Inseguridad Ciudadana | Exposición a Asaltos, robos, etc. | Lesión incapacitante total temporal | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 6 | TOLERABLE | (4)- Organizar entrenamiento de trabajadores cada vez que salgan fuera de la empresa por motivos laborales | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | TOLERABLE | |
| | | | | FIRMA DEL SUPERVISOR DE SST: | | | | | | | | | | | FIRMA DEL GERENTE GENERAL: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | |  | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 3.3. Registro de Accidentes, Incidentes Peligrosos o Incidentes de Trabajo

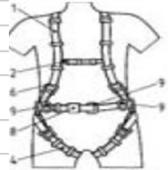
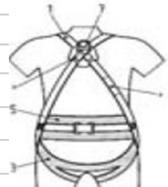
|  REGISTRO DE ACCIDENTES, INCIDENTES PELIGROSOS O INCIDENTES DE TRABAJO | | | | | | | | | | Código: STHR-QHSE-PRO-SST- | | |
|--|-------------------------|-------------------|--------------------------------------|---|--|--------------------------|--|---|-----------------|---|-----|--------|
| | | | | | | | | | | Revisión: 001 | | |
| | | | | | | | | | | N° de registro: | | |
| DATOS DEL EMPLEADOR PRINCIPAL: | | | | | | | | | | | | |
| RAZÓN SOCIAL | | | RUC | | DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia) | | | TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA | | N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL | | |
| COMPLETAR SÓLO EN CASO QUE LAS ACTIVIDADES DEL EMPLEADOR SEAN CONSIDERADAS DE ALTO RIESGO | | | | | | | | | | | | |
| N° TRABAJADORES AFILIADOS AL SCTR | | | N° TRABAJADORES NO AFILIADOS AL SCTR | | | NOMBRE DE LA ASEGURADORA | | | | | | |
| Completar sólo si contrata servicios de intermediación o tercerización: | | | | | | | | | | | | |
| DATOS DEL EMPLEADOR DE INTERMEDIACIÓN, TERCERIZACIÓN, CONTRATISTA, SUBCONTRATISTA, OTROS: | | | | | | | | | | | | |
| RAZÓN SOCIAL | | | RUC | | DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia) | | | TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA | | N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL | | |
| COMPLETAR SÓLO EN CASO QUE LAS ACTIVIDADES DEL EMPLEADOR SEAN CONSIDERADAS DE ALTO RIESGO | | | | | | | | | | | | |
| N° TRABAJADORES AFILIADOS AL SCTR | | | N° TRABAJADORES NO AFILIADOS AL SCTR | | | NOMBRE DE LA ASEGURADORA | | | | | | |
| DATOS DEL TRABAJADOR : | | | | | | | | | | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL TRABAJADOR ACCIDENTADO: | | | | | | N° DNI/CE | | EDAD | | SEXO F/M | | |
| ÁREA | | PUESTO DE TRABAJO | | ANTIGÜEDAD EN EL EMPLEO | TURNO D/T/N | TIPO DE CONTRATO | | TIEMPO DE EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO | | N° HORAS TRABAJADAS EN LA JORNADA LABORAL (Antes del accidente) | | |
| INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE, INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE DE TRABAJO | | | | | | | | | | | | |
| FECHA Y HORA DE OCURRENCIA DEL ACCIDENTE, INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE | | | | FECHA DE INICIO DE LA INVESTIGACIÓN | | | LUGAR EXACTO DONDE OCURRIÓ EL ACCIDENTE, INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE | | | | | |
| DÍA | MES | AÑO | HORA | DÍA | MES | AÑO | | | | | | |
| MARCAR CON (X) GRAVEDAD DEL ACCIDENTE DE TRABAJO | | | | MARCAR CON (X) GRADO DEL ACCIDENTE INCAPACITANTE (DE SER EL CASO) | | | | N° DÍAS DE DESCANSO MÉDICO | | N° DE TRABAJADORES AFECTADOS | | |
| ACCIDENTE LEVE | ACCIDENTE INCAPACITANTE | MORTAL | TOTAL TEMPORAL | PARCIAL TEMPORAL | PARCIAL PERMANENTE | TOTAL PERMANENTE | | | | | | |
| DESCRIBIR PARTE DEL CUERPO LESIONADO (De ser el caso): | | | | | | | | | | | | |
| MARCAR CON (X) SI ES INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE | | | | | | | | | | | | |
| INCIDENTE PELIGROSO | | | | INCIDENTE | | | | | | | | |
| N° TRABAJADORES POTENCIALMENTE AFECTADOS | | | | DETALLAR TIPO DE ATENCIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS (DE SER EL CASO) | | | | | | | | |
| N° POBLADORES POTENCIALMENTE AFECTADOS | | | | | | | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE, INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE DE TRABAJO | | | | | | | | | | | | |
| Describa sólo los hechos, no escriba información subjetiva que no pueda ser comprobada. | | | | | | | | | | | | |
| Adjuntar: | | | | | | | | | | | | |
| - Declaración del afectado sobre el accidente de trabajo. | | | | | | | | | | | | |
| - Declaración de testigos (de ser el caso). | | | | | | | | | | | | |
| - Procedimientos, planos, registros, entre otros que ayuden a la investigación de ser el caso. | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON EL ACCIDENTE, INCIDENTE PELIGROSO Y INCIDENTE DE TRABAJO | | | | | | | | | | | | |
| Cada empresa o entidad pública o privada, puede adoptar el modelo de determinación de causas, que mejor se adapte a sus características y debe adjuntar al presente formato el desarrollo de la misma. | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| MEDIDAS CORRECTIVAS | | | | | | | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA CORRECTIVA | | | | RESPONSABLE | | FECHA PROGRAMADA | | | FECHA EJECUTADA | | | ESTADO |
| | | | | | | DÍA | MES | AÑO | DÍA | MES | AÑO | |
| 1.- | | | | | | | | | | | | |
| 2.- | | | | | | | | | | | | |
| 3.- | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| RESPONSABLES DEL REGISTRO Y DE LA INVESTIGACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| Nombre | | | | Cargo: | | Fecha: | | Firma: | | | | |
| Nombre | | | | Cargo: | | Fecha: | | Firma: | | | | |

Anexo 3.5. Objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo

OBJETIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

| OBJETIVO GENERAL | OBJETIVO ESPECIFICO | INDICADOR | RESPONSABLE | FRECUENCIA | META |
|--|---|--|-------------------|------------|-------|
| Minimizar la ocurrencia de accidentes laborales | Reducir el índice de accidentabilidad | IF * IS / 1000 | Supervisor de SST | Mensual | ≤ 12 |
| | Reducir la frecuencia de accidentes laborales | N° de accidentes *1000000 / Horas Hombres trabajadas | Supervisor de SST | Mensual | ≤ 25 |
| | Reducir la gravedad de los accidentes laborales | N° de días perdidos *1000000 / Horas Hombres trabajadas | Supervisor de SST | Mensual | ≤ 450 |
| Monitorear el estado de salud de los trabajadores | Realizar exámenes médicos ocupacionales | N° de trabajadores con examen médico * 100 / N° de trabajadores en la empresa | Supervisor de SST | Anual | 100% |
| Incrementar el nivel de concientización del personal en temas de SSOMA | Cumplir con los programas de capacitación | N° de capacitaciones de SSOMA realizadas * 100 / N° de capacitaciones de SSOMA programadas | Supervisor de SST | Trimestral | 100% |
| Preparación y respuesta ante emergencias | Realizar simulacros relacionados a tareas críticas y aspectos ambientales | N° de simulacros realizados *100 / N° de simulacros programados | Supervisor de SST | Mensual | 100% |
| Reducir los peligros y riesgos presentes durante las actividades relacionadas con el trabajo | Actualizar la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos y control (IPERC) | N° de IPERC revisados * 100 / N° de IPERC totales en la empresa | Supervisor de SST | Anual | 100% |
| | Cumplir con el programa de inspecciones internas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente | N° de inspecciones de SSOMA Realizadas * 100 / N° de Inspecciones programadas | Supervisor de SST | Mensual | 100% |

Anexo 3.8. Formato de Inspección de Arnés de Seguridad

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN QHSE | | CODIGO :STHR-QHSE-REG-SST-030 | |
| | FORMATO DE INSPECCION DE ARNES DE SEGURIDAD | | VERSION :01 | |
| | | | FECHA :15-07-2019 | |
| CENTRO DE TRABAJO _____ | FECHA: _____ | ESTADO: OPERATIVO <input type="checkbox"/> INOPERATIVO <input type="checkbox"/> | MARCA: _____ | |
| PROYECTO _____ | | | CODIGO O SERIE: _____ | |
| INSPECCION DE SEGURIDAD DEL: | | | | |
| <input type="checkbox"/> EQUIPO : ARNÉS DE SEGURIDAD | | | <input type="checkbox"/> USO DEL EQUIPO EN SITIO | |
| PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACION | |
| ¿Buen estado de la Banda Subglútea? | | | | |
| ¿Costuras en Buen estado? | | | | |
| ¿Buen estado de anillos de Sujeción? | | | | |
| ¿Buen estado de hebillas? | | | | |
| ¿Buen estado de seguros y | | | | |
| ¿Buen estado de línea de vida? | | | | |
| ¿Buen estado de cordeles? | | | | |
|   | Arnés articulados con enganche dorsal por (sujeción) | | | |
| | 1. Tirante. 2. Banda secundaria. 3. Banda subglútea (banda principal). 4. Banda de muslo. 5. Apoyo dorsal para sujeción. 6. Elemento de ajuste. 7. Elemento de enganche anticaídas. 8. Hebilla. 9. Elemento de andaje para sujeción (no anticaídas). a. Marcado. b. Marcado con la letra A mayúscula. | | | |
| PREGUNTAS (EPP y Lugar de trabajo) | SI | NO | OBSERVACIÓN | |
| El Trabajador posee: | | | | |
| Zapatos de Seguridad | | | | |
| Guantes de cuero | | | | |
| Ropa de trabajo | | | | |
| Protección visual | | | | |
| Protección auditiva | | | | |
| Casco de seguridad | | | | |
| Barbiquejo | | | | |
| Protección resspiratoria | | | | |
| En el lugar de trabajo se evidencia: | | | | |
| Orden y Limpieza del área | | | | |
| verificación de la condición del área | | | | |
| Extintor | | | | |
| Otros | | | | |
| ELABORADO POR: _____ | | REVISADO POR: _____ | | |
| CARGO: _____ | | CARGO: _____ | | |
| FIRMA _____ | | FIRMA _____ | | |

Anexo 3.9. Registro de Auditorías



REGISTRO DE AUDITORÍAS

Código: STHR-QHSE-REG-

Versión: 001

N° de registro:

| DATOS DEL EMPLEADOR: | | | | | |
|---|--|--|-----------------------------|--------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL | RUC | DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia) | ACTIVIDAD ECONÓMICA | N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL | |
| | | | | | |
| NOMBRE(S) DEL(DE LOS) AUDITOR(ES) | | | N° REGISTRO | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| FECHAS DE AUDITORÍA | PROCESOS AUDITADOS | NOMBRE DE LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS AUDITADOS | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| NÚMERO DE NO CONFORMIDADES | INFORMACIÓN A ADJUNTAR | | | | |
| | a) Informe de auditoría, indicando los hallazgos encontrados, así como no conformidades, observaciones, entre otros, con la respectiva firma del auditor o auditores. b) Plan de acción para cierre de no conformidades (posterior a la auditoría). Este plan de acción contiene la descripción de las causas que originaron cada no conformidad, propuesta de las medidas correctivas para cada no conformidad, responsable de implementación, fecha de ejecución, estado de la acción correctiva (Ver modelo de encabezados). | | | | |
| PLAN DE ACCIÓN PARA EL CIERRE DE NO CONFORMIDADES | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | | | CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD | | |
| | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS | NOMBRE DEL RESPONSABLE | FECHA DE EJECUCIÓN | | | Completar en la fecha de ejecución propuesta, el ESTADO de la implementación de la medida correctiva (realizada, pendiente, en ejecución) |
| | | DÍA | MES | AÑO | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| RESPONSABLE DEL REGISTRO | | | | | |
| Nombre: | | | | | |
| Cargo: | | | | | |
| Fecha: | | | | | |
| Firma | | | | | |