

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



PROYECTO DE GRADO EN MODALIDAD TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:  
PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA REDUCIR RIESGOS  
PROFESIONALES Y ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL PERSONAL Y CLIENTES, EN LA EMPRESA  
CRAFTERS S.A. DE C.V. UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN SALVADOR.

PRESENTADO POR:

|                                   |         |
|-----------------------------------|---------|
| AYALA SALAZAR, IRIS OVELMA        | AP08059 |
| GUARDADO GALDÁMEZ, YAMILET ALICIA | GG13094 |
| SALAZAR MONTANO, HUGO ALFREDO     | SM13065 |

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

DOCENTE ASESOR:

LIC. SEGISMUNDO HEDILBERTO CHACÓN LÓPEZ

JUNIO 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA



# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: Msc. Juan Rosa Quintanilla Quintanilla  
VICERRECTORA ACADÉMICA: Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata  
SECRETARIO GENERAL: Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda

## AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DÉCANA: Lic. Celina Amaya de Calderón.  
SECRETARIO: Lic. Pedro Javier Rivas Mejía

## COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADUACIÓN

Maf. Ronald Edgardo Gálvez Rivera

## DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Msc. Abraham Vásquez Sánchez

## COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADUACIÓN DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lic. David Mauricio Lima Jaco

## TRIBUNAL EVALUADOR

Lic. Alfonso López Ortiz

Lic. Vitelio Henríquez Menjívar

Lic. Segismundo Hedilberto Chacón López (Docente asesor)

JUNIO 2024

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios todo poderoso por permitirme llegar hasta esta etapa de mi carrera, por darme vida y salud para continuar cumpliendo mis objetivos. Le agradezco a cada uno de mis amigos y familiares por darme motivación para seguir adelante cada día. A mis compañeros Alicia y Hugo por no rendirse y dar siempre lo mejor de sí, por su dedicación y esfuerzo para concluir este proceso.

**Iris Ovelma Ayala Salazar**

Agradezco profundamente a Dios por este logro y por darme la fortaleza necesaria para no rendirme, también agradezco a mi hermana Elsy Aracely Galdámez por todo su esfuerzo para que yo lograra culminar mis estudios, le doy inmensas gracias a mi madre Amalia Galdámez y a mi padre José Ricardo Guardado Menjívar, que tanto anheló que yo llegara a este momento y aun que no estará en cuerpo presente es gracias a su memoria que yo he sido fuerte para continuar y que él pueda estar feliz conmigo. Agradezco finalmente a mis amigos y compañeros que siempre nos hemos apoyado para sacar adelante este hermoso proyecto y estar orgullosos de nosotros mismos.

**Yamilet Alicia Guardado Galdámez**

Primeramente, agradezco a Dios por darme la fuerza y perseverancia para poder culminar esta meta tan anhelada. También a mis padres Salvador Amado Salazar Ramírez, Petrona Cándida Montano Corpeño que me apoyó en este largo camino, a mis hermanos que me estuvieron apoyando. A mis amigos(as) y compañeros de trabajo de graduación que junto a ellos luchamos en este proceso y finalmente a nuestro asesor por la dedicación, tiempo y comprensión.

**Hugo Alfredo Salazar Montano**

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| Resumen .....   | i         |
| Introducción .....  | ii        |
| <b>CAPÍTULO I: Marco teórico de referencia sobre las generalidades de Crafters S.A. de C.V. en la seguridad y salud ocupacional enfocado en prevenir los riesgos causados por accidentes de trabajo. ....</b> | <b>1</b>  |
| <b>A. Importancia .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>B. Generalidades de Crafters S.A. de C.V.....</b>  | <b>1</b>  |
| 1. Antecedentes históricos .....  | 1         |
| 2. Misión.....  | 3         |
| 3. Visión .....   | 3         |
| 4. Valores .....  | 3         |
| i. Integridad. ....   | 3         |
| ii. Excelencia .....  | 3         |
| iii. Responsabilidad.....   | 3         |
| iv. Respeto .....   | 3         |
| 5. Productos que ofrece .....   | 3         |
| 6. Organización.....  | 4         |
| <b>C. Marco legal relacionado con la seguridad y salud ocupacional. ....</b>  | <b>5</b>  |
| i. Constitución de la República de El Salvador .....  | 5         |
| ii. Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo .....  | 5         |
| iii. Ley del Seguro Social .....  | 9         |
| iv. Código de Salud.....  | 10        |
| v. Código de trabajo.....   | 11        |
| vi. Ley integral del sistema de pensiones. ....   | 13        |
| vii. Ley de impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios. ...   | 16        |
| viii. Ley del impuesto sobre la renta .....   | 16        |
| <b>D. Marco institucional relacionado con la seguridad y salud ocupacional. ....</b>  | <b>22</b> |
| <b>E. Marco teórico conceptual de seguridad y salud ocupacional .....</b>   | <b>23</b> |
| 1. Antecedentes de seguridad y salud ocupacional. ....  | 23        |
| 2. Seguridad y salud ocupacional .....  | 25        |
| 1.1. Definición.....  | 25        |
| i. Seguridad ocupacional.....   | 26        |
| ii. Salud ocupacional .....   | 26        |

|   |           |
|---|-----------|
| 1.2. Importancia .....  | 28        |
| i. importancia de la seguridad ocupacional .....  | 28        |
| ii. importancia de la salud ocupacional .....   | 28        |
| 1.3 Objetivos.....  | 29        |
| i. Objetivos de la seguridad ocupacional .....  | 29        |
| ii. Objetivos de la salud ocupacional .....   | 29        |
| 1.4 Principios de la seguridad y salud ocupacional. ....  | 30        |
| 2. Riesgos .....  | 30        |
| 2.1. Definición .....   | 30        |
| 2.2. Clasificación.....   | 31        |
| 3. Accidentes .....   | 31        |
| 3.1 Definición.....   | 31        |
| 3.2 Causas.....   | 31        |
| 3.3. Causas básicas o de origen. ....   | 33        |
| 3.4 Consecuencias.....  | 35        |
| 3.5 Costos de los accidentes de trabajo .....   | 37        |
| 3.6 Clasificación de los accidentes de trabajo. ....  | 37        |
| 4. Enfermedades profesionales .....   | 38        |
| 4.4 Causas.....   | 38        |
| Las enfermedades profesionales pueden producirse Por las siguientes causas: .....   | 39        |
| 4.5 Consecuencias .....   | 39        |
| 1. Definición.....  | 41        |
| i. Programa .....   | 41        |
| ii. Programa de seguridad y salud en el trabajo .....   | 42        |
| 2. Objetivos.....   | 42        |
| 3. Importancia .....  | 43        |
| 4. Ventajas.....  | 43        |
| 5. Elementos básicos.....   | 44        |
| 6. Comité de seguridad y salud ocupacional .....  | 45        |
| <b>CAPÍTULO II: “Métodos y técnicas que se utilizaran en la investigación para diagnosticar la situación actual respecto a la ausencia de un programa de seguridad y salud ocupacional que ayude a prevenir riesgos profesionales por accidentes de trabajo en Crafters S.A. de C.V. en la ciudad de San Salvador”.....</b> | <b>48</b> |
| <b>A. Importancia.....</b>  | <b>49</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>B. Objetivos.....</b>   | <b>49</b> |
| <b>C. Metodología de la investigación.....</b>   | <b>49</b> |
| 1. Método.....   | 49        |
| 2. Tipos de investigación.....   | 50        |
| 3. Diseño de la investigación.....   | 50        |
| 4. Unidad de análisis.....   | 51        |
| 5. Fuentes de información.....   | 51        |
| 5.1. Primarias.....  | 51        |
| 5.2. Secundarias.....  | 51        |
| 6. Ámbito de la investigación.....   | 52        |
| 7. Técnicas e instrumentos de recopilación de la información.....  | 52        |
| 7.1. Entrevista.....   | 52        |
| 7.2. Encuesta.....   | 52        |
| 7.3. Observación directa.....  | 53        |
| 7.4. Instrumentos.....   | 53        |
| 7.4.1. Guía de entrevista.....   | 53        |
| 7.4.2. Cuestionario.....   | 54        |
| 7.4.3. Lista de cotejo.....  | 54        |
| 8. Determinación del universo y muestra.....   | 54        |
| 8.1. Universo.....   | 54        |
| 8.2. Muestra.....  | 55        |
| i. Clientes de la empresa Crafters S.A. De C.V.....  | 55        |
| ii. Gerentes, supervisores o jefes que tienen a cargo la administración de la empresa.....   | 56        |
| iii. Personal operativo, que son quienes llevan a cabo los procesos de producción.....   | 56        |
| 9. Procesamiento de la información, análisis e interpretación de datos.....  | 56        |
| i. Tabulación.....   | 56        |
| ii. Análisis e interpretación de datos.....  | 56        |
| 9.1. Diagnóstico de la situación actual de Crafters S.A. de C.V. ante la ausencia de un programa de seguridad y salud ocupacional..... | 57        |
| 9.1.1. Análisis de la situación actual.....  | 57        |
| 9.1.2 Matriz FODA.....   | 58        |
| 9.1.3 Análisis cruzado del FODA.....   | 58        |
| 9.2 Condiciones de seguridad ocupacional.....  | 59        |

|  |           |
|--|-----------|
| 9.2.1 Incendios .....  | 59        |
| 9.2.2 Accidentes y sus causas.....   | 60        |
| 9.2.3 Instalaciones.....   | 61        |
| 9.2.4 Señalización. ....   | 62        |
| <b>9.2.5 Equipamiento.....</b>   | <b>62</b> |
| <b>10. Programa de seguridad y salud ocupacional. ....</b>   | <b>65</b> |
| <b>11. Capacitaciones de seguridad y salud ocupacional. ....</b>   | <b>66</b> |
| <b>12. Comités de seguridad y salud ocupacional.....</b>   | <b>66</b> |
| <b>12.1 Limitaciones.....</b>  | <b>67</b> |
| <b>12.2 Conclusiones y recomendaciones.....</b>  | <b>67</b> |
| <b>1. Conclusiones .....</b>   | <b>67</b> |
| <b>2. Recomendaciones .....</b>  | <b>68</b> |
| <b>CAPÍTULO III: Propuesta de un programa de seguridad y salud ocupacional para prevenir riesgos profesionales por accidentes de trabajo en la empresa Crafters S.A. de C.V.....</b> | <b>81</b> |
| <b>1. Importancia .....</b>  | <b>81</b> |
| <b>2. Objetivos.....</b>   | <b>81</b> |
| <b>2.1 General.....</b>  | <b>81</b> |
| <b>2.2 Específicos.....</b>  | <b>81</b> |
| <b>2.3. Alcance .....</b>  | <b>82</b> |
| <b>A. Contenido del programa de Seguridad y Salud Ocupacional para Crafters S.A de C.V. ....</b>   | <b>82</b> |
| <b>1. Generalidades del programa de seguridad y salud ocupacional.....</b>   | <b>82</b> |
| <b>1.1. Política en materia de seguridad y salud ocupacional .....</b>   | <b>82</b> |
| <b>1.2. Divulgación .....</b>  | <b>83</b> |
| <b>1.3. Principios rectores de la política.....</b>  | <b>83</b> |
| <b>1.4. Lineamientos generales .....</b>   | <b>83</b> |
| <b>1.5. Organización.....</b>  | <b>83</b> |
| <b>1.6. Reglas básicas del programa.....</b>   | <b>84</b> |
| <b>1.7. Organización del comité de seguridad y salud ocupacional .....</b>   | <b>84</b> |
| <b>a. Comité de seguridad y salud ocupacional .....</b>  | <b>84</b> |
| <b>b. Estructura del comité.....</b>   | <b>85</b> |
| <b>a) Funciones de los miembros del comité.....</b>  | <b>87</b> |
| <b>Presidente/a.....</b>   | <b>87</b> |
| <b>Secretario/a .....</b>  | <b>87</b> |

|   |            |
|---|------------|
| Vocal .....   | 88         |
| Funciones de los delegados de prevención.....   | 88         |
| b) Actividades del comité.....  | 89         |
| <b>2. Identificación, evaluación, control y seguimiento permanente de riesgos profesionales. ....</b>                               | <b>91</b>  |
| 2.1. Mapas de señalización de riesgo .....  | 92         |
| 2.2. Ruta de evacuación.....  | 93         |
| 2.3. La identificación y evaluación de riesgo en Crafters S.A. de C.V.....  | 94         |
| 2.4. Medidas de prevención.....   | 94         |
| 2.5. Registro actualizado de accidentes de trabajo.....   | 96         |
| formulación de notificaciones de accidentes.....  | 97         |
| 2.6. Recomendaciones al empleador y respuesta al comité. ....   | 97         |
| 2.7. Diseño e implementación del plan de emergencia y evacuación.....   | 98         |
| <b>3. Responsables de implementación. ....</b>  | <b>98</b>  |
| <b>4. Comité de evacuación y emergencia.....</b>  | <b>99</b>  |
| <b>5. Mecanismos de comunicación y alerta. ....</b>   | <b>100</b> |
| <b>6. Programa de exámenes médicos y atención de primeros auxilios.....</b>   | <b>100</b> |
| <b>7. Equipo de protección .....</b>  | <b>103</b> |
| <b>8. Herramientas y materiales.....</b>  | <b>104</b> |
| <b>9. Infraestructura y espacios adecuados .....</b>  | <b>104</b> |
| <b>10. Orden y limpieza .....</b>   | <b>105</b> |
| <b>11. Señalizaciones .....</b>   | <b>105</b> |
| 11.1. Mapa de señalizaciones .....  | 106        |
| 11.2. Propuesta de necesidades (distintivos) para la implementación de señalización en la<br>organización .....                     | 107        |
| 11.3. Propuesta de señalización .....   | 108        |
| <b>12. Recursos para la implementación del programa de seguridad y Salud Ocupacional<br/>propuesto en Crafters S.A. de C.V.....</b> | <b>109</b> |
| 12.1. Recursos Humanos .....  | 109        |
| 12.2. Recursos Financieros.....   | 109        |
| 12.3. Recursos Materiales .....   | 110        |
| 12.4. Recursos Técnicos.....  | 110        |
| 12.5. Propuesta de capacitación .....   | 110        |
| 12.6. Cronograma de actividades para la implementación del programa de Seguridad y<br>Salud Ocupacional. ....                       | 112        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>13. Propuesta organizativa .....</b> | <b>113</b> |
| <b>Referencias bibliográficas.....</b>  | <b>114</b> |

## **ÍNDICE DE ANEXOS.**

### **ANEXO 1: Reglamento de Programa de Seguridad y Salud Ocupacional**

### **ANEXO 2: Boleta única de registro de accidentes de trabajo.**

### **ANEXO 3: Instrumentos de recolección de información.**

- Cuestionario dirigido a los clientes de la empresa Crafters S.A. de C.V.
- Cuestionario dirigido al personal que labora en Crafters S.A. de C.V. Departamento de San Salvador.
- Guía de entrevista dirigida al gerente Administrativo de la empresa Crafters S.A. de C.V.
- Lista de cotejo sobre seguridad y salud ocupacional dirigida al personal de Crafters S.A. de C.V.

### **ANEXO 4: Tabulación del cuestionario dirigido a Crafters S.A. de C.V.**

- Cuestionario dirigido al personal que labora en Crafters S.A. de C.V. Departamento de San Salvador.
- Cuestionario dirigido a los clientes de la empresa Crafters S.A. de C.V

### **ANEXO 5: Recopilación de la guía de entrevista dirigida al gerente Administrativo de la empresa Crafters S.A. de C.V**

- Guía de entrevista dirigida al gerente Administrativo de la empresa Crafters S.A. de C.V.

### **ANEXO 6: Recopilación de información sobre seguridad y salud ocupacional dirigida al personal de Crafters S.A. de C.V**

- Lista de cotejo sobre seguridad y salud ocupacional dirigida al personal de Crafters S.A. de C.V

## **Resumen**

La seguridad y salud ocupacional es un tema de suma importancia para todas las organizaciones ya que se encarga de proteger la vida, la salud y la integridad física de los trabajadores, esto por medio de normas orientadas a facilitar las condiciones necesarias en cada lugar de trabajo.

Esta investigación no solamente incluye la protección hacia el trabajador sino también a los clientes de la organización en estudio Crafters S.A. de C.V. la cual fue elegida por que tiene la necesidad de mejorar la calidad de las condiciones de los trabajadores. El establecimiento de un programa de seguridad y Salud Ocupacional permitirá prevenir y disminuir los riesgos por accidentes de trabajo en la organización.

Para esta investigación se estableció como objetivo principal elaborar un programa de seguridad y salud ocupacional que permita reducir riesgos profesionales por accidentes de trabajo en la organización Crafters S.A. de C.V.

Para llevar a cabo la investigación se utilizaron los métodos deductivo e inductivo que ayudaron a profundizar por medio de premisas cada parte importante del problema en estudio, información con la cual se realizaron análisis para obtener resultados verídicos que fueron procesados para descubrir el origen de la situación problemática, de igual manera se realizaron una guía de entrevista, un cuestionario y una lista de cotejo que fueron las herramientas que recabaron información de primera mano de trabajadores de la organización y de los clientes que luego fueron tabulados con su respectiva interpretación, todo esto sirvió para realizar el diagnóstico.

El programa contiene la propuesta de señalización, las normas legales actualizadas a implementar, las capacitaciones y el costo de cada una de ellas, contiene también la propuesta de prevención de los accidentes. Tomando en cuenta también la creación de un comité y cada obligación de sus integrantes y sus funciones.

## **Introducción**

La presente investigación consta de la aplicación de un programa de seguridad y salud ocupacional en la organización Crafters S.A. de C.V. el cual ayudará a reducir los riesgos profesionales por accidentes de trabajo en cada una de las áreas correspondientes.

El objetivo de esta investigación es la implementación de un programa de seguridad y salud ocupacional el cual fortalecerá a la organización, no sin antes realizar un diagnóstico de la situación actual para poder desarrollar el programa conforme a las necesidades de esta. Esta investigación cuenta con tres capítulos los cuales han sido desarrollados de la siguiente manera:

En el capítulo uno se desarrolló el marco teórico referente al tema, incluyendo las generalidades del programa de seguridad y salud ocupacional, su definición, importancia y demás elementos importantes, también se incluyó el marco legal con las principales leyes y normas que rigen a las organizaciones y que las ayudan a cumplir con sus obligaciones, para esto fue necesario conocer bien el rubro de la organización por lo que se realizó un análisis de esta para saber todos sus antecedentes.

En el capítulo dos se establecieron métodos y técnicas para ser utilizados en la investigación, la importancia de realizar un diagnóstico de la situación de Crafters S.A. de C.V. y los objetivos necesarios para realizar el estudio detallado de las condiciones en las que se encuentran los trabajadores y clientes de la organización. se obtuvo información de fuentes primarias y secundarias por medio de los instrumentos como la entrevista, el cuestionario y la lista de cotejo los cuales recabaron información de primera mano la cual luego fue procesada para presentar resultados por medio de la tabulación e interpretación de los datos.

Por último, en el capítulo tres se detalla la propuesta realizada por el equipo de trabajo para ser aplicada en la organización Crafters S.A. de C.V.

El programa de seguridad y salud ocupacional tiene como base principal la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo; para aplicar de manera verídica y concreta esta ley, también se hizo una propuesta de la estructura organizativa de la empresa con la finalidad de establecer quiénes son los que formarían parte del comité de seguridad y salud ocupacional de manera jerárquica y quienes pondrán en marcha y ejecutarán el programa propuesto.



## **CAPÍTULO I: Marco teórico de referencia sobre las generalidades de Crafters S.A. de C.V. en la seguridad y salud ocupacional enfocado en prevenir los riesgos causados por accidentes de trabajo.**

### **A. Importancia**

La importancia del presente capítulo consiste en identificar y recabar toda la información sobre Seguridad y Salud Ocupacional, así como conocer la legislación que regula dicha política, y realizar un estudio en las áreas de trabajo de Crafters S.A. de C.V. con el propósito de identificar aquellas tareas que conllevan un mayor riesgo de sufrir un accidente laboral ya que actualmente el país cuenta con legislaciones que indican el derecho del trabajador a ser protegido adecuadamente en su lugar de trabajo, lo que se traduce en una obligación para el patrono de desarrollar y diseñar planes de acción que ayuden a eliminar y mitigar los riesgos en los lugares de trabajo, pues la importancia de la Seguridad Ocupacional no radica solamente en contribuir a la prevención de accidentes que representen un costo para la organización, el propósito principal consiste en crear conciencia tanto en el patrono como en el trabajador acerca de su responsabilidad en pro de la Seguridad y Salud Ocupacional.

### **B. Generalidades de Crafters S.A. de C.V.**

#### **1. Antecedentes históricos**

Crafters S.A. de C.V. es una cafetería con fines de lucro inspirada en el producto y tradición nacional, inició sus labores en el año 2015 y desde entonces ha sido una cafetería sólida, pequeña en su estructura, pero llamativa para sus clientes; ofrece siempre la mejor calidad y un excelente servicio, posee un personal comprometido con su empresa y dispuesto a ofrecer el mejor servicio.

Pese a las dificultades por las que se enfrentó, la cafetería logró posicionarse y hoy en día cuenta con 20 empleados en los que se desempeñan, baristas, cocineros, cajeros, también el área administrativa cuenta con supervisores, gerentes y encargados de finanzas.

La cafetería durante algunos meses buscó un lugar estratégico en cual llegar más fácil a sus clientes y que este fuera un lugar accesible por lo que su primera sala de venta está ubicada en la Colonia Médica avenida Dr. Álvarez de la ciudad de San Salvador, en la actualidad cuenta con dos Shop, la segunda sala de venta está ubicada en la Zona Rosa en el centro comercial Center, Bulevar del hipódromo, San Salvador.

Como sucedió con la mayoría de las empresas salvadoreñas y extranjeras, Crafters S.A. de C.V. también fue perjudicada en el año 2020 con la llegada de la pandemia COVID-19 a nuestro país, lo cual le produjo dificultades económicas que dejaron como principal consecuencia el cierre de la sala de venta ubicada en Antiguo Cuscatlán en centro comercial Bambú City; con el cierre de esta sala de venta lograron obtener la solvencia económica para seguir operando en la sala de venta principal mientras resolvían los problemas originados por la pandemia, pasados tres meses lograron abrir nuevamente dicha sala de venta.

En las dos salas con las cuales cuentan actualmente no solo pueden encontrar excelente calidad a precios justos sino también un lugar amigable y acogedor donde pueden tomarse una taza de café y un postre delicioso con una importante trazabilidad desde el origen hasta la mesa. La cafetería ha ido progresando sustancialmente, innovando tanto en sus productos como remodelando sus instalaciones con detalles modernos y atractivos a la vista de sus clientes.

Uno de los socios de Crafters S.A de C.V. ha sido parte de importantes competencias a nivel nacional e internacional de las cuales ha sido acreedor de diversos premios , poniendo así en alto el prestigioso nombre de su empresa, algunos de estos premios han sido en el año 2013; campeón nacional de barismo, así como el tercer lugar a nivel mundial en Melbourne, Australia disputado con 52 países también obtuvo el primer lugar de barismo en la competencia asiática el mismo año esto fue en Seúl, Corea con otros 15 competidores.

En el año 2014 se hizo acreedor de dos premios, como campeón nacional de barismo y el sexto lugar a nivel mundial Rímini, Italia, en este de disputó con otros 54 países. Gracias a los premios que ganó uno de los socios de Crafters se puede constatar la calidad en el producto que se ofrece y la experiencia certificada que poseen las personas que trabajan para esta prestigiosa empresa, ya que estos premios también son parte de esta cafetería puesto que toda esa dedicación va inmersa en cada taza de café que se sirve a los clientes.

## **2. Misión**

Ser una cafetería competitiva a nivel de las grandes marcas reconocidas a nivel internacional satisfaciendo y superando las expectativas de los clientes en cada taza de café.

## **3. Visión**

Ser una empresa dedicada a la culturalización, educación e introducción del consumidor hacia los cafés de especialidad trazando una línea de calidad desde el origen hasta la taza.

## **4. Valores**

### **i. Integridad.**

Es el valor de hacer siempre lo correcto a pesar de las circunstancias e inconveniencias y comprometerse con los clientes y el talento humano.

### **ii. Excelencia**

Implica dedicación y esfuerzo por ofrecer un servicio y atención de calidad y así proveer el mejor beneficio en cada actividad.

### **iii. Responsabilidad**

Poseer la disposición habitual de relacionar, administrar y orientar las consecuencias de los actos realizados y guiarse por la conformidad de leyes aplicables.

### **iv. Respeto**

Considerar, valorar y aceptar las cualidades de todos por igual, estar conscientes que todas las personas tienen los mismos deberes y derechos.

## **5. Productos que ofrece**

La cafetería Crafters S.A. de C.V. Ofrece a sus clientes una amplia variedad de deliciosos productos, adicional al café que es la bebida principal que distribuye dicho establecimiento, este lo puede disfrutar en todas sus variedades tanto fríos como calientes, también puede encontrar un amplio menú de aperitivos o comida ligera que pueden consumir a cualquier hora del día.

- i. Bebidas calientes: Ofrecen cafés basados en expreso (americano, shot de expreso, Capuccino, Macchiato, Affogatto, etc.), cafés de método (Chemex, Aeropress, Clever, Prensa Francesa), té chai.
- ii. Bebidas frías: cafés helados (frappés, freddos, etc.), frozens de frutas, smoothies, limonada, naranjadas, infusiones orgánicas y artesanales, sodas, té chai agua.
- iii. Postres: crepas dulces, pies, cheese cakes, muffins, encanelados, flan, brownies de Nutella, cajeta entre otros.
- iv. Comida rápida: Ofrece crepas saladas, croissant de pollo, club sándwich, wraps, pizzas, ensaladas de fruta y paninis.
- v. Desayunos y almuerzos variados.

Sin duda alguna, esta es una de las mejores cafeterías de la zona. Pues el ambiente es muy acogedor, con una decoración moderna y rústica a la vez. Los precios son muy razonables y la calidad y el servicio al cliente son excelentes.

## **6. Organización**

La empresa Crafters S.A. de C.V. se dedica principalmente a la venta de café en diferentes variedades, ofrece también postres, comida rápida entre otros productos variados; esta cuenta con 20 empleados en las dos salas de venta ubicadas en la Colonia Médica, av. Dr., Álvarez local 221, ciudad de San Salvador y la otra se encuentra en la Zona Rosa en el centro comercial Bambú City Center, Bulevar del hipódromo, San Salvador.

La empresa cuenta con la administración de 4 socios quien a su vez hacen el papel de gerentes rotativos en las dos salas de venta, en las cuales también se encuentran las personas encargadas de la atención al cliente que son los cajeros y los meseros. Crafters S.A. de C.V. cuenta en su área de producción con la colaboración de cocineros, baristas que son quienes se encargan de la preparación de cada uno de los productos que contiene el menú.

Cabe destacar que la empresa no posee una estructura organizacional establecida (organigrama), por lo que en la propuesta de esta investigación se diseñará uno acorde a las necesidades y puestos que posee Crafters S.A. de C.V.

Crafters S.A. de C.V. debería contar con los siguientes comités de apoyo:

- i. Comité de Riesgos
- ii. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional
- iii. Comité directivo
- iv. Comité de finanzas

### **C. Marco legal relacionado con la seguridad y salud ocupacional.**

#### **i. Constitución de la República de El Salvador**

Art. 2.- Toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.

Art. 44.- La ley reglamentará las condiciones que deban reunir los talleres, fábricas y locales de trabajo.

El Estado mantendrá un servicio de inspección técnica encargado de velar por el fiel cumplimiento de las normas legales de trabajo, asistencia, previsión y seguridad social, a fin de comprobar sus resultados y sugerir las reformas pertinentes.<sup>1</sup>

#### **ii. Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo**

Art. 1.- El objeto de la presente ley es establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que garantice un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, frente a los riesgos derivados del trabajo de acuerdo a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas para el trabajo, sin perjuicio de las leyes especiales que se dicten para cada actividad económica en particular.

---

<sup>1</sup> Constitución de la República de El Salvador, decreto constituyente No. 38 del 15 de diciembre 1983, publicado en el Diario Oficial No. 234, tomo No 281, del 16 de noviembre de 1983

Art. 3.- Para los propósitos de esta ley se observará lo siguiente:

- i. Todo riesgo siempre deberá ser prevenido y controlado preferentemente en la fuente y en el ambiente de trabajo, a través de medios técnicos de protección colectiva, mediante procedimientos eficaces de organización del trabajo y la utilización del equipo de protección personal.
- ii. Adecuar el lugar de trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras en particular a atenuar el trabajo monótono y repetitivo, y a reducir los efectos del mismo en la salud.
- iii. Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- iv. Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica de cada tipo de trabajo, la organización y las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el mismo.
- v. Se prohíbe toda forma de discriminación directa o indirecta en la implementación de las políticas y programas de protección de la salud y la seguridad ocupacional.
- vi. Se garantiza el respeto a la dignidad inherente a las personas, y el derecho a un ambiente laboral libre de violencia en todas sus manifestaciones.
- vii. Todo trabajador y trabajadora tendrá derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato en el desempeño de su trabajo, sin ser objeto de discriminación y en la medida de lo posible, sin conflicto entre sus responsabilidades familiares y profesionales, esto incluye, entre otros aspectos, tomar en cuenta sus necesidades en lo que concierne a su participación en los organismos que se crean para la aplicación de la presente ley.

Art. 4.- La presente ley se aplicará a todos los lugares de trabajo, sean privados o del Estado. Ninguna institución autónoma podrá alegar la existencia de un régimen especial o preferente para incumplir sus disposiciones.

Art. 5.- Será competencia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de la Dirección General de Previsión Social, y de la Dirección General de Inspección de Trabajo, garantizar el

cumplimiento y promoción de la presente ley; así como desarrollar funciones de vigilancia, asesoramiento técnico y verificación del cumplimiento de las obligaciones por parte de los sujetos obligados, y sancionarlos por infracciones.

Art. 8.- Será responsabilidad del empleador formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa, de acuerdo a su actividad y asignar los recursos necesarios para su ejecución. El empleador deberá garantizar la participación efectiva de trabajadores y trabajadoras en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del referido programa.

Dicho programa contará con los siguientes elementos básicos:

1. Mecanismos de evaluación periódica del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales.
2. Identificación, evaluación, control y seguimiento permanente de los riesgos ocupacionales, determinando los puestos de trabajo que representan riesgos para la salud de los trabajadores y trabajadoras, actuando en su eliminación y adaptación de las condiciones de trabajo, debiendo hacer especial énfasis en la protección de la salud reproductiva, principalmente durante el embarazo, el post-parto y la lactancia.
3. Registro actualizado de accidentes, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos, a fin de investigar si éstos están vinculados con el desempeño del trabajo y tomar las correspondientes medidas preventivas.
4. Diseño e implementación de su propio plan de emergencia y evacuación.
5. Entrenamiento de manera teórica y práctica, en forma inductora y permanente a los trabajadores y trabajadoras sobre sus competencias, técnicas y riesgos específicos de su puesto de trabajo, así como sobre los riesgos ocupacionales generales de la empresa, que le puedan afectar.
6. Establecimiento del programa de exámenes médicos y atención de primeros auxilios en el lugar de trabajo.

7. Establecimiento de programas complementarios sobre consumo de alcohol y drogas, prevención de infecciones de transmisión sexual, VIH/SIDA, salud mental y salud reproductiva.
8. Planificación de las actividades y reuniones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. En dicha planificación deberá tomarse en cuenta las condiciones, roles tradicionales de hombres y mujeres y responsabilidades familiares con el objetivo de garantizar la participación equitativa de trabajadores y trabajadoras en dichos comités, debiendo adoptar las medidas apropiadas para el logro de este fin.
9. Formulación de un programa de difusión y promoción de las actividades preventivas en los lugares de trabajo. Los instructivos o señales de prevención que se adopten en la empresa se colocarán en lugares visibles para los trabajadores y trabajadoras, y deberán ser comprensibles.
10. Formulación de programas preventivos, y de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales.

Dicho programa debe ser actualizado cada año y tenerse a disposición del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Art. 9.- Los trabajadores y trabajadoras contratados de manera temporal deberán gozar del mismo nivel de protección en materia de seguridad ocupacional que el resto de trabajadores de la empresa. No podrán establecerse diferencias en el trato por motivos de duración del contrato.

Art. 12.- En aquellas empresas en las que laboren menos de quince trabajadores o trabajadoras, el empleador tiene la obligación de contar con un Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales; sin embargo, esta obligación podrá sustituirse por medidas establecidas por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

No podrán exceptuarse de la obligación de contar con el referido programa indistintamente del número de trabajadores y trabajadoras que allí laboren, aquellas empresas que se dediquen a tareas en las que por su naturaleza sean calificadas como peligrosas. Será el Ministerio de Trabajo y Previsión Social el responsable de calificar la existencia o no de la peligrosidad laboral, de conformidad a la legislación pertinente.

Art. 13.- Los empleadores tendrán la obligación de crear Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, en aquellas empresas en que laboren quince o más trabajadores o trabajadoras; en aquellos que tengan menos trabajadores, pero que, a juicio de la Dirección General de Previsión Social, se considere necesario por las labores que desarrollan, también se crearán los comités mencionados.

Los miembros de los comités deberán poseer formación e instrucción en materia de prevención de riesgos laborales.<sup>2</sup>

### **iii. Ley del Seguro Social**

Art. 2.- El seguro social cubrirá en forma gradual los riesgos a que están expuestos los trabajadores por causa de:

- a) Enfermedad, accidente común;
- b) Accidente de trabajo, enfermedad profesional;
- c) Maternidad;
- ch) Invalidez;
- d) Vejez;
- e) Muerte; y
- f) Cesantía involuntaria.

Asimismo, tendrán derecho a prestaciones por las causales a) y c) los beneficiarios de una pensión, y los familiares de los asegurados y de los pensionados que dependan económicamente de éstos, en la oportunidad, forma y condiciones que establezcan los reglamentos.

Art.3.- El Régimen del Seguro social obligatorio se aplicará originalmente a todos los trabajadores que dependan de un patrono, sea cual fuere el tipo de relación laboral que los

---

<sup>2</sup> Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo/DL N° 254, 21 enero 2010, publicado en el DO N° 82, Tomo N° 387, de fecha 5 mayo de 2010

vincule y la forma en que se haya establecido la remuneración. Podrá ampliarse oportunamente a favor de las clases de trabajadores que no dependen de un patrono. Podrá exceptuarse únicamente la aplicación obligatoria del Régimen del Seguro, a los trabajadores que obtengan un ingreso superior a una suma que determinará los reglamentos respectivos. Sin embargo, será por medio de los reglamentos a que se refiere esta ley, que se determinará, en cada oportunidad, la época en que las diferentes clases de trabajadores se irán incorporando al Régimen del Seguro.<sup>3</sup>

#### **iv. Código de Salud**

Art. 107.- Se declara de interés público, la implantación y mantenimiento de servicios de seguridad e higiene del trabajo. Para tal fin el Ministerio establecerá de acuerdo a sus recursos, los organismos centrales, regionales, departamentales y locales, que, en coordinación con otras instituciones, desarrollarán las acciones pertinentes.

Art. 108.- El Ministerio en lo que se refiere a esta materia tendrá a su cargo:

- a) Las condiciones de saneamiento y de seguridad contra los accidentes y las enfermedades en todos los lugares de producción, elaboración y comercio.
- b) La ejecución de medidas generales y especiales sobre protección de los trabajadores y población en general, en cuanto a prevenir enfermedades y accidentes;
- c) La prevención o control de cualquier hecho o circunstancia que pueda afectar la salud y la vida del trabajador o causar impactos desfavorables en el vecindario del establecimiento laboral.

Art. 109.- Corresponde al Ministerio:

- a) Promover y realizar en los establecimientos o instalaciones por medio de sus delegados o de los servicios médicos propios de las empresas industriales, programas de inmunización y control de enfermedades transmisibles, educación higiénica general, higiene materno

---

<sup>3</sup> Ley del Seguro Social, Decreto Legislativo No. 1263, de 3 de diciembre de 1953, publicada en el Diario Oficial 226, Tomo 161 de 11 de diciembre de 1953.

infantil, nutrición; tratamiento y prevención de las enfermedades de transmisión sexual, higiene mental, saneamiento del medio ambiente y rehabilitación de los incapacitados laborales; b) Clasificar las enfermedades profesionales e industriales que deben ser notificadas a las autoridades correspondientes; c) Autorizar la instalación y funcionamiento de las fábricas y demás establecimientos industriales, en tal forma que no constituya un peligro para la salud de los trabajadores y de la población general y se ajusten al reglamento correspondiente; ch) Cancelar las autorizaciones correspondientes y ordenar la clausura de los establecimientos industriales, cuando su funcionamiento constituya grave peligro para la salud y no se hubieren cumplido con las exigencias de las autoridades de salud, de acuerdo con el reglamento respectivo; y, d) Fijar las condiciones necesarias para la importación, exportación, almacenamiento; transporte, distribución, uso, destrucción y en general para operar cualquier materia o desecho que constituya o pueda llegar a construir un peligro para la salud.

Art. 110.- El Ministerio deberá establecer la coordinación conveniente con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social a efecto, de coordinar con estos organismos, las funciones relativas a la protección del trabajador de la ciudad y del campo y las relativas a los problemas económicos de la previsión y seguridad social.<sup>4</sup>

#### **v. Código de trabajo.**

Art. 1.- El presente Código tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en la Sección Segunda Capítulo II del Título II de la Constitución.

---

<sup>4</sup> Código de Salud, Decreto Legislativo. N° 955, del 28 de abril de 1988, publicado en el Diario Oficial. N.º 86, Tomo 299, del 11 de mayo de 1988

Dentro de las obligaciones del trabajador esta la mencionada en el Art. 31 numeral 11. Observar estrictamente todas las prescripciones concernientes a higiene y seguridad establecidas por las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas; y las que indiquen los patronos para seguridad y protección de los trabajadores y de los lugares de trabajo.

Art. 314.- Todo patrono debe adoptar y poner en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en los lugares de trabajo, para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores, especialmente en lo relativo a:

- 1) Las operaciones y procesos de trabajo;
- 2) El suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal;
- 3) Las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales; y
- 4) La colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones que aislen o prevengan de los peligros provenientes de las máquinas y de todo género de instalaciones.

Art. 315.- Todo trabajador estará obligado a cumplir con las normas sobre seguridad e higiene y con las recomendaciones técnicas, en lo que se refiere: al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo, y al uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria.

Estará también obligado a cumplir con todas aquellas indicaciones e instrucciones de su patrono que tengan por finalidad proteger su vida, salud e integridad corporal.

Asimismo, estará obligado a prestar toda su colaboración a los comités de seguridad.

Art. 316.- Se entienden por riesgos profesionales, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales a que están expuestos los trabajadores a causa, con ocasión, o por motivo del trabajo.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Código de Trabajo, Decreto Legislativo No. 15, de 23 de junio de 1972 Diario Oficial No. 142 Tomo 236, Publicación de 31 de julio de 1972

Art. 317.- Accidente de trabajo es toda lesión orgánica, perturbación funcional o muerte, que el trabajador sufra a causa, con ocasión, o por motivo del trabajo. Dicha lesión, perturbación o muerte ha de ser producida por la acción repentina y violenta de una causa exterior o del esfuerzo realizado.

Se consideran accidentes de trabajo los que sobrevengan al trabajador:

- 1º) En la prestación de un servicio por orden del patrono o sus representantes, fuera del lugar y horas de trabajo;
- 2º) En el curso de una interrupción justificada o descanso del trabajo, así como antes y después del mismo, siempre y cuando la víctima se hallare en el lugar de trabajo o en los locales de la empresa o establecimiento;
- 3º) A consecuencia de un delito, cuasi delito, o falta, imputables al patrono, a un compañero de trabajo, o a un tercero, cometido durante la ejecución de las labores. En tales casos el patrono deberá asumir todas las obligaciones que le impone el presente Título; pero le quedará su derecho a salvo para reclamar del compañero o tercero, responsables, conforme al derecho común, el reembolso de las cantidades que hubiere gastado en concepto de prestaciones o indemnizaciones; y
- 4º) Al trasladarse de su residencia al lugar en que desempeñe su trabajo, o viceversa, en el trayecto, durante el tiempo y por el medio de transporte, razonables.

Art. 318.- Se entenderá comprendido en la definición de accidente de trabajo, todo daño que el trabajador sufra en las mismas circunstancias, en sus miembros artificiales y que les disminuya su capacidad de trabajo.

#### **vi. Ley integral del sistema de pensiones.**

Art. 1. Créase el Sistema de Ahorro para Pensiones para los trabajadores del sector privado, público y municipal, que en adelante se denominará el Sistema, el cual estará sujeto a la regulación, coordinación y control del Estado, de conformidad a las disposiciones de esta Ley.

El Sistema de Pensiones comprenderá el conjunto de normas y medidas que aplicarán las Administradoras de Fondos para Pensiones, que en adelante se denominarán Administradoras, con el objeto de administrar los recursos destinados para el pago de beneficios que deban reconocerse a sus afiliados, para cubrir los riesgos comunes de Vejez, Invalidez y Muerte de acuerdo con las disposiciones establecidas en esta ley.

**Personas excluidas del sistema.**

Art. 11. Están excluidos del Sistema los cotizantes y los pensionados por vejez e invalidez del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada.

Además, quedan excluidos los pensionados por invalidez permanente a causa de riesgos comunes, del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.<sup>6</sup>

Art. 13.- Durante la vigencia de la relación laboral, los trabajadores y los empleadores deberán efectuar las cotizaciones de forma mensual y obligatoria al Sistema.

La obligación de cotizar cesará en cualquiera de las situaciones siguientes:

- a) Cuando el afiliado reciba algún beneficio por vejez de los establecidos en esta ley.
- b) Cuando el afiliado sea declarado con invalidez total mediante segundo dictamen.

Para el caso de los afiliados establecidos en el literal a) de este artículo y que continúen en una relación de subordinación laboral, deberán seguir cotizando de acuerdo a los porcentajes establecidos en la ley y mientras dure la relación de subordinación laboral. Para estos afiliados el total de la cotización menos la comisión se destinará en sus porcentajes correspondientes, tanto a su cuenta individual de ahorro para pensiones, como a la Cuenta de Garantía Solidaria;

---

<sup>6</sup> Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, Decreto No. 614, del 21 de diciembre de 2022, Diario Oficial No. 241, Tomo No. 437, del 21 de diciembre de 2022

en este caso, el importe cotizado a la cuenta individual de ahorro para pensiones y su rentabilidad devengada, será devuelto al afiliado anualmente en el mes de su aniversario.

Los afiliados que sean declarados con invalidez total mediante primer dictamen o con invalidez parcial, ya sea mediante primer o segundo dictamen y que continúen trabajando en una relación de subordinación laboral, están en la obligación de continuar cotizando el porcentaje establecido en esta ley.

Lo dispuesto en el inciso anterior, se aplicará también, para los pensionados por invalidez a causa de riesgos profesionales, aplicando los porcentajes establecidos en el artículo 16 de la presente ley.

Art. 16.- Los empleadores y trabajadores contribuirán al pago de las cotizaciones dentro del Sistema en las proporciones establecidas en esta ley.

La tasa de cotización del Sistema será del dieciséis por ciento (16%) sobre el ingreso base de cotización, correspondiendo el siete punto veinticinco por ciento (7.25%) al trabajador y el ocho punto setenta y cinco por ciento (8.75%) al empleador.

Esta tasa se distribuirá así:

- a) El nueve punto cero por ciento (9.0%) del ingreso base de cotización, será acreditado en la cuenta individual de ahorro para pensiones. De este total siete puntos veinticinco por ciento (7.25%) del ingreso base de cotización será aportado por el trabajador y uno punto setenta y cinco por ciento (1.75%) por el empleador.
- b) El seis punto cero por ciento (6.0%) del ingreso base de cotización, será acreditado a la Cuenta de Garantía Solidaria; y,
- c) Uno punto cero por ciento (1.0%) del ingreso base de cotización, se destinará como comisión para las Administradoras.

En el caso de aquellos afiliados que se encuentren recibiendo subsidio ya sea de maternidad, enfermedad o accidente por riesgo común o profesional, se descontará del subsidio el porcentaje que corresponde al trabajador, mientras que el empleador cubrirá el porcentaje que le

corresponde, calculado sobre el referido subsidio, el cual deberá enterarlo mensualmente a las Administradoras mientras dure la incapacidad.

En ningún caso, el incremento del 1% en la cotización que le corresponde al empleador, deberá ser trasladado bajo ninguna figura al trabajador.

#### **vii. Ley de impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios.**

Artículo 2. Este impuesto se aplicará sin perjuicio de la imposición de otros impuestos que graven los mismos actos o hechos, tales como: la producción, distribución, transferencia, comercialización, importación e internación de determinados bienes y la prestación, importación e internación de ciertos servicios.

Artículo 9. El cambio o devolución de bienes, productos o mercaderías por encontrarse en mal estado, con el plazo para su consumo vencido, averiadas, por no corresponder a las realmente adquiridas u otras causas semejantes, no constituirá una nueva transferencia, sino que producirá en la determinación del impuesto los efectos que se establecen en el artículo 62 numeral 1o. letra a de esta ley, a menos que se compruebe el propósito entre las partes de celebrar nuevo contrato.

#### **viii. Ley del impuesto sobre la renta**

Art 2. Se entiende por renta obtenida, todos los productos o utilidades percibidas o devengadas por los sujetos pasivos, ya sea en efectivo o en especie y provenientes de cualquier clase de fuente, tales como:

- a) Del trabajo, ya sean salarios, sueldos, honorarios, comisiones y toda clase de remuneraciones o compensaciones por servicios personales;
- b) De la actividad empresarial, ya sea comercial, agrícola, industrial, de servicio y de cualquier otra naturaleza;
- c) Del capital tales como, alquileres, intereses, dividendos o participaciones; y
- d) Toda clase de productos, ganancias, beneficios o utilidades, cualquiera que sea su origen.<sup>7</sup>

---

Art. 6.- No son sujetos obligados al pago de este impuesto: a) El Estado de El Salvador; b) Las municipalidades; y c) Las corporaciones y fundaciones de derecho público y las corporaciones y fundaciones de utilidad pública. Se consideran de utilidad pública las corporaciones y fundaciones no lucrativas, constituidas con fines de asistencia social, fomento de construcción de caminos, caridad, beneficencia, educación e instrucción, culturales, científicos, literarios, artísticos, políticos, gremiales; profesionales, sindicales y deportivos siempre que los ingresos que obtengan y su patrimonio se destinen exclusivamente a los fines de la institución y en ningún caso se distribuyan directa o indirectamente entre los miembros que las integran.

La no sujeción de las corporaciones y fundaciones de utilidad pública deberá ser calificada previamente por la Dirección General de Impuestos Internos y será revocada por la misma al comprobarse que se han dejado de llenar las exigencias anteriores.<sup>8</sup>

**ix. Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo.**

Artículo 3

A los efectos del presente Convenio:

- a) la expresión ramas de actividad económica abarca todas las ramas en que hay trabajadores empleados, incluida la administración pública;
- b) el término trabajadores abarca todas las personas empleadas, incluidos los empleados públicos;
- c) la expresión lugar de trabajo abarca todos los sitios donde los trabajadores deben permanecer o adonde tienen que acudir por razón de su trabajo, y que se hallan bajo el control directo o indirecto del empleador;
- d) el término reglamentos abarca todas las disposiciones a las que la autoridad o autoridades competentes han conferido fuerza de ley;

---

<sup>8</sup> Ley del Impuesto Sobre la Renta D.E. N° 117, del 11 de diciembre del 2001, publicado en el D.O. N° 234, Tomo 353, del 11 de diciembre del 2001

e) el término salud, en relación con el trabajo, abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo.

#### Artículo 4

1. Todo Miembro deberá, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores interesadas y habida cuenta de las condiciones y práctica nacionales, formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una política nacional coherente en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo.

2. Esta política tendrá por objeto prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo.

#### Artículo 5

La política a que se hace referencia en el artículo 4 del presente Convenio deberá tener en cuenta las grandes esferas de acción siguientes, en la medida en que afecten la seguridad y la salud de los trabajadores y el medio ambiente de trabajo:

a) diseño, ensayo, elección, reemplazo, instalación, disposición, utilización y mantenimiento de los componentes materiales del trabajo (lugares de trabajo, medio ambiente de trabajo, herramientas, maquinaria y equipo; sustancias y agentes químicos, biológicos y físicos; operaciones y procesos);

b) relaciones existentes entre los componentes materiales del trabajo y las personas que lo ejecutan o supervisan, y adaptación de la maquinaria, del equipo, del tiempo de trabajo, de la organización del trabajo y de las operaciones y procesos a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores;

c) formación, incluida la formación complementaria necesaria, calificaciones y motivación de las personas que intervienen, de una forma u otra, para que se alcancen niveles adecuados de seguridad e higiene; d) comunicación y cooperación a niveles de grupo de trabajo y de empresa

y a todos los niveles apropiados hasta el nivel nacional inclusive; e) la protección de los trabajadores y de sus representantes contra toda medida disciplinaria resultante de acciones emprendidas justificadamente por ellos de acuerdo con la política a que se refiere el artículo 4 del presente Convenio.

#### Artículo 6

La formulación de la política a que se refiere el artículo 4 del presente Convenio debería precisar las funciones y responsabilidades respectivas, en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, de las autoridades públicas, los empleadores, los trabajadores y otras personas interesadas, teniendo en cuenta el carácter complementario de tales responsabilidades, así como las condiciones y la práctica nacionales.

#### Artículo 7

La situación en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo deberá ser objeto, a intervalos adecuados, de exámenes globales o relativos a determinados sectores, a fin de identificar los problemas principales, elaborar medios eficaces de resolverlos, definir el orden de prelación de las medidas que haya que tomar, y evaluar los resultados.

#### Artículo 9

1. El control de la aplicación de las leyes y de los reglamentos relativos a la seguridad, la higiene y el medio ambiente de trabajo deberá estar asegurado por un sistema de inspección apropiado y suficiente. 2. El sistema de control deberá prever sanciones adecuadas en caso de infracción de las leyes o de los reglamentos.

#### Artículo 11

A fin de dar efecto a la política a que se refiere el artículo 4 del presente Convenio, la autoridad o autoridades competentes deberán garantizar la realización progresiva de las siguientes funciones:

a) la determinación, cuando la naturaleza y el grado de los riesgos así lo requieran, de las condiciones que rigen la concepción, la construcción y el acondicionamiento de las empresas,

su puesta en explotación, las transformaciones más importantes que requieran y toda modificación de sus fines iniciales, así como la seguridad del equipo técnico utilizado en el trabajo y la aplicación de procedimientos definidos por las autoridades competentes;

b) la determinación de las operaciones y procesos que estarán prohibidos, limitados o sujetos a la autorización o al control de la autoridad o autoridades competentes, así como la determinación de las sustancias y agentes a los que la exposición en el trabajo estará prohibida, limitada o sujeta a la autorización o al control de la autoridad o autoridades competentes; deberán tomarse en consideración los riesgos para la salud causados por la exposición simultánea a varias sustancias o agentes;

c) el establecimiento y la aplicación de procedimientos para la declaración de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales por parte de los empleadores y, cuando sea pertinente, de las instituciones aseguradoras u otros organismos o personas directamente interesados, y la elaboración de estadísticas anuales sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales;

d) la realización de encuestas cada vez que un accidente del trabajo, un caso de enfermedad profesional o cualquier otro daño para la salud acaecido durante el trabajo o en relación con éste parezca revelar una situación grave;

e) la publicación anual de informaciones sobre las medidas tomadas en aplicación de la política a que se refiere el artículo 4 del presente Convenio y sobre los accidentes del trabajo, los casos de enfermedades profesionales y otros daños para la salud acaecidos durante el trabajo o en relación con éste;

f) habida cuenta de las condiciones y posibilidades nacionales, la introducción o desarrollo de sistemas de investigación de los agentes químicos, físicos o biológicos en lo que respecta a los riesgos que entrañaran para la salud de los trabajadores.

### Artículo 13

De conformidad con la práctica y las condiciones nacionales, deberá protegerse de consecuencias injustificadas a todo trabajador que juzgue necesario interrumpir una situación de trabajo por creer, por motivos razonables, que ésta entraña un peligro inminente y grave para su vida o su salud.

#### Artículo 14

Deberán tomarse medidas a fin de promover, de manera conforme a las condiciones y a la práctica nacionales, la inclusión de las cuestiones de seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo en todos los niveles de enseñanza y de formación, incluidos los de la enseñanza superior técnica, médica y profesional, con objeto de satisfacer las necesidades de formación de todos los trabajadores.

#### Artículo 16

Deberá exigirse a los empleadores que, en la medida en que sea razonable y factible, garanticen que los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y las operaciones y procesos que estén bajo su control son seguros y no entrañan riesgo alguno para la seguridad y la salud de los trabajadores.

Deberá exigirse a los empleadores que, en la medida en que sea razonable y factible, garanticen que los agentes y las sustancias químicos, físicos y biológicos que estén bajo su control no entrañan riesgos para la salud cuando se toman medidas de protección adecuadas. Cuando sea necesario, los empleadores deberán suministrar ropas y equipos de protección apropiados a fin de prevenir, en la medida en que sea razonable y factible, los riesgos de accidentes o de efectos perjudiciales para la salud.

#### Artículo 18

Los empleadores deberán prever, cuando sea necesario, medidas para hacer frente a situaciones de urgencia y a accidentes, incluidos medios adecuados para la administración de primeros auxilios.

#### Artículo 19

Deberán adoptarse disposiciones a nivel de empresa en virtud de las cuales: a) los trabajadores, al llevar a cabo su trabajo, cooperen al cumplimiento de las obligaciones que incumben al empleador; b) los representantes de los trabajadores en la empresa cooperen con el empleador en el ámbito de la seguridad e higiene del trabajo; c) los representantes de los trabajadores en la

empresa reciban información adecuada acerca de las medidas tomadas por el empleador para garantizar la seguridad y la salud y puedan consultar a sus organizaciones representativas acerca de esta información, a condición de no divulgar secretos comerciales; d) los trabajadores y sus representantes en la empresa reciban una formación apropiada en el ámbito de la seguridad e higiene del trabajo; e) los trabajadores o sus representantes y, llegado el caso, sus organizaciones representativas en la empresa estén habilitados, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales, para examinar todos los aspectos de la seguridad y la salud relacionados con su trabajo, y sean consultados a este respecto por el empleador; con tal objeto, y de común acuerdo, podrá recurrirse a consejeros técnicos ajenos a la empresa; f) el trabajador informará de inmediato a su superior jerárquico directo acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro inminente y grave para su vida o su salud; mientras el empleador no haya tomado medidas correctivas, si fuere necesario, no podrá exigir de los trabajadores que reanuden una situación de trabajo en donde exista con carácter continuo un peligro grave e inminente para su vida o su salud.

#### Artículo 21

Las medidas de seguridad e higiene del trabajo no deberán implicar ninguna carga financiera para los trabajadores.

#### **D. Marco institucional relacionado con la seguridad y salud ocupacional.**

| Leyes  | Instituciones   |
|--|---|
| Constitución de la República de El Salvador                    | Corte Suprema de Justicia, a través de la Sala de lo Constitucional |
| Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo | Ministerio de trabajo   |
| Ley del Seguro Social  | Instituto Salvadoreño del Seguro Social                             |
| Código de Salud  | Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social                     |
| Código de Trabajo  | Ministerio de Trabajo y Previsión Social                            |

|   |  |
|---|--|
| Ley integral del sistema de pensiones   | Superintendencia del Sistema Financiero  |
| Ley del impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.   | Ministerio de Hacienda                   |
| Ley del Impuesto sobre la renta   | Ministerio de Hacienda                   |
| Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo. | Ministerio de Trabajo y Previsión Social |

## **E. Marco teórico conceptual de seguridad y salud ocupacional**

### **1. Antecedentes de seguridad y salud ocupacional.**

En el año de 1911, se considera por primera vez compensaciones que se derivan de los accidentes de trabajo, pero hasta 1950 cuando se emprendió de manera formal la introducción de estos aspectos en la legislación laboral, al promulgar artículos relativos a la protección y conservación de la vida, salud e integridad corporal de los salvadoreños.

Fue para 1953, que se organiza el Departamento Nacional de Previsión Social, en una de cuyas dependencias se establece la sección de Higiene y Seguridad Industrial, la cual comenzó la elaboración del “Anteproyecto General de Higiene y Seguridad en el Trabajo”, y en la formulación de algunas normas sanitarias y de seguridad.

En el año de 1956, entró en vigencia un paquete de leyes y reglamentos sobre riesgos profesionales, mismos que son aplicadas en toda la República de El Salvador y dentro del régimen del Seguro Social.

Las leyes y reglamentos quedaron registrados en el Código de Trabajo en 1963, y en 1971, fue decretado el “Reglamento General sobre Seguridad e Higiene en los centros de Trabajo” que en la actualidad aún se utiliza”

“En El Salvador, la Salud Ocupacional surge con el nombre de Prevención de Riesgos Profesionales en el año de 1968, adscrita al Departamento de Medicina Preventiva del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, posteriormente, en el año de 1980 se empieza a becar a médicos salvadoreños para realizar estudios de post grado en la especialidad de Salud Ocupacional en la escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, con el ánimo de fomentar más esta disciplina.

Con la creación de la Constitución de la República de El Salvador en el año de 1983, en donde se hace referencia al bienestar de los trabajadores en el país. En 1986 se crea el Código de Salud, que establece cuales son las obligaciones del Ministerio de Salud para vigilar aquellas empresas que no cumplan ciertos requisitos de Seguridad e Higiene”.

“En la década de 1990, se promovió la creación de un Consejo Nacional de Salud Ocupacional. Este último no llegó a concretarse en esa época, sin embargo, el interés por forjar una cultura de Seguridad y Salud Ocupacional ha ido en aumento y a pasos más firmes y continuados por parte del Estado y de un buen número de empresas que ven en su implementación, un buen aliado para hacer lugares de trabajos más sanos, seguros y productivos.

El Salvador ratificó en el año 2000 el convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Seguridad y Salud Ocupacional de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, haciendo énfasis en las acciones que tanto a nivel nacional como a nivel de empresa se deben implementar para mejorar las condiciones de salud de los trabajadores.

El 16 de octubre de 2001, se creó la Comisión Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (CONASSO), que ha formulado propuestas de normativas legales que regulan las condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional, así mismo ha coordinado programas, proyectos y campañas nacionales de prevención de riesgos laborales.

En el año 2002 se aprueba el Reglamento de la Ley de Equiparación de Oportunidades para las personas con Discapacidades.

En enero de 2010 se aprueba la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo la cual fue creada para establecer los requisitos de Seguridad y Salud Ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que respondan a un adecuado nivel de protección de la Seguridad y Salud de los trabajadores, frente a los riesgos derivados del trabajo”

Como puede apreciarse después de su surgimiento en El Salvador, la Seguridad y Salud Ocupacional, ha sido respaldado por un importante número de leyes y reglamentos decretados en diversos años, lamentablemente, a la fecha, en algunas instituciones todavía se hace caso omiso de las indicaciones que la legislación vigente establece.

## **2. Seguridad y salud ocupacional**

Está definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

La seguridad y salud ocupacional se construye en un ambiente adecuado en las condiciones justas en donde los trabajadores puedan desarrollar sus actividades con total dignidad y donde les sea posible su participación plena, sin tener complicaciones que los pongan en riesgo.

### **1.1. Definición.**

A continuación, se definirán los conceptos principales de esta investigación que son la seguridad y la salud ocupacional para tener claro los conceptos que son la base principal en que se enfoca este trabajo; de esta manera podremos brindar soluciones más concretas y alineadas a lo que la empresa necesita para evitar cualquier tipo de riesgo al que puedan estar expuestos sus trabajadores.

Por lo tanto, se procede a describir cada uno de los conceptos:

### **i. Seguridad ocupacional**

“La seguridad ocupacional puede garantizar la salud física y mental de los trabajadores, reducir los riesgos y tener un impacto en el trabajo.

La seguridad ocupacional se entiende como una actividad encaminada a promover y proteger la salud de los empleados, por otro lado, gestionar y reducir los riesgos, así como controlar las enfermedades y accidentes laborales”.<sup>9</sup>

Es un conjunto de medidas o acciones para identificar los riesgos de sufrir accidentes a que se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de prevenirlos y eliminarlos.<sup>10</sup>

La seguridad en el trabajo son aquellas medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. Los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos.

La salud ocupacional ha evolucionado a través de los tiempos, Bernardino Ramazzini es considerado por su obra el padre de la seguridad ocupacional al ser autor de un tratado completo sobre las enfermedades profesionales titulado “De Morbis Artificum Diatriba”, este tratado contiene el análisis de 53 profesiones y da a conocer de qué manera se pueden evitar las enfermedades profesionales.

### **ii. Salud ocupacional**

Todas las acciones que tienen como objetivo promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones y ocupaciones; prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su trabajo

---

<sup>9</sup> <https://revistaseguridad360.com/destacados/que-es-la-seguridad-ocupacional/>

<sup>10</sup> Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo/DL N° 254, 21 enero 2010, publicado en el DO N° 82, Tomo N° 387, de fecha 5 mayo de 2010

contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; así como colocarlos y mantenerlos en un puesto de trabajo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.<sup>11</sup>

Es el conjunto de las actividades de Salud dirigidas hacia la promoción de la calidad de vida de los trabajadores, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno, la rehabilitación, readaptación laboral y la atención de las contingencias derivadas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales (ATEP), a través del mantenimiento y mejoramiento de sus condiciones de vida.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) definen la Salud Ocupacional como “el proceso vital humano no solo limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial”.

La Organización Mundial de la Salud, (OMS) expresa el siguiente concepto sobre Salud Ocupacional: “Tratar de promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus actividades fisiológicas y psicológicas, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.”<sup>12</sup>

Para Francisco Alvares “La Salud Ocupacional es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país, constituye una estrategia de lucha contra la pobreza, sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores, y la prevención de accidentes de trabajo y riesgos profesionales causados por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas”.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo/DL N° 254, 21 enero 2010, publicado en el DO N° 82, Tomo N° 387, de fecha 5 mayo de 2010

<sup>12</sup> [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&lang=es#gsc.tab=0)

<sup>13</sup> Álvarez Heredia, Francisco/ Salud Ocupacional, Bogotá: Ecoe Ediciones, 2006

Cabe mencionar que todas las definiciones coinciden que la salud ocupacional o del trabajo radica su importancia en fomentar el apoyo y promover la calidad de vida de los empleados por medio de un control de los accidentes de trabajo . La salud ocupacional debe mantener el mayor grado posible de bienestar físico y emocional de las personas en su trabajo es decir que estas se sientan seguras que no están expuestas a sufrir un accidente o enfermedad a causa de su trabajo, y que si ocurre un hecho inesperado van a contar con el apoyo y la atención oportuna en el momento adecuado.

## **1.2. Importancia**

### **i. importancia de la seguridad ocupacional**

En todas las empresas existen riesgos a los que los trabajadores se encuentran expuestos por diferentes circunstancias, ya sea por la labor que estos realicen que implique poner en riesgo su vida o se exponen a peligros por la situación y circunstancias de su trabajo como también por el lugar en donde realizan sus labores por lo tanto es de suma importancia velar por su seguridad, tanto por el bien del personal como de la empresa, el problema radica que no en todas las empresas se preocupan por la seguridad de sus empleados y no cuentan con el material adecuado para solventar esta problemática.

La seguridad en el trabajo se puede ver perjudicada por el ambiente en que se desempeñan los empleados, por ejemplo, un edificio mal construido, sin etiquetas para la salida de emergencia y sin un lugar adecuado donde poder ubicarse durante algún percance, esto debido a que no hay señalizaciones y espacios adecuados para poder atender este tipo de situaciones.

La principal importancia en que radica la seguridad ocupacional es para salvaguardar la vida de cada una de las personas que laboran en una empresa, ya que el recurso humano es el más importante e indispensable para el funcionamiento de estas.

### **ii. importancia de la salud ocupacional**

Al hablar de salud laboral no nos referimos exclusivamente a las afecciones o a las posibles enfermedades que puedan padecer los trabajadores, sino que se trata de un estado de completo bienestar físico, mental y social.

Un empleado que no se sienta cuidado y protegido ante los accidentes, es muy difícil que se sienta satisfecho en su trabajo y con la suficiente sensación de bienestar. En estas circunstancias, la motivación se resiente y baja la productividad y rentabilidad general de la empresa.

Por lo tanto, la salud laboral y la prevención de riesgos son un elemento imprescindible para que los empleados se encuentren satisfechos y motivados y, por consiguiente, sean productivos y rentables para las organizaciones<sup>14</sup>.

### **1.3 Objetivos**

#### **i. Objetivos de la seguridad ocupacional**

La política de seguridad y salud en el trabajo debe incluir como mínimo los siguientes objetivos.

En los que la empresa expresa su compromiso:

- i. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos, además de establecer los controles necesarios.
- ii. Proteger la seguridad y salud en todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la organización.
- iii. Cumplir con la normativa nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.<sup>15</sup>

#### ii. Objetivos de la salud ocupacional

La aplicación de la salud ocupacional se extiende a casi todas las áreas laborales, pero cobra especial importancia en campos como el de la Ingeniería, al ser una profesión en la que se ven implicados una diversidad de industrias, servicios y aseguradoras.

Es por esto que se establecen una serie de objetivos específicos orientados a obtener el bienestar del trabajador en esta clase de actividades laborales, a través de diversas acciones como son:

---

<sup>14</sup> <https://asiprex.com/la-importancia-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

<sup>15</sup> <https://www.isotools.org/2016/10/04/sg-sst-politica-objetivos-seguridad-salud-trabajo/>

- i. Identificar, evaluar y controlar los posibles agentes de riesgo que existan en la organización y que sean potenciales fuentes de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- ii. Impulsar dentro de la empresa el trabajo sano y seguro, a través de acciones preventivas.
- iii. Promover sistemas de organización que favorezcan la salud y seguridad en el área de trabajo. Lo que sirve para aumentar la confianza y por ende la productividad.
- iv. Mejorar la salud y capacidad de cada uno de los empleados, a través de condiciones óptimas de trabajo.
- v. Minimizar las lesiones derivadas del trabajo.

Reducir el absentismo laboral y a la vez las pérdidas económicas y de producción ligadas a accidentes y enfermedades.<sup>16</sup>

#### **1.4 Principios de la seguridad y salud ocupacional.**

Los principios que establece la Ley General de prevención de Riesgos en los lugares de trabajo para la seguridad y salud ocupacional en su artículo 2 son los siguientes:

- i. Principio de igualdad: Todo trabajador y trabajadora tendrá derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato en el desempeño de su trabajo, sin ser objeto de discriminación por razón alguna.
- ii. Respeto a la dignidad: La presente ley garantiza el respeto a la dignidad inherente a la persona y el derecho a un ambiente laboral libre de violencia en todas sus manifestaciones, en consecuencia, ninguna acción derivada de la presente ley, podrá ir en menoscabo de la dignidad del trabajador o trabajadora.
- iii. Prevención: Determinación de medidas de carácter preventivo y técnico que garanticen razonablemente la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras dentro de los lugares de trabajo.<sup>17</sup>

## **2. Riesgos**

### **2.1. Definición**

---

<sup>16</sup> <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/>

<sup>17</sup> Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo/DL N° 254, 21 enero 2010, publicado en el DO N° 82, Tomo N° 387, de fecha 5 mayo de 2010

Identifica la probabilidad de sufrir un suceso. Los riesgos se cuantifican en probabilidades de sufrir un suceso, los denominados factores de Riesgo son aquellas variables o características que incrementan la probabilidad de sufrirlo. Peligro es la inminencia de sufrir un accidente o enfermedad. Se diferencia del riesgo de manera conceptual, por lo tanto, no se deben confundir los dos términos.

Los riesgos son aquellos a los que están expuestos todos los trabajadores en cualquier circunstancia y que pueden convertirse en enfermedades y accidentes de trabajo si no se tratan a tiempo con las medidas que ampara la ley.

## **2.2. Clasificación.**

Los riesgos se clasifican de la siguiente manera:

Riesgo común: Es la probabilidad de sufrir un accidente o enfermedad durante la realización de cualquier actividad cotidiana no laboral.

Riesgo ocupacional: Es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en el trabajo y durante la realización de una actividad laboral no necesariamente con vínculo contractual.

Riesgo profesional: Es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en y durante la realización de una actividad laboral con vínculo laboral vigente.

y durante la realización de una actividad laboral con vínculo laboral vigente.

## **3. Accidentes**

### **3.1 Definición.**

Según el art. 317 del código de trabajo, accidente de trabajo es toda lesión orgánica, perturbación funcional o muerte, que el trabajador sufra a causa, con ocasión, o por motivo del trabajo. Dicha lesión, perturbación o muerte ha de ser producida por la acción repentina y violenta de una causa exterior o del esfuerzo realizado.

### **3.2 Causas.**

Los accidentes siempre son causados; nunca son casuales, es por ello que regularmente en la accidentalidad se encuentran innumerables causas y a este fenómeno se le dará el nombre de multicausalidad.

Con el fin de entender mejor los factores que intervienen en los accidentes, será de gran ayuda considerar los principales elementos involucrados en la operación total de la empresa:

- i. El trabajador: Este elemento incluye tanto al personal operativo como administrativo.
- ii. Los equipos: se refiere a las máquinas y herramientas con las cuales labora la gente (operarios o administrativos).
- iii. Los materiales: El material con que la gente labora, que usa o fabrica, es otra de las fuentes de los accidentes. Los materiales pueden ser: filosos, pesados, tóxicos, energizados, calientes, entre otros, lo cual puede llevar a la ocurrencia del accidente.
  
- iv. El medio ambiente: El ambiente está constituido por todo lo material o físico que rodea a la gente, el aire que respira, el clima y los espacios. El ambiente está relacionado con la luz, el ruido y las condiciones atmosféricas.

Los factores de riesgo son tan variados como tipos y circunstancias de trabajo existan. Estos acontecimientos indeseados se producen cuando una serie de factores se combinan en circunstancias propicias, en muy pocos casos es una sola causa la que ocasiona el accidente, con consecuencias graves o fatales para la integridad de los trabajadores.

Sin olvidar la multicausalidad, las causas de los accidentes se clasifican por lo general en: Causas inmediatas y causas básicas.

Las causas inmediatas: son llamadas así debido a que una vez estén presentes en el hombre, los equipos, las máquinas, las herramientas, los materiales o en las condiciones ambientales, se tendrá una muy alta probabilidad de que ocurra el accidente. Una característica importante es que las causas inmediatas son fácilmente observables y por tanto se pueden llamar signos o síntomas del accidente. Para su estudio se clasifican como actos inseguros y condiciones ambientales peligrosas.

Causas básicas. Son las encontradas en primer lugar una vez que haya ocurrido el accidente y que se relaciona con el momento mismo de este. Se pueden obtener de ellas los llamados:

- i. Actos inseguros (por parte de los empleados) cuando se violan los procedimientos y las normas considerados seguros inseguros, se basan en los factores personales o porque no saben cómo hacerlo, porque no querían o no podían hacerlo.
- ii. Las condiciones inseguras. cuando existen defectos o falla de diseño en instalación o situaciones en que intervengan los equipos, máquinas que puedan ocasionar accidentes como sucede con las fallas de la iluminación en áreas en donde se requiere una gran visualización. Las condiciones inseguras hacen relación a que en el ambiente de trabajo existe una situación, que está fuera de las normas de seguridad.
- iii. También se encuentran los que son acontecimientos inesperados están por fuera del control. Se puede determinar que no hay injerencia por parte de las directivas de los programas de salud ocupacional para la prevención de este tipo de accidentes como pueden ser desastres naturales, como terremotos, inundaciones, o situaciones externas que afecten la empresa generadora de accidentes.
- iv. Los factores personales y factores de trabajo inadecuados se presentan en las empresas por falta o deficiencia administrativa. Se presentan más accidentes por prácticas inseguras que accidentes por condiciones inseguras, en una proporción de 85% a 1% con un 14 % de accidentes que combinada los dos aspectos.

### **3.3. Causas básicas o de origen.**

Son aquellas que no se identifican como causantes de las lesiones, daño o pérdidas cuando ocurre un accidente, pero que son parte fundamental para que el accidente ocurriera. En las causas básicas están los factores personales y los del trabajo.

Los factores de trabajo están asociados a las características personales del trabajador, como falta de pericia, conocimiento o motivación así:

- i. Falta de conocimiento
- ii. Motivación incorrecta
- iii. Incapacidad física o mental del trabajador
- iv. Baja autoestima
- v. Ausencia o altas metas propuestas
- vi. Grado de confianza
- vii. Frustración
- viii. Falta de buen juicio
- ix. Negligencia
- x. Testarudez
- xi. Falta de valoración del trabajo
- xii. Incomprensión de la norma
- xiii. Dificultades en la comunicación
- xiv. Logro – realización

Los factores de trabajo se refieren a las condiciones del trabajo como los aspectos de ingeniería inadecuada, supervisión deficiente o herramientas defectuosas. Los Factores del Trabajo son todas aquellas condiciones propias del diseño, construcción o mantenimiento de los sistemas y procesos, así como de la tecnología utilizada para realizar el trabajo, que permite la aparición de las condiciones ambientales peligrosas (causas inmediatas). A continuación, se enumeran algunas de ellas:

- i. Aumento del ritmo de producción
- ii. Tecnología inadecuada de los equipos
- iii. Diseño, construcción o mantenimiento inadecuado de herramientas, equipos y locales
- iv. Desgaste normal de herramientas o equipos
- v. Equipos o materiales con baja exigencia de calidad.

Fallas en el control: los accidentes siempre han sido entendidos en su causalidad como la responsabilidad única y exclusiva del trabajador que realiza la tarea y poco se considera la influencia de la organización y administración del trabajo como responsable de los accidentes. Cuando en la realización del trabajo no se tienen los controles o éstos son inadecuados, es

posible que el trabajador considere que su labor está siendo realizada correctamente, lo cual puede llevarle a incurrir en errores, a veces fatales.

En el campo de la prevención de accidentes, las siguientes son algunas de las acciones de control:

- i. Organizar y administrar profesionalmente el trabajo
- ii. Realizar programas de inducción en Salud Ocupacional
- iii. Promover y dirigir reuniones de grupos de trabajo orientadas a crear conciencia sobre los riesgos del trabajo y sus consecuencias
- iv. Establecer programas de instrucción y de apoyo a los trabajadores
- v. Investigar los accidentes o enfermedades de los trabajadores
- vi. Analizar los trabajos críticos o de alto riesgo
- vii. Revisar los reglamentos y procedimientos
- viii. Realizar y orientar las inspecciones de seguridad e higiene<sup>18</sup>

### **3.4 Consecuencias.**

Los factores de riesgo son tan variados como tipos y circunstancias de trabajo existan. Estos acontecimientos indeseados se producen cuando una serie de factores se combinan en circunstancias propicias, en muy pocos casos es una sola causa la que ocasiona el accidente, con consecuencias graves o fatales para la integridad de los trabajadores.

La experiencia ha permitido la afirmación de los siguientes axiomas de la seguridad:

- i. Los accidentes que deterioran la salud e integridad del hombre no suceden, son causados.
- ii. La aparición del accidente siempre será multicausal.
- iii. La suma de los incidentes da como resultado un accidente
- iv. Las causas de los accidentes pueden ser detectadas y controladas

---

<sup>18</sup> Álvarez Heredia, Francisco/ Salud Ocupacional, Bogotá: Ecoe Ediciones, 2006

- v. Lo imprevisible de los accidentes es la lesión<sup>19</sup>

Las pérdidas materiales, consecuencias negativas o daños de los accidentes, tienen manifestaciones de diversa índole, esquemáticamente se diferencian las pérdidas temporales, las pérdidas energéticas y los daños materiales propiamente dichos.

**i. Pérdidas temporales**

Son las pérdidas en el tiempo previsto para el desarrollo de un trabajo, como los retrasos o alargamientos imprevistos de los tiempos programados, así como los paros o interrupciones con paradas no deseadas de los procesos laborales, que también repercuten en retrasos.

**ii. Pérdidas energéticas**

Descontrol en los intercambios energéticos intrínsecos en todo trabajo. Determinan escapes libres energéticos, inútiles para el trabajo previsto, y también bajos rendimientos energéticos por infrautilización y utilización no óptima de las energías disponibles, presentes en el proceso laboral.

**iii. Daños materiales propiamente dichos**

Cuando las energías liberadas o escapadas a consecuencia del accidente de trabajo, impactan sobre los bienes de equipo como, instalaciones, edificios, estructuras materiales, instrumentos, etc., y sobre los materiales como materias primas, productos semielaborados y productos finales, que intervienen en el trabajo y sobre los bienes materiales de la vecindad comunitaria. Estos daños materiales se producen cuando los impactos energéticos tienen la intensidad suficiente para deteriorar estructural y funcionalmente los objetivos alcanzados.

Los tres anteriores tipos de pérdidas materiales, acostumbran a presentarse como resultado conjunto y simultáneo de los accidentes.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Álvarez Heredia, Francisco/ Salud Ocupacional, Bogotá: Ecoe Ediciones, 2006

<sup>20</sup> <http://prevencionar.com.pe/2016/12/15/consecuencias-accidentes-de-trabajo/>

### **3.5 Costos de los accidentes de trabajo**

Los accidentes de trabajo tienen dos tipos de costos:

- i. Los costos directos: que son causados por indemnizaciones, asistencia médica y hospitalaria y
- ii. Los indirectos: que son los gastos de fabricación y todos aquellos cuya incidencia varía según la industria, los costos indirectos pueden ascender a valores altos por las demandas generadas por los usuarios.<sup>21</sup>

### **3.6 Clasificación de los accidentes de trabajo.**

**según el artículo 317 del código de trabajo.**

Se consideran accidentes de trabajo los que sobrevengan al trabajador:

- i. En la prestación de un servicio por orden del patrono o sus representantes, fuera del lugar y horas de trabajo;
- ii. En el curso de una interrupción justificada o descanso del trabajo, así como antes y después del mismo, siempre y cuando la víctima se hallare en el lugar de trabajo o en los locales de la empresa o establecimiento;
- iii. A consecuencia de un delito, cuasi delito, o falta, imputables al patrono, a un compañero de trabajo, o a un tercero, cometido durante la ejecución de las labores. En tales casos el patrono deberá asumir todas las obligaciones que le impone el presente Título; pero le quedará su derecho a salvo para reclamar del compañero o tercero, responsables, conforme al derecho común, el reembolso de las cantidades que hubiere gastado en concepto de prestaciones o indemnizaciones; y

---

<sup>21</sup> Álvarez Heredia, Francisco/ Salud Ocupacional, Bogotá: Ecoe Ediciones, 2006

- iv. Al trasladarse de su residencia al lugar en que desempeñe su trabajo, o viceversa, en el trayecto, durante el tiempo y por el medio de transporte, razonables<sup>22</sup>.

#### **4. Enfermedades profesionales**

##### **4.1 Definición**

##### **Según el artículo 319 del código de trabajo.**

Se considera enfermedad profesional cualquier estado patológico sobrevenido por la acción mantenida, repetida o progresiva de una causa que provenga directamente de la clase de trabajo que desempeñe o haya desempeñado el trabajador, o de las condiciones del medio particular del lugar en donde se desarrollen las labores, y que produzca la muerte al trabajador o le disminuya su capacidad de trabajo.

##### **4.2 Características**

- i. Inicio lento.
- ii. No violenta, oculta, retardada.
- iii. Previsible. Se conoce por indicios lo que va a ocurrir.
- iv. Progresiva va hacia delante.

##### **4.3 Factores que determinan las enfermedades profesionales.**

Para catalogar como profesional a una enfermedad es imprescindible que existan elementos básicos que la diferencien de una enfermedad común:

- i. Tiempo de exposición.
- ii. Concentración del agente contaminante en el ambiente de trabajo.
- iii. La relatividad de la salud.
- iv. Condiciones de seguridad.
- v. Diseño del área de trabajo.

##### **4.4 Causas.**

---

<sup>22</sup> Código de Trabajo D.L. Nº 15, del 23 de junio de 1972, publicado en el D.O. Nº 142, Tomo 236, del 31 de julio de 1972

Las enfermedades profesionales pueden producirse Por las siguientes causas:

- i.** Por causa de agentes químicos.  
Por la preparación, empleo, manipulación, extracción o tratamiento de metales, metaloides, ácidos inorgánicos, alcoholes, amoníaco, óxidos, sulfuros.
- ii.** Por causa de agentes físicos.  
Las enfermedades provocadas por sordera profesional, posturas forzadas y movimientos repetitivos en el trabajo, enfermedades oftalmológicas, entre otras.
- iii.** Por causa de agentes biológicos.  
Enfermedades infecciosas contraídas por personal sanitario, por transmisión animal, paludismo, fiebre amarilla y otras como micosis, legionella.
- iv.** Por inhalación de sustancias y agentes no comprendidos en otros apartados.  
Producidas por inhalación y exposición a polvo de carbón o de amianto, extracción y tratamiento de minerales, industria alimenticia, cosmética y farmacéutica. Las más frecuentes son el asma, rinoconjuntivitis, urticarias o la silicosis.
- v.** Enfermedades de la piel, causada por sustancias y agentes no comprendidos en los apartados anteriores.  
Enfermedades contraídas por trabajadores de la industria del cuero, cosmética y farmacéutica, peluquería o de la agricultura.
- vi.** Por causa de agentes carcinogénicos  
Se trata de sustancias o mezcla de sustancias que pueden provocar cáncer en el trabajador.  
Como puede ser, la neoplasia maligna de bronquio y pulmón.<sup>23</sup>

#### **4.5 Consecuencias**

- i. Las consecuencias de las enfermedades profesionales van desde:
- ii. Las lesiones físicas para el trabajador/a que lo sufre, que implican dolor

---

<sup>23</sup> <https://www.laboralix.com/enfermedad-profesional/>

- iii. pérdida de trabajo,
- iv. necesidad de atenciones médicas y/o rehabilitación, hasta, en determinados casos pérdida de autonomía personal,
- v. alteración de proyectos de vida,
- vi. minusvalías, etc.<sup>24</sup>

### **Análisis sobre la identificación de las enfermedades profesionales contempladas en el programa de seguridad y salud ocupacional**

Las enfermedades profesionales representan un desafío importante en el ámbito de la seguridad y salud ocupacional. Aunque se consideran en los programas de seguridad y salud ocupacional, su detección no siempre es sencilla, ya que las enfermedades profesionales por su complejidad diagnóstica, pueden manifestarse de manera gradual y con síntomas sutiles, frecuentemente se superponen con otras afecciones, lo que dificulta su identificación temprana, pues tienen un período de latencia prolongado entre la exposición al riesgo laboral y la aparición de síntomas; es decir que puede transcurrir un tiempo entre el momento en que se contrae una enfermedad profesional y la aparición de los primeros síntomas, por otra parte, los trabajadores y los profesionales de la salud pueden no estar completamente conscientes de las enfermedades específicas relacionadas con ciertas ocupaciones, esto puede llevar a dar un informe deficiente o incompleto de los antecedentes de dichas enfermedades; pues algunas enfermedades profesionales podrían estar influenciadas por factores externos, como el estilo de vida o la genética de los colaboradores, a un que distinguir entre las causas laborales y no laborales puede ser un reto muy difícil. Por eso es importante aclarar que, aunque las enfermedades profesionales se integran en los programas de seguridad y salud ocupacional, la detección de enfermedades profesionales requiere una mayor conciencia, capacitación y colaboración entre empleadores, trabajadores y profesionales de la salud.

### **Marco de referencia de programa de seguridad y salud ocupacional**

---

<sup>24</sup> <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/impacto-economico-de-los-accidentes-y-las-enfermedades-de-trabajo>

Se inicia con definiciones que serán utilizadas a lo largo del desarrollo de la investigación la cual es la siguiente:

## **1. Definición**

### **i. Programa**

En un sentido general, un programa es aquello que se planifica con la intención de ejecutarlo con posterioridad. Se utiliza el término en todas aquellas actividades en las que se requiera de una organización previa (un plan de vacaciones o de estudios, una estrategia empresarial, una propuesta de carácter político, una planificación para el entrenamiento físico). En general, un programa es una síntesis explicativa de algo.<sup>25</sup>

El concepto de programa posee múltiples acepciones. Puede ser entendido como el anticipo de lo que se planea realizar en algún ámbito o circunstancia; el temario que se ofrece para un discurso; la presentación y organización de las materias de un cierto curso o asignatura; y la descripción de las características o etapas en que se organizan determinados actos o espectáculos artísticos.<sup>26</sup>

El término programa hace referencia a un plan o proyecto organizado de las distintas actividades que se irán a realizar.<sup>27</sup>

En términos generales programa es una palabra que envuelve una gama muy amplia de definiciones, ya que existen programas con e diferente contenido, pero en palabras sencillas un programa es una serie de indicaciones, o un documento que contiene una serie de instrucciones que se deben seguir en un momento determinado.

Para el caso que nos ocupa definiremos lo que es un programa de seguridad y salud ocupacional.

“Es el documento que debe regirse por un conjunto de normas y reglas encaminadas a mejorar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores, un documento que las

---

<sup>25</sup> <https://www.definicionabc.com/historia/programa.php>

<sup>26</sup> <https://definición.de/programa/>

<sup>27</sup> <https://www.significados.com/programa/>

empresas deberían tener a la mano y actualizado obligatoriamente, y poder ejecutarlo cuando sea necesario, en caso de accidente o enfermedad”.

## ii. Programa de seguridad y salud en el trabajo

Un programa de seguridad y salud es el documento que contiene el conjunto de acciones preventivas y correctivas por instrumentar para evitar riesgos en los centros de trabajo, que puedan afectar la vida, la integridad física o la salud de los trabajadores o causar daños en sus instalaciones.

Un programa de salud y seguridad ocupacional es un plan que incluye tareas y acciones que tienen por objetivo eliminar riesgos que atentan contra la seguridad y la salud de los trabajadores, o minimizar su impacto.<sup>28</sup>

Para Francisco Álvarez Heredia se denomina Programa de Salud Ocupacional a la planeación, organización, ejecución y evaluación de todas aquellas actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, y actividades de protección del medio ambiente que pueden verse afectado por la operación industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores con el fin de evitar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.<sup>29</sup>

Por su parte Idalberto Chiavenato dice que Los programas de seguridad y de salud ocupacional constituyen algunas de las actividades paralelas importantes para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal. Desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada.<sup>30</sup>

## 2. Objetivos.

Dentro de los objetivos más importantes que buscan los programas de seguridad y salud ocupacional están los siguientes.

---

<sup>28</sup> <https://www.google.com/search?q=%C2%BFQu%C3%A9+es+el+programa+de+seguridad+y+salud>

<sup>29</sup> Álvarez Heredia, Francisco/ Salud Ocupacional, Bogotá: Ecoe Ediciones, 2006

<sup>30</sup> Chiavenato, Idalberto. (2000). Administración de Recursos Humanos. Quinta edición

- i. Identificar, evaluar y controlar los riesgos profesionales que puedan afectar al trabajador
- ii. Detectar y controlar acciones y condiciones inseguras que pongan en riesgo la integridad del trabajador
- iii. Conservar la salud y seguridad de las personas que laboran en la organización
- iv. Desarrollar actividades que permitan la promoción de acciones y condiciones que ponen en riesgo la salud e integridad del trabajador.
- v. Reducir riesgos, accidentes y enfermedades profesionales en el lugar de trabajo.

### **3. Importancia**

La importancia de la política de seguridad y salud ocupacional radica, principalmente, en que representa la mejor herramienta para proteger la vida y la integridad física y mental de los trabajadores.

Algo imprescindible si se tiene en cuenta que, según estimaciones recientes publicadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2,78 millones de personas mueren cada año a causa de accidentes laborales y enfermedades profesionales, mientras que otros 374 millones padecen accidentes no mortales en sus empleos.

Sumado a esto, un buen sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional permite a la empresa cumplir con la normativa correspondiente como:

- i. Ley sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- ii. Código del Trabajo (artículos 184 y siguientes).
- iii. Código Sanitario Libro III.
- iv. Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **4. Ventajas.**

Ejecutar una política de seguridad y salud ocupacional también permite establecer en la empresa una cultura orientada a prevenir, controlar y reducir los riesgos laborales, mientras se disfrutan de diferentes beneficios:

- i. Evita el pago de multas por incumplimiento de disposiciones legales.
- ii. Mejora la imagen de la empresa.
- iii. Mejora el ambiente laboral.
- iv. Disminuye la rotación del personal, gracias al buen ambiente laboral y a que los trabajadores ven que la empresa se preocupa por su bienestar.
- v. Aumento de la productividad, pues en un ambiente seguro los flujos de trabajo son más rápidos.
- vi. Reduce los costos asociados al absentismo y a la detención de procesos.
- vii. Frente al último punto, hay que tener presente que, según las cifras de la OIT citadas líneas atrás, los días de trabajo perdidos representan entre el 4% y el 6% del PIB mundial.<sup>31</sup>

## **5. Elementos básicos.**

Según el Art.8 de la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo, los elementos básicos que debe contener un programa de seguridad y salud ocupacional son los siguientes:

- i. Mecanismos de evaluación periódica del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales.
- ii. Identificación, evaluación, control y seguimiento permanente de los riesgos ocupacionales, determinando los puestos de trabajo que representan riesgos para la salud de los trabajadores y trabajadoras, actuando en su eliminación y adaptación de las condiciones de trabajo, debiendo hacer especial énfasis en la protección de la salud reproductiva, principalmente durante el embarazo, el post-parto y la lactancia.

---

<sup>31</sup> <https://www.zyght.com/blog/es/importancia-plan-de-seguridad-salud-ocupacional>

- iii. Registro actualizado de accidentes, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos, a fin de investigar si éstos están vinculados con el desempeño del trabajo y tomar las correspondientes medidas preventivas.
- iv. Diseño e implementación de su propio plan de emergencia y evacuación.
- v. Entrenamiento de manera teórica y práctica, en forma inductora y permanente a los trabajadores y trabajadoras sobre sus competencias, técnicas y riesgos específicos de su puesto de trabajo, así como sobre los riesgos ocupacionales generales de la empresa, que le puedan afectar.
- vi. Establecimiento del programa de exámenes médicos y atención de primeros auxilios en el lugar de trabajo.
- vii. Establecimiento de programas complementarios sobre consumo de alcohol y drogas, prevención de infecciones de transmisión sexual, VIH/SIDA, salud mental y salud reproductiva.
- viii. Planificación de las actividades y reuniones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. En dicha planificación deberá tomarse en cuenta las condiciones, roles tradicionales de hombres y mujeres y responsabilidades familiares con el objetivo de garantizar la participación equitativa de trabajadores y trabajadoras en dichos comités, debiendo adoptar las medidas apropiadas para el logro de este fin.
- ix. Formulación de un programa de difusión y promoción de las actividades preventivas en los lugares de trabajo. Los instructivos o señales de prevención que se adopten en la empresa se colocarán en lugares visibles para los trabajadores y trabajadoras, y deberán ser comprensibles.
- x. Formulación de programas preventivos, y de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales.
- xi. Dicho programa debe ser actualizado cada año y tenerse a disposición del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.<sup>32</sup>

## **6. Comité de seguridad y salud ocupacional**

### **i. Definición**

---

<sup>32</sup> Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo/DL N° 254, 21 enero 2010, publicado en el DO N° 82, Tomo N° 387, de fecha 5 mayo de 2010

Órgano representativo de los trabajadores de una empresa o centro de trabajo para la defensa de sus intereses.

ii. Definición de comité de seguridad y salud ocupacional

El Comité es quien elabora, pone en práctica, monitorea y evalúa el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales; en nuestro país diversas empresas se están organizando y formando, ejemplo de ello es el Ministerio de Salud, MINSAL, instancia rectora que garantiza a los habitantes el derecho a la salud.<sup>33</sup>

iii. Funciones del comité

La ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo establece las funciones que debe cumplir el comité las cuales son las siguientes:

- i. Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de la política y programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales de la empresa.
- ii. Promover iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de riesgos, pudiendo colaborar en la corrección de las deficiencias existentes.
- iii. Investigar objetivamente las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, proponiendo las medidas de seguridad necesarias para evitar su repetición; en caso que el empleador no atienda las recomendaciones emitidas por el comité, cualquier interesado podrá informarlo a la Dirección General de Previsión Social, quien deberá dirimir dicha controversia mediante la práctica de la correspondiente inspección en el lugar de trabajo.
- iv. Proponer al empleador, la adopción de medidas de carácter preventivo, pudiendo a tal fin efectuar propuestas por escrito.
- v. Instruir a los trabajadores y trabajadoras sobre los riesgos propios de la actividad laboral, observando las acciones inseguras y recomendando métodos para superarlas.
- vi. Inspeccionar periódicamente los sitios de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas y mecánicas inseguras, capaces de producir accidentes de trabajo, a fin de recomendar medidas correctivas de carácter técnico.

---

<sup>33</sup> <https://www.salud.gob.sv/comites-de-seguridad-y-salud-ocupacional-csso>

- vii. Vigilar el cumplimiento de la presente ley, sus reglamentos, las normas de seguridad propias del lugar de trabajo, y de las recomendaciones que emita.
  - viii. Elaborar su propio reglamento de funcionamiento, a más tardar sesenta días después de su conformación.<sup>34</sup>
- iv. Delegados de prevención

Los comités de seguridad y salud ocupacional se crearán en aquellas empresas en las que laboren al menos quince trabajadores, en los que habrán delegados de prevención según el número de trabajadores que la empresa tenga, esto en conformidad al art. 13 de la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo, a continuación, se presenta la escala de asignación de delegados.

|                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| De 15 a 49 trabajadores     | 1 Delegado de Prevención |
| De 50 a 100 trabajadores    | 2 Delegado de Prevención |
| De 101 a 500 trabajadores   | 3 Delegado de Prevención |
| De 501 a 1000 trabajadores  | 4 Delegado de Prevención |
| De 1001 a 2000 trabajadores | 5 Delegado de Prevención |
| De 2001 a 3000 trabajadores | 6 Delegado de Prevención |
| De 3001 a 4000 Trabajadores | 7 Delegado de Prevención |
| De 4001 o Más trabajadores  | 8 Delegado de Prevención |

- v. Funciones de los delegados de prevención

Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la aplicación de las normas sobre prevención de riesgos laborales.

- i. Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, mediante visitas periódicas.

---

<sup>34</sup> Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo/DL N° 254, 21 enero 2010, publicado en el DO N° 82, Tomo N° 387, de fecha 5 mayo de 2010

- ii. Acompañar a los técnicos e inspectores del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en las inspecciones de carácter preventivo.
- iii. Proponer al empleador la adopción de medidas de carácter preventivo para mejorar los niveles de protección de la seguridad y salud de los trabajadores.
- vi. Acuerdos

Art.6.- Todos los acuerdos del Comité se adoptarán por mayoría simple. Para lo cual se debe levantar acta dejando constancia de los acuerdos tomados por el mismo.

- vii. Elección de delegados de prevención

Art. 7.- Los delegados de prevención que representan a esta Secretaría de Estado, serán nombrados por la Autoridad Sanitaria a propuestas del área de salud laboral de la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos, quien identificara las personas de las Direcciones o jefaturas vinculadas a áreas donde los trabajadores están expuestos a mayores riesgos, accidentes laborales y enfermedades profesionales y el tiempo de nombramiento está sujeto a lo regulado en los reglamentos de la Ley. El número de delegados será de acuerdo al número de empleados de esta Secretaría de estado, de acuerdo a lo estipulado en la Ley.<sup>35</sup>

## **CAPÍTULO II: “Métodos y técnicas que se utilizaran en la investigación para diagnosticar la situación actual respecto a la ausencia de un programa de seguridad y salud ocupacional que ayude a prevenir riesgos profesionales por accidentes de trabajo en Crafters S.A. de C.V. en la ciudad de San Salvador”.**

En el presente capítulo se detalla la investigación de campo que se llevó a cabo para diagnosticar a la empresa Crafters S.A. de C.V. con relación a la seguridad y salud ocupacional y la influencia que esta tiene en el desempeño laboral.

Dicho capítulo contiene la importancia, los objetivos, así como también los métodos y técnicas para la recolección de los datos, que son la base para el diagnóstico ejecutado.

---

<sup>35</sup> Reglamento de Organización y Funciones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional-2011

## **A. Importancia.**

El diagnóstico de la situación actual de Crafters S.A. de C.V. hizo posible estudiar el comportamiento de la empresa ante la ausencia de un programa de seguridad y salud ocupacional, de igual manera permite saber las condiciones en las que se encuentran los trabajadores y clientes al momento de presentarse posibles riesgos profesionales por accidentes de trabajo, ante todo lo que se busca es la forma de poder evitarlos o reducirlos.

## **B. Objetivos.**

### **1. General.**

Desarrollar un diagnóstico de la situación actual referente a la seguridad y salud ocupacional de Crafters S.A. de C.V. con el propósito de estudiar las condiciones en las que se encuentran los trabajadores y clientes de la empresa, y de esta manera precisar las causas y los riesgos a sufrir accidentes de trabajo.

### **2. Específicos**

- i. Realizar una investigación de campo que permita identificar las causas principales de los riesgos profesionales por accidentes de trabajo en Crafters S.A de C.V. ante una deficiente seguridad y salud ocupacional.
- ii. Recopilar la información necesaria por medio de herramientas, instrumentos de recolección de datos para analizar y solucionar la situación actual de la empresa.
- iii. Interpretar los resultados obtenidos en la tabulación, con el propósito de dar a conocer la información adquirida y así identificar las áreas de mejora.

## **C. Metodología de la investigación.**

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron diferentes métodos y técnicas que facilitaron obtener los insumos adecuados en el desarrollo del estudio los cuales se describen a continuación:

### **1. Método.**

El método utilizado para esta investigación fue el método científico, que es el camino lógico para obtener la veracidad de la situación actual de la empresa, además permitió ordenar por

medio de procedimientos cada actividad que se fue realizando, esto con el fin de lograr un objetivo y encontrar las conexiones internas y externas del problema de investigación.

Por lo tanto, se utilizaron métodos auxiliares que se aplicaron en la investigación los cuales son los siguientes:

### **Método Deductivo**

Con la aplicación del método deductivo se profundizó en la investigación, a partir de premisas con hechos generales, con los cuales se pudo concluir la situación actual de Crafters S.A. de C.V. ante la usencia de un programa de seguridad y salud ocupacional.

### **Método Inductivo**

Este método ha sido útil para esta investigación debido a que con su aplicación se determinó a partir de premisas generales, la situación problemática de la empresa, para analizar y procesar estos resultados y así descubrir de manera general el origen del problema en estudio.

## **2. Tipos de investigación**

De los tipos de investigación que se utilizaron se tomó en cuenta el explicativo ya que con este se ha podido determinar tanto las causas como las consecuencias del problema en estudio ante la falta de un programa de seguridad y salud ocupacional en la empresa Crafters S.A. de C.V. con el desarrollo de esta investigación se ha podido recopilar toda la información necesaria para solventar la problemática que afrontan los empleados y clientes al estar expuestos a los diferentes riesgos sin tener una solución, como los accidentes de trabajo que afectan directamente en su desempeño y el buen funcionamiento de la empresa.

## **3. Diseño de la investigación.**

La investigación se realizó con el diseño no experimental debido a que con este las variables no son manipuladas y no se altera el objeto en estudio.

Por lo tanto, con este tipo de diseño que se implementó no se influyó de ninguna manera en las variables, resultados y hallazgos de como realmente son, de esta manera el estudio en relación al programa de seguridad y salud ocupacional pudo ser totalmente certero.

#### **4. Unidad de análisis.**

Las unidades de análisis para el trabajo de investigación y las unidades de estudio fueron las siguientes:

##### **Objeto de Estudio:**

- Crafters S.A. de C.V.

##### Unidades de Análisis

- Gerentes, supervisores o jefes que tienen a cargo la administración de la empresa.
- Personal operativo, que son quienes llevan a cabo los procesos de producción.
- Clientes de Crafters S.A. de C.V.

#### **5. Fuentes de información.**

Para el desarrollo de esta investigación fue primordial establecer las fuentes de información que fueran útiles en el estudio de esta, por lo que para ello se utilizaron fuentes primarias y secundarias que proporcionaron datos verídicos a continuación, se detallan dichas fuentes.

##### **5.1. Primarias.**

La información más importante para esta investigación se obtuvo principalmente de primera mano de uno de los socios de Crafters S.A. de C.V. El cual proporcionó las herramientas y bases necesarias para llevar a cabo el desarrollo de la investigación, a quien se le realizó una entrevista virtual para poder obtener dicha información, de igual manera se realizó una encuesta al personal de la organización y a una muestra de los clientes.

##### **5.2. Secundarias.**

Se tomaron en cuenta todas aquellas referencias bibliográficas que proporcionaron sobre la temática de Seguridad y Salud Ocupacional como lo fueron libros, leyes, reglamentos, trabajos de investigación, así como también otros medios tecnológicos como el internet.

## **6. Ámbito de la investigación.**

La investigación se realizó en la empresa Crafters S.A. de C.V. en las salas de venta que están ubicadas en la Colonia Médica av. Dr., Álvarez local 221, de la ciudad de San Salvador y en la Zona Rosa en el centro comercial Bambú City Center, Bulevar del hipódromo, San Salvador.

Cabe destacar que la empresa no posee una estructura organizacional establecida (organigrama), por lo que en la investigación realizada se diseñó la siguiente propuesta de acorde a las necesidades que tiene Crafters S.A. de C.V.

## **7. Técnicas e instrumentos de recopilación de la información.**

Para la obtención de información ha sido necesario utilizar técnicas e instrumentos de recolección de datos precisos y confiables para que los datos que se obtengan sean los idóneos para el fin que persigue la investigación.

A continuación, se detalla cada técnica e instrumentos utilizados.

### **7.1. Entrevista.**

Para realizar la investigación se utilizó la entrevista la cual permitió establecer comunicación directa con uno de los socios de la empresa Crafters S.A. de C.V. Obteniendo así información de primera mano, necesaria para realizar el diagnóstico. con el objetivo de conocer la situación actual sobre la seguridad y salud ocupacional de la organización. Con este instrumento se logró recopilar datos necesarios para el desarrollo de la investigación y la propuesta a implementar.

### **7.2. Encuesta.**

La encuesta además de ser un medio para obtener información es la técnica que se utilizó para analizar por medio de los datos obtenidos la situación actual en la que se encuentra la empresa Crafters S.A. de C.V., con esos datos se ha podido identificar y cuantificar la problemática en estudio.

Esta encuesta ha sido dirigida a los empleados de Crafters S.A. de C.V. en su totalidad, siendo estas 20 personas, por lo que se aplicó un censo; y para los clientes encuestados se utilizó una muestra en base a 2,400 clientes mensuales, dato que fue brindado por el gerente que se entrevistó, dio como resultado una muestra de 113 clientes. Todo esto se realizó con el propósito de conocer la opinión de empleados ante los accidentes de trabajo a los que están expuestos y los riesgos a los que los clientes también se enfrentan al no sentir la seguridad adecuada en el lugar que han elegido para obtener un servicio y producto de calidad.

### **7.3.Observación directa.**

Esta técnica fue utilizada durante toda la investigación, con el propósito de visualizar diversos aspectos que fueron fundamentales para analizar la situación actual de la empresa Crafters S.A. de C.V. Por ejemplo, de qué manera se desempeñan los empleados al no contar con un programa de seguridad y salud ocupacional, y a que riesgos están expuestos tanto los trabajadores como los clientes por la falta de protocolos de bioseguridad, infraestructura inadecuada y la falta de señalización en las instalaciones, lo que representa un riesgo de sufrir un accidente ya sea en los trabajadores o los clientes.

### **7.4.Instrumentos.**

Para obtener información más precisa y veraz se utilizaron diversos instrumentos que facilitaron la obtención de los datos necesarios para poder llevar a cabo esta investigación estos medios auxiliares fueron los siguientes:

#### **7.4.1. Guía de entrevista.**

La guía de entrevista consistió en una serie de preguntas abiertas para que uno de los socios de Crafters S.A. de C.V. brindará información más verídica acerca de la situación actual de la empresa al no tener un programa de seguridad y salud ocupacional, con esta entrevista se

consiguió profundizar en la investigación y recopilar información primordial para el desarrollo de la situación problemática de la organización. (Ver anexo 4 )

#### **7.4.2. Cuestionario.**

Con el cuestionario se obtuvo información muy importante de las partes encuestadas, tanto clientes como todo el personal de la empresa Crafters S.A de C.V. se les realizaron preguntas abiertas y cerradas para su respectivo análisis, con este se pudo determinar aspectos necesarios y precisos para el desarrollo de la investigación. (Ver anexo 4)

#### **7.4.3. Lista de cotejo.**

Este instrumento se utilizó para reunir datos basados en la observación del comportamiento del proceso que se desarrolla en Crafters S.A. de C.V., esta lista permitió tener más claridad de los criterios observados y reunir todos esos datos obtenidos para realizar el análisis y darle solución al problema. (Ver anexo 4)

### **8. Determinación del universo y muestra**

#### **8.1. Universo.**

Se tomó como universo la totalidad de personas que laboran en Crafters S.A. de C.V. la organización cuenta con 20 empleados.

Universo 1: Se realizó una entrevista de manera virtual a uno de los socios de la empresa que ocupa el cargo de gerente general.

Universo 2: Se realizó una encuesta a la totalidad de los empleados de la empresa que son quienes están directamente relacionados con cada uno de los procesos que se realizan dentro de ella y son quienes proporcionaron los detalles principales para el estudio, dicha encuesta se realizó de manera virtual.

Universo 3: se realizó una encuesta dirigida a 113 clientes de la organización.

## 8.2.Muestra.

En esta investigación se utilizó la muestra para calcular a cuantos clientes se encuestaron lo que dejó un resultado de 113 personas encuestadas de aproximadamente 2,400 clientes que asisten cada mes a las salas de ventas.

Para realizar la investigación de campo se tomará la muestra a partir de una población finita que será:

### i. Clientes de la empresa Crafters S.A. De C.V.

La muestra se calculará haciendo uso de la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Número de personas a encuestar.

N = Universo sujeto a estudio.

Z = Nivel de confianza utilizado.

p = Probabilidad de éxito.

q = Probabilidad de fracaso.

E = Error de estimación.

Se calculó una muestra para la cual los siguientes datos se mantendrán constantes: Z = 1.96 (Coeficiente distribución normal estándar para un 95% de confianza) p = 0.5 q = 0.5

N = 2,400 (es el promedio mensual de usuarios, según información brindada por uno de los socios de la sucursal principal)

$$n = \frac{(2,400) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.09)^2 (2,400-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} \quad \mathbf{n = 113 \text{ Clientes.}}$$

**ii. Gerentes, supervisores o jefes que tienen a cargo la administración de la empresa.**

Dado que los gerentes, supervisores o jefes de Crafters S.A. de C.V. son 4 personas, se realizó una entrevista a uno de ellos, del cual se obtuvo información de primera mano.

**iii. Personal operativo, que son quienes llevan a cabo los procesos de producción.**

Al personal operativo se le realizó una encuesta ya que son 20 personas las que llevan a cabo los procesos de producción, incluidos en este los gerentes de las dos sucursales que también desempeñan la labor de cajeros o baristas cuando la situación lo amerita.

**9. Procesamiento de la información, análisis e interpretación de datos.**

La información obtenida fue tabulada conforme a cada pregunta del cuestionario y posteriormente se realizó el respectivo análisis e interpretación por medio de gráficos de barra y pastel; a continuación, se detalla específicamente cada proceso.

**i. Tabulación.**

Para la tabulación de la información recolectada a través del cuestionario, se elaboraron cuadros en los cuales se refleja la información obtenida en la investigación, lo que permitió tener un mejor panorama de la situación actual de los empleados y clientes.

De igual forma se elaboró gráficos de pastel para hacer una mejor interpretación de los datos.

**ii. Análisis e interpretación de datos.**

La información obtenida fue tabulada con base a cada pregunta contenida en el cuestionario.

Después de haber tabulado la información recopilada, se realizó el análisis respectivo de cada pregunta e interpretación a través de gráficos de pastel, que facilitaron el análisis e interpretación de los resultados obtenidos por medio de la encuesta; además se analizaron los resultados de las entrevistas en apartados siguientes, determinando así las necesidades que tiene el personal, en

las distintas áreas, y de esta manera poder elaborar el diagnóstico y las conclusiones de la problemática en estudio.

## **9.1. Diagnóstico de la situación actual de Crafters S.A. de C.V. ante la ausencia de un programa de seguridad y salud ocupacional.**

### **9.1.1. Análisis de la situación actual.**

El diagnóstico de la situación actual de la empresa Crafters S.A. de C.V. se realizó con base a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas hacia el personal y hacia los clientes de igual manera se analizó la entrevista la cual fue dirigida a uno de los socios de la cafetería, estos datos ayudaron de manera significativa a tener una mayor noción de la situación del entorno.

Por lo tanto, se puede destacar que el personal de la cafetería es lo suficiente capaz de resolver situaciones de riesgo mínimo que se presenten en el día a día, pero debe de implementarse un programa de seguridad y salud ocupacional bien fundamentado y dar capacitación de este para que puedan solventarse de manera inmediata y más eficaz los riesgos profesionales por accidentes de trabajo, los cuales están expuestas las partes analizadas las cuales son, el personal y los clientes de la organización.

En general el personal de la cafetería posee las capacidades de aprender fácilmente ya que tienen edades en las cuales poseen responsabilidades e iniciativa de hacer bien su trabajo y de tener un compromiso hacia el trabajo que realizan.

### 9.1.2 Matriz FODA

| <b>Fortalezas</b>   | <b>Oportunidades</b>   |
|---|--|
| <p>F1. Infraestructura adecuada para brindar los servicios.</p> <p>F2. Amabilidad y cortesía del personal con el cliente.</p> <p>F3. Buena comunicación entre el jefe y los colaboradores.</p> <p>F4. Especialistas en elaborar los más finos cafés.</p> <p>F5. Cuentan con baristas profesionales.</p> | <p>O1. Tener una buena imagen para sus clientes.</p> <p>O2. Contar con Asesoría y capacitación especializada.</p> <p>O3. Contar con la preferencia de sus clientes y ser recomendada por estos.</p> <p>O4. Mayor afluencia de clientes.</p> <p>O5. Aperturas de nuevas salas de venta.</p> |
| <b>Debilidades</b>  | <b>Amenazas</b>  |
| <p>D1. No cuenta con un departamento de recursos humanos bien definido.</p> <p>D2. Carece de un programa de seguridad y salud ocupacional, que brinde respaldo y confianza a su personal.</p> <p>D3. Falta de estructura organizativa.</p>  | <p>A1. Nuevos competidores.</p> <p>A2. Campañas publicitarias agresivas por parte de los competidores.</p> <p>A3. Inseguridad o delincuencia</p> <p>A4. Introducción de nuevas marcas o franquicias.</p>   |

### 9.1.3 Análisis cruzado del FODA

|                          |                          |   |  |
|--------------------------|--------------------------|---|--|
| <b>Factores Externos</b> | <b>Factores internos</b> | <p><b>Fortalezas</b></p> <p>F1. Infraestructura adecuada para brindar los servicios.</p> <p>F2. Amabilidad y cortesía del personal con el cliente.</p> <p>F3. Buena comunicación entre el jefe y los colaboradores.</p> <p>F4. Especialistas en elaborar los más finos cafés</p> <p>F5. Cuentan con baristas profesionales.</p> | <p><b>Debilidades</b></p> <p>D1. No cuenta con un departamento de recursos humanos bien definido.</p> <p>D2. Carece de un programa de seguridad y salud ocupacional, que brinde respaldo y confianza a su personal.</p> <p>D3. Falta de estructura Organizativa.</p> |
|                          |                          |   |  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>Oportunidades</b></p> <p>O1. Tener una buena imagen para sus clientes.</p> <p>O2. Contar con Asesoría y capacitación especializada.</p> <p>O3. Contar con la preferencia de sus clientes y ser recomendada por estos.</p> <p>O4. Mayor afluencia de clientes.</p> <p>O5. Apertura de nuevas salas de venta.</p> | <p><b>Estrategia FO</b></p> <p>Fortalecer el servicio al cliente y brindar capacitaciones para tener personal mucho más capaz de realizar sus labores.</p>   | <p><b>Estrategia OD</b></p> <p>Instruir a todos los participantes de la empresa en materia de seguridad y salud ocupacional.</p>  |
| <p><b>Amenazas</b></p> <p>A1. Nuevos competidores.</p> <p>A2. Campañas publicitarias agresivas por parte de los competidores.</p> <p>A3. Inseguridad o delincuencia.</p> <p>A4. Introducción de nuevas marcas o franquicias.</p>  | <p><b>Estrategia FA</b></p> <p>Hacer campañas de publicidad a través de los diferentes medios para darse a conocer a más público, tanto como cafetería como los logros obtenidos por el personal calificado.</p> | <p><b>Estrategia AD</b></p> <p>Implementar las medidas necesarias para evitar problemas internos por falta de organización y asignación de responsabilidades; y problemas externos al no estar pendiente de la competencia.</p> |

## 9.2 Condiciones de seguridad ocupacional.

### 9.2.1 Incendios

Para Crafters S.A. de C.V. es de gran importancia contar con equipos contra incendios, y además de ello que sus colaboradores conozcan la manera de utilizarlos correctamente.

En la organización se constató que existen extintores, para utilizarse en el caso de un incendio, sin embargo, éstos estaban colocados en lugares inadecuados y no se cuenta con alarmas antincendios, lo cual debe ser corregido para que puedan ser visibles ante una emergencia. (Ver Anexo 2, pregunta 13; Ver Anexo 1, ítems 15 y 19)

Se conoció que los trabajadores en su mayoría no saben ocupar equipo contra incendio, aunque la organización cuenta con alguno de ellos. Por tal razón es de suma importancia que se brinde capacitaciones periódicas para el buen manejo de éstos equipos contra incendios y de ésta manera los colaboradores sabrán cómo actuar ante un siniestro. Además de ello es necesario mantener el orden y la limpieza en el lugar de trabajo con la finalidad de evitar suciedad, acumulación de papel y cartón, derrame de líquidos, u otro material susceptible de originar fuego. (Ver Anexo 2, pregunta 14)

Propuesta de compra de extintores.

| <b>Descripción</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Precio</b> | <b>Total</b> |
|--------------------|-----------------|---------------|--------------|
| Extintores ABC     | 4               | \$ 160.07     | \$ 640.28    |

Fuente: Arsegui del El Salvador S.A de C.V; precios incluyen IVA

### **9.2.2 Accidentes y sus causas.**

Claramente la mayoría de los trabajadores de la organización no han sufrido accidentes dentro de las instalaciones, lo cual es positivo para la organización ya que indica que estos no realizan tareas en las cuales pongan en riesgo su integridad, lo que permite que sus labores diarias las realicen con mayor tranquilidad y esmero al saber que se están desempeñando en un ambiente libre de riesgo, permitiendo de esta manera que ellos contribuyan al logro de los objetivos de la organización. A pesar de ello también se encontraron colaboradores que afirmaron que se han visto afectados por las condiciones inseguras de la sala de venta, por lo que es necesario que los gerentes de la organización verifiquen y garanticen que sus colaboradores realicen sus tareas en lugares donde no exista el riesgo de sufrir accidentes, con la finalidad de brindarles seguridad a sus colaboradores y evitarse futuros problemas de ley. (Ver Anexo 2, pregunta 8)

Dentro de los accidentes más comunes que han padecido los colaboradores en la organización, son caídas en las gradas de las instalaciones. Por lo que es necesario que la organización mantenga despejadas y limpias las áreas de trabajo de acceso y las gradas con sus respectivas bandas antideslizantes ya que de esta manera podrá evitarle futuros riesgos por accidentes al

personal que labora dentro de la sala de venta y a las personas que a diario la visitan. (Ver Anexo 2, pregunta 9).

Las causas que generaron los accidentes se deben en primer lugar al mantenimiento insuficiente de las instalaciones, seguidamente la inadecuada iluminación de las áreas de trabajo; además de la distracción o descuido por parte de los colaboradores al momento de realizar sus actividades. Por lo tanto, dar un mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones es de suma importancia, así como también concientizar a los colaboradores de no descuidarse de sus tareas asignadas, todo esto con el objetivo de reducir los riesgos a los que se expone la fuerza de trabajo de la organización. (Ver Anexo 2 pregunta 6).

### **9.2.3 Instalaciones.**

Se observó que las instalaciones no cuentan con salidas de emergencia, lo cual es afirmado por la mayoría de colaboradores de Crafters S.A. de C.V., sin embargo un grupo de los mismos manifiesta desconocer si los accesos principales son salidas de emergencia, lo que es un problema para la organización ya que los colaboradores no podrían realizar una evacuación rápida al momento de un siniestro, debido a que la organización solo cuenta con una puerta de acceso para entrar y salir de ésta, por lo cual se requiere que Crafters S.A. de C.V. diseñe una salida de emergencia con su debida señalización para que su personal pueda identificarla fácilmente y de esta manera garantizar una pronta evacuación al momento de un suceso inesperado. (Ver Anexo 2, pregunta 18; ver Anexo 2, ítem 6).

Existe agua potable para el consumo de los trabajadores y visitantes del lugar, lo que permite que el personal pueda evitar enfermedades futuras del sistema urinario, también existe una cisterna de agua la cual ayuda a mantener la limpieza del lugar en caso que suspendan el servicio. A demás también sirve como una medida de prevención para ser utilizado ante una emergencia y para garantizar el buen funcionamiento y aseo de las instalaciones cuando exista afluencia de visitantes. (Ver Anexo 1, ítem 33, 34 y 46).

El sistema eléctrico del lugar está en buenas condiciones, no tienen tomacorrientes dañados, lo cual significa que los colaboradores no están expuestos a riesgos de este tipo. (Anexo 1, ítem 18)

El piso no estaba desnivelado esto beneficia a disminuir los accidentes al transitar en las instalaciones, pero se encontraron objetos en áreas de circulación lo cual es un problema al momento de caminar, también se encontraron algunos objetos almacenados de forma incorrecta los cuales podrían caer sobre personal del lugar. (Ver Anexo 1, ítem 21 y 22).

#### **9.2.4 Señalización.**

La organización no cuenta con señalizaciones, ruta de evacuación, punto de encuentro, etc. lo cual es un riesgo que se corre al momento de querer hacer una evacuación de la sala de ventas. Por lo que implementar la señalización en Crafters S.A. de C.V. es de suma importancia ya que puede ser utilizada como medida correctiva o medida preventiva en el ambiente laboral con la finalidad de que cualquier colaborador o cliente que esté en dentro de la sala de venta al momento de un siniestro, debe comprender rápidamente las señales indicativas, donde dirigirse y a qué ritmo abandonar el lugar. (Ver Anexo 2, pregunta 18; Ver Anexo 1 ítems 8)

En relación a lo anterior se puede identificar que la mayoría de trabajadores de Crafters S.A. de C.V. son conocedores del significado de las señales de seguridad, sin embargo otra parte de sus colaboradores afirman desconocerlas, por lo cual se debe de implementar un sistema de señalización donde se especifique el significado de cada una de ellas y colocarse en un lugar visible para todos, de manera que se eviten riesgos y accidentes de los trabajadores de la organización o clientes que en un momento determinado puedan encontrarse dentro de las instalaciones (Ver Anexo 2, pregunta 18).

#### **9.2.5 Equipamiento**

Debido a que Crafters S.A. de C.V. se dedica a un rubro que no implica fuerza física o el uso de indumentaria de protección, los colaboradores solo poseen redecillas y mascarillas.

##### **Espacio físico**

El área de trabajo que poseen los colaboradores es adecuada para realizar sus tareas asignadas, lo cual permite desarrollar sus actividades de mejor manera, que es beneficioso tanto para los colaboradores y los clientes ya que el entorno físico laboral constituye un elemento fundamental en el rendimiento y desarrollo de los trabajadores de Crafters S.A. de C.V. Además, influye en la relación entre compañeros y la salud física y mental del colaborador. (Ver Anexo 2, pregunta 6; Anexos 1, ítem 2).

#### **Botiquín de primeros auxilios.**

Crafters S.A. de C.V. cuenta con botiquín de primeros auxilios, lo cual es de importancia ya que al momento de suceder un accidente que cause lesión en uno de los colaboradores o clientes, este puede ser atendido de forma oportuna e inmediata mientras es trasladado a un centro asistencial. Sin embargo, algunos de los colaboradores de Crafters S.A. de C.V. desconocen su existencia por lo que es importante que este instrumento de primeros auxilios debe de estar ubicado en puntos estratégicos y de conocimiento de todo el personal de la organización y es indispensable que esté correctamente equipado con elementos que puedan ayudar en una situación de emergencia y que su contenido se mantenga en condiciones adecuadas. (Ver Anexo 1, ítem 20; Ver Anexo 3, pregunta 12)

#### **Condiciones de salud ocupacional.**

Crafters S.A. de C.V. no cuenta con políticas y objetivos con aspectos de salud y seguridad ocupacional, lo cual afecta a los colaboradores ya que no hay medidas claras para reducir y evitar enfermedades o condiciones que dañen la salud de ellos. Por lo cual es de suma importancia que la organización cuente con políticas relacionadas a la salud y seguridad ocupacional con la finalidad de implementar medidas de prevención para cuidar la salud de todos los colaboradores y evitar cualquier tipo de accidentes y todos los factores de que puedan

poner en riesgo la seguridad de los colaboradores en sus respectivas áreas de trabajo. (Ver anexo 2, pregunta 20)

### **Incapacidades**

En la organización manifestaron algunos trabajadores que han sufrido de algún tipo de enfermedad o accidente, pero no han tenido la necesidad de ser incapacitados, debido que han sido leves.

En adición a lo anterior, otros trabajadores si fueron incapacitados y necesitaron un lapso considerable para recuperarse, es decir que tanto la organización como los colaboradores incurrieron en costos que puede generar una incapacidad al estar ausentes de sus labores, además de sobrecargar a sus compañeros con el trabajo que debe realizarse entre dos personas, causando estrés laboral y que el trabajo no se realice con la misma calidad esperada. (Ver Anexo 3, pregunta 7).

### **Higiene y limpieza.**

Se observó que la higiene y limpieza de Crafters S.A. de C.V. Es muy buena, todo se encontraba limpio. También se verifico que los servicios sanitarios se encontraban en buen estado y libre de malos olores, las puertas cerraban perfectamente, no se encontraron pisos resbaladizos, había servicio de agua potable para la limpieza del lugar y lavado de manos, y se cuenta con utensilios de limpieza necesarios y existen recipientes para colocar la basura en su lugar; todo lo anterior ayuda a la prevención de enfermedades y accidentes. (Ver Anexo 1, ítems 12 y 33; Ver Anexo 3, pregunta 29)

### **Iluminación**

Las instalaciones poseen muy buena iluminación en las áreas de trabajo, lo cual beneficia la visión y comodidad de los trabajadores, a la hora de realizar sus labores diarias, ya que es de mucha importancia, debido que pasan la mayoría de su tiempo en el mismo lugar y largas jornadas de trabajo. También prevé los accidentes con el equipo y mobiliario de la organización, aunque no posee lámparas de emergencia.

Los colaboradores manifestaron sentirse cómodos con la iluminación actual en sus áreas de trabajo y no necesitan mejoras. (Ver Anexo 2, pregunta 15; Ver Anexo 4, ítems 1)

### **Ventilación.**

Se constató que la ventilación en la organización, es muy buena según lo observado durante el recorrido por las instalaciones cuentan con aire acondicionado, y esto es muy beneficioso para los colaboradores, ya que un ambiente agradable, hace que se sientan cómodos y tranquilos y pueden desempeñarse de mejor manera sus tareas asignadas. El recurso humano consideró que tiene una buena ventilación. (Ver Anexo 4, ítem 14)

### **Ruido.**

La organización no tiene problemas de fuertes ruido cerca de las instalaciones, ya que no utilizan maquinaria industrial y tampoco se encuentra cerca algún negocio que afecte en ese sentido. Están bien ubicados en un área que consta con diferentes empresas que solo son edificios de servicios hospitalarios y en un lugar despejada, lejos de los ruidos del transporte urbano y aunque se encuentran de esta manera, hay accesibilidad para los colaboradores a la hora de regresar a sus hogares, lo cual es muy importante ya que siempre se busca ahorrar y que el empleado se encuentre satisfecho. (Ver Anexo 2, pregunta 21; Ver Anexo 4, ítem 20)

### **Mobiliario y equipo de oficina.**

El mobiliario ocupado por los colaboradores se encuentra en buen estado y no se encontró exceso de mobiliario en las áreas, lo cual beneficia a la salud de los trabajadores, ya que puede desarrollar sus actividades de manera correcta sin tener molestias o que pueda ocasionar accidentes por mala ubicación de los mismos.

Los colaboradores manifestaron que se encuentran satisfechos con el mobiliario asignado, aunque algunos consideran que necesitan más espacio para la ubicación de los mismos en el área de cocina. (Ver Anexo 4, ítems 25, 26, 27 y 28).

## **10. Programa de seguridad y salud ocupacional.**

Crafters S.A. de C.V. No cuenta con un programa de seguridad y salud ocupacional, lo cual afecta de manera directa a los colaboradores, ya que al momento de un siniestro no sabrían qué medidas tomar.

Los colaboradores manifestaron no tener conocimientos sobre el tema de la seguridad y salud ocupacional, lo que indica que es necesario que la organización destine recursos económicos para capacitar al personal y así estos tengan los conocimientos necesarios a la hora de un hecho inesperado y puedan reaccionar de una manera correcta y evitar accidentes. (Ver Anexo 2, pregunta 2; Ver Anexo 3, pregunta 2).

### **11. Capacitaciones de seguridad y salud ocupacional.**

Los trabajadores de S.A. de C.V. en mayor proporción tienen poco a ningún conocimiento sobre temas de seguridad y salud ocupacional; lo cual puede causar acciones inadecuadas al momento de un accidente o hecho fortuito. (Ver Anexo 2, pregunta 2)

En la organización se pudo corroborar que, en su mayoría, los colaboradores no han participado en capacitaciones acerca de seguridad y salud ocupacional, por lo cual estos no están preparados para reaccionar ante un accidente. (Ver Anexo 2, pregunta 2; Ver Anexo 3, pregunta 4)

Abonando a lo anterior, los trabajadores de la organización tienen el deseo de participar en capacitación de seguridad y salud ocupacional, lo cual muestra iniciativa y voluntad por parte de ellos al querer saber de estos temas y esto se debería aprovechar, e invertir recursos monetarios para preparar a sus colaboradores. (Ver Anexo 2, pregunta 2; Anexo 3 pregunta 4).

### **12. Comités de seguridad y salud ocupacional.**

Crafters S.A de C.V no cuenta con un comité de seguridad y salud ocupacional, por lo que sus colaboradores desconocen del mismo.

La organización debe dar a conocer las actividades que realizan y familiarizarlas al personal con las mismas, brindando la capacitación de 48 horas que exige la ley de prevención de riesgos en lugares de trabajo, para que puedan esclarecer cualquier consulta o duda sobre el tema de seguridad y salud ocupacional. (Ver Anexo 2, pregunta 3)

**Alcances.**

La investigación se realizó en las instalaciones de la cafetería Crafters S.A. de C.V., la cual sitúa sus salas de venta en Colonia Médica avenida Dr. Álvarez de la ciudad de San Salvador y en la Zona Rosa en el centro comercial Bambu City Center, Bulevar del hipódromo, San Salvador, esta brindó la información necesaria y las facilidades para realizar la investigación de campo; atendió uno de los socios, el cual nos mostró su forma de trabajar y las instalaciones de las salas, las que serán beneficiadas con la aplicación del programa de seguridad y salud ocupacional, el cual les reducirá los riesgos, enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo.

**12.1 Limitaciones**

Entre las limitantes que se presentaron para realizar la investigación estuvieron: la poca disponibilidad del personal y de los clientes para poder responder la encuesta, estos fueron los factores más relevantes que impidieron agilizar el proceso de la investigación.

**12.2 Conclusiones y recomendaciones****1. Conclusiones**

1. La investigación realizada a través de los diferentes métodos, técnicas, e instrumentos utilizados, determinó que Crafters S.A. de C.V. No cuenta con un Programa de Seguridad y Salud Ocupacional y además el personal Administrativo y los colaboradores no han recibido ninguna orientación sobre seguridad y salud ocupacional, de igual manera carecen de conocimiento básico acerca de las instituciones encargadas de controlar, evaluar y velar por la Seguridad y Salud Ocupacional en la organización.
2. Es de gran importancia que todo el personal de la empresa se comprometa a adquirir los conocimientos necesarios sobre Seguridad y Salud Ocupacional esto será beneficioso tanto para colaboradores como también para los clientes.

3. En Crafters S.A. de C.V. no existe ningún tipo de señalización, ni extintores ubicados estratégicamente que puedan ayudar a prevenir accidentes, ya que el personal no está capacitado y no cuenta con un mapa de riesgos.
4. Crafters S.A. de C.V. No cuenta con un comité de seguridad y salud ocupacional, que supervise las condiciones de estas o que proporcione algún tipo de capacitación de las mismas.

## **2. Recomendaciones**

1. Se recomienda realizar e implementar un Programa de Seguridad y Salud Ocupacional, ya que este es un requisito que debe cumplir toda empresa que tenga desde 15 o más colaboradores también se considera una base fundamental para el éxito de la Seguridad y Salud Ocupacional en toda Organización.
2. Con base a la situación actual presentada, debe de crearse un plan de capacitación sobre salud y seguridad ocupacional, que incluya actividades prácticas como simulacros, orientación sobre las instituciones que se encargan de controlar, evaluar y velar por la práctica de la seguridad y Salud Ocupacional, tanto para los trabajadores como para el personal Administrativo.
3. Colocar diferentes tipos de señalización a fin de que estos puedan disminuir o eliminar los accidentes que pueden suceder a los trabajadores y clientes en cualquier momento en la sala de venta
4. Crear un comité de seguridad y salud ocupacional que instruya al personal sobre: los riesgos propios de la actividad que realizan, promuevan iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de riesgos, inspeccione periódicamente el lugar de trabajo, con el objetivo de detectar las condiciones inseguras capaces de producir accidentes de trabajo con el fin de que recomiende medidas correctivas.

## **CAPÍTULO III: Propuesta de un programa de seguridad y salud ocupacional para prevenir riesgos profesionales por accidentes de trabajo en la empresa Crafters S.A. de C.V.**

### **1. Importancia**

Un programa de seguridad y salud ocupacional es de suma importancia para poder implementar un plan de reducción de riesgos profesionales por accidentes de trabajo, por esta razón en la organización Crafters S.A. de C.V. se debe contar con dicho programa que ayude a garantizar la protección del personal y clientes, frente a los riesgos que están expuestos en la empresa.

Dicho programa será elaborado con la finalidad de proporcionar puntos de apoyo tanto para la parte administrativa como para el personal para poder atender cualquier situación que los exponga y pueda afectar también a los clientes que asisten a las salas de ventas esto con el objetivo de que tanto el personal de la organización como los clientes se sientan seguros y confiados en el lugar.

### **2. Objetivos**

#### **2.1 General**

Proponer un programa de seguridad y salud ocupacional que permita reducir riesgos, por accidentes de trabajo en Crafters S.A. de C.V.

#### **2.2 Específicos**

Establecer medidas que sirvan como directrices para la prevención y reducción de riesgos profesionales por accidentes de trabajo en las diferentes áreas de la organización.

Crear un comité de seguridad y salud ocupacional que se encargue de velar por el cumplimiento del plan de seguridad y salud ocupacional en Crafters S.A. de C.V.

Desarrollar capacitaciones constantes con el fin de promover la importancia de la seguridad y salud ocupacional para beneficiar a los empleados y clientes de la cafetería.

### **2.3. Alcance**

Con la elaboración de este programa se pretende reducir riesgos a los que se exponen los empleados y clientes de Crafters S.A. de C.V. por accidentes laborales en sus horarios de trabajo, por lo que la implementación de este programa tiene como finalidad cuidar del recurso humano que es considerado el más importante en una organización para todo su funcionamiento.

#### **A. Contenido del programa de Seguridad y Salud Ocupacional para Crafters S.A de C.V.**

##### **1. Generalidades del programa de seguridad y salud ocupacional.**

###### **1.1. Política en materia de seguridad y salud ocupacional**

La política que se propone a Crafters S.A. de C.V. es la siguiente:

“Minimizar los accidentes laborales en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa así como, como disponer de un recurso humano capacitado, a través de la formación y la participación de los trabajadores en todos los niveles de acuerdo a los requisitos legales vigentes en materia de seguridad y salud ocupacional, generando así una cultura empresarial que permita a todo el personal desarrollar sus tareas asignadas de manera segura a fin de contribuir al logro de los objetivos que persigue la organización”.

## **1.2.Divulgación**

Se deberán colocar afiches y carteles alusivos a la prevención de riesgos, con el fin de difundir la información y advertencias sobre seguridad ocupacional y prevención de riesgos y demás actividades que promuevan la temática.

## **1.3. Principios rectores de la política**

Gradualidad: En la medida de contar con los recursos y de acuerdo a las prioridades identificadas.

Accesibilidad e Igualdad: En la sistematización de la gestión de prevención de riesgos profesionales en todas las jefaturas y áreas de Crafters S.A. de C.V. a fin de minimizar los accidentes laborales.

Compromiso activo: De todo el personal en el desarrollo de la política.

## **1.4. Lineamientos generales**

A través del programa de seguridad y salud ocupacional, se pretende facilitar la prevención de accidentes y enfermedades profesionales asociados al desarrollo de las actividades de la organización, desde el nivel de planeación, organización, dirección y evaluación de las responsabilidades, procesos y recursos para el desarrollo de la política en materia de seguridad y salud ocupacional.

## **1.5. Organización.**

Con el apoyo de la Junta Directiva y a través de las diferentes jefaturas de Crafters S.A. de C.V., se ejecutará el funcionamiento del comité de seguridad y salud ocupacional, según lo establecido en la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, y el Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, a fin de realizar la integración de la prevención de accidentes laborales en todas las actividades y procedimientos que se consideren de alto riesgos en la organización.

### **1.6. Reglas básicas del programa.**

- El programa deberá ser aprobado y apoyado por la Junta de Accionistas y los trabajadores de Crafters S.A. de C.V.
- Se registrará los accidentes y enfermedades profesionales en los modelos que deberán diseñarse para tal fin.
- La puesta en práctica en toda la organización de normas y guías para la prevención de riesgos profesionales.
- Contará con la participación de todo el personal en programas de formación en materia de seguridad y salud ocupacional.
- La revisión y actualización del programa debe realizarse por lo menos una vez al año y realizando los ajustes correspondientes según su necesidad y tenerse a disposición del Ministerio de Trabajo y Previsión Social cuando este lo requiera.
- El programa está basado en la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus reglamentos.

### **1.7. Organización del comité de seguridad y salud ocupacional**

#### **a. Comité de seguridad y salud ocupacional**

Crafters S.A. de C.V. en atención al número de trabajadores que laboran en la organización, como estructuras de gestión de la prevención de riesgos de acuerdo a lo establecido en el Art. 2 del Reglamento de Gestión de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. Dicho comité es el encargado de velar por la seguridad de todos los colaboradores y que éstos cuenten con las medidas de protección adecuadas al momento de realizar sus tareas. Sin embargo, el comité no ha recibido la capacitación adecuada y constante para poner en práctica sus funciones asignadas.

Por lo cual se propone lo siguiente:

1. Capacitación constante sobre la implementación de un programa de seguridad y salud ocupacional, para facilitar la prevención de riesgos profesionales por accidentes de trabajo de los colaboradores en las actividades de la organización.
2. Apoyo de parte de las autoridades de la organización al comité de seguridad y salud ocupacional con la finalidad que éste cumpla con sus funciones asignadas para garantizar la seguridad y la salud de los colaboradores.

El comité está conformado por representantes de las jefaturas y los trabajadores respectivamente, los cuales son encargados de participar en capacitación, evaluación, supervisión, promoción, difusión y asesorías para la prevención de riesgos profesionales. Dicho comité de seguridad y salud ocupacional se rige a través de un reglamento de funcionamiento exigido por la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

#### **b. Estructura del comité**

La organización no cuenta con un comité de seguridad y salud ocupacional por lo cual se propone una composición de dicho comité y organigrama para representar la jerarquía de éste.

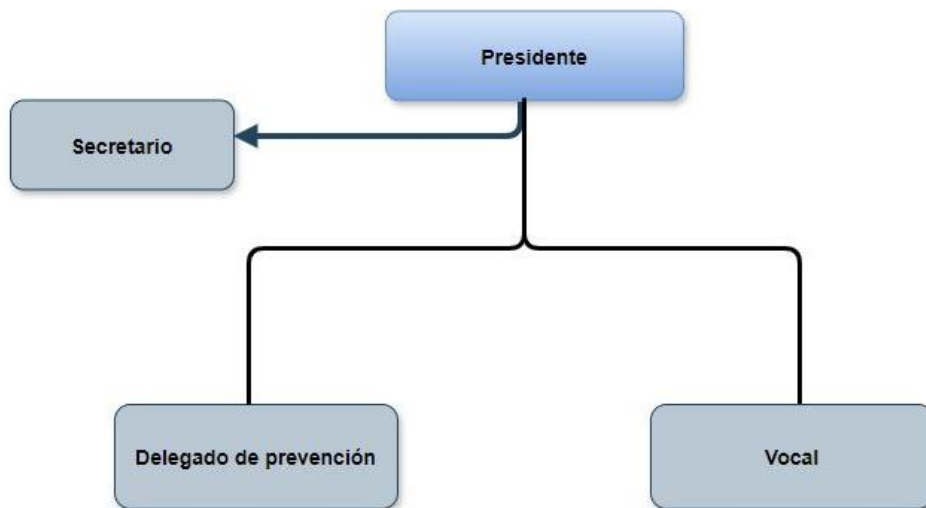
Según los artículos 13 y 15 de la ley de prevención de riesgos en lugares de trabajo, los empleadores están en la obligación de crear Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, en aquellas empresas en que laboren quince o más trabajadores o trabajadoras, además el ministerio de trabajo y previsión social será el responsable de brindar la capacitación inicial a los miembros del comité, esta consiste en aspectos básicos de seguridad y salud ocupacional, así como también será responsable de la organización y funcionamiento para la acreditación del mismo.

El comité está conformado por:

- 1 Presidente/a.
- 1 Secretario/a.
- 1 Vocal
- 2 Delegados de prevención
- 2 Brigadistas

Propuesta de la estructura organizativa del comité de seguridad y salud ocupacional de Crafters S.A. de C.V.

Esquema No. 1: Organigrama del Comité



Elaborado por: Equipo de investigación

Fecha de elaboración: Junio 2024.

La presidencia será ejercida en forma rotativa entre los representantes designados por la junta de Accionistas y representantes electos por los trabajadores, en períodos de un año, para que ambas representaciones tengan la oportunidad de dirigir la gestión del comité. Los miembros de la junta directiva, así como los delegados de prevención durarán en funciones en el comité dos años. Trascurrido el período para el que fueron nombrados, se

procederá al nombramiento o elección de nuevos representantes para los siguientes periodos.

#### **a) Funciones de los miembros del comité**

##### **Presidente/a**

- Convocar y presidir las sesiones ordinarias, por norma son cada mes o extraordinarias cuando sea requerido.
- Someter los asuntos a votación.
- Redactar y firmar conjuntamente con el secretario los acuerdos.
- Asignar a los miembros sus funciones y actividades periódicas.
- Coordinar las labores de prevención e inspección con funcionarios que requieren información relacionada con el comité.
- Velar por el cumplimiento de las funciones de la comisión.
- Representar a la comisión en diferentes actos.
- Revisar el acta anterior.
- Dar el ejemplo en cuanto a la seguridad.
- Capacitarse en las diferentes áreas de seguridad y salud ocupacional.
- Otras que sean de beneficio de la seguridad y medio ambiente de trabajo.

##### **Secretario/a**

- Elaborar y firmar las actas.
- Redactar y firmar los acuerdos conjuntamente con el presidente.
- Atender la correspondencia.
- Redactar conjuntamente con el presidente el informe anual de labores.
- Llevar los archivos correspondientes.

- Puede asumir los deberes del presidente, cuando no esté presente.
- Informar sobre el estado de las recomendaciones anteriores.
- Capacitarse en las diferentes áreas de seguridad y salud ocupacional.
- Dar ejemplo en cuanto a la seguridad.
- Otras que sean de beneficio de la seguridad y medio ambiente de trabajo.

### **Vocal**

- Informar sobre las condiciones físicas y acciones inseguras de los trabajadores/as.
- Asistir a todas las reuniones.
- Informar todos los accidentes de trabajo que ocurran en su área de trabajo.
- Investigar e informar con prontitud los accidentes laborales.
- Contribuir con ideas y sugerencias para el buen desarrollo de los programas preventivos minimizando de esta forma los accidentes que ocurran en su área de trabajo.
- Trabajar según las normas de seguridad establecidas dando el ejemplo a sus compañeros/as de trabajo.
- Efectuar inspecciones en sus respectivas áreas de trabajo.
- Influir a otros para que trabajen con seguridad
- Promover campañas motivacionales para prevenir los riesgos profesionales.
- Capacitarse en las diferentes áreas de seguridad y salud ocupacional.
- Otras que sean de beneficio de la seguridad y medio ambiente de trabajo.

### **Funciones de los delegados de prevención**

- Colaborar con la organización en las acciones preventivas.
- Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la aplicación de las normas sobre prevención de riesgos laborales.
- Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales,

mediante visitas periódicas.

- Acompañar a los técnicos e inspectores del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en las inspecciones de carácter preventivo.
- Proponer al empleador la adopción de medidas de carácter preventivo para mejorar los niveles de protección de la seguridad y salud de los trabajadores.

#### **b) Actividades del comité**

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de la política y programa de gestión de prevención de riesgos profesionales de la organización.
- Promover iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de riesgos, pudiendo colaborar en la corrección de deficiencias existentes.
- Investigar objetivamente las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, proponiendo las medidas de seguridad necesarias para evitar su repetición; en caso que el empleador no atienda las recomendaciones emitidas por el comité, cualquier interesado podrá informarlo a la dirección general de previsión social, quien deberá dirimir dicha controversia mediante la práctica de la correspondiente inspección en el lugar de trabajo.
- Proponer al empleador la adopción de medidas de carácter preventivo, pudiendo a tal fin efectuar propuestas por escrito
- Instruir a trabajadores/as sobre los riesgos propios de la actividad laboral, observando las acciones inseguras y recomendando métodos para superarlas.
- Inspeccionar periódicamente los sitios de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas y mecánicas inseguras, capaces de producir accidentes de trabajo, a fin de recomendar medidas correctivas

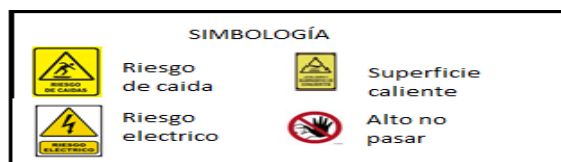
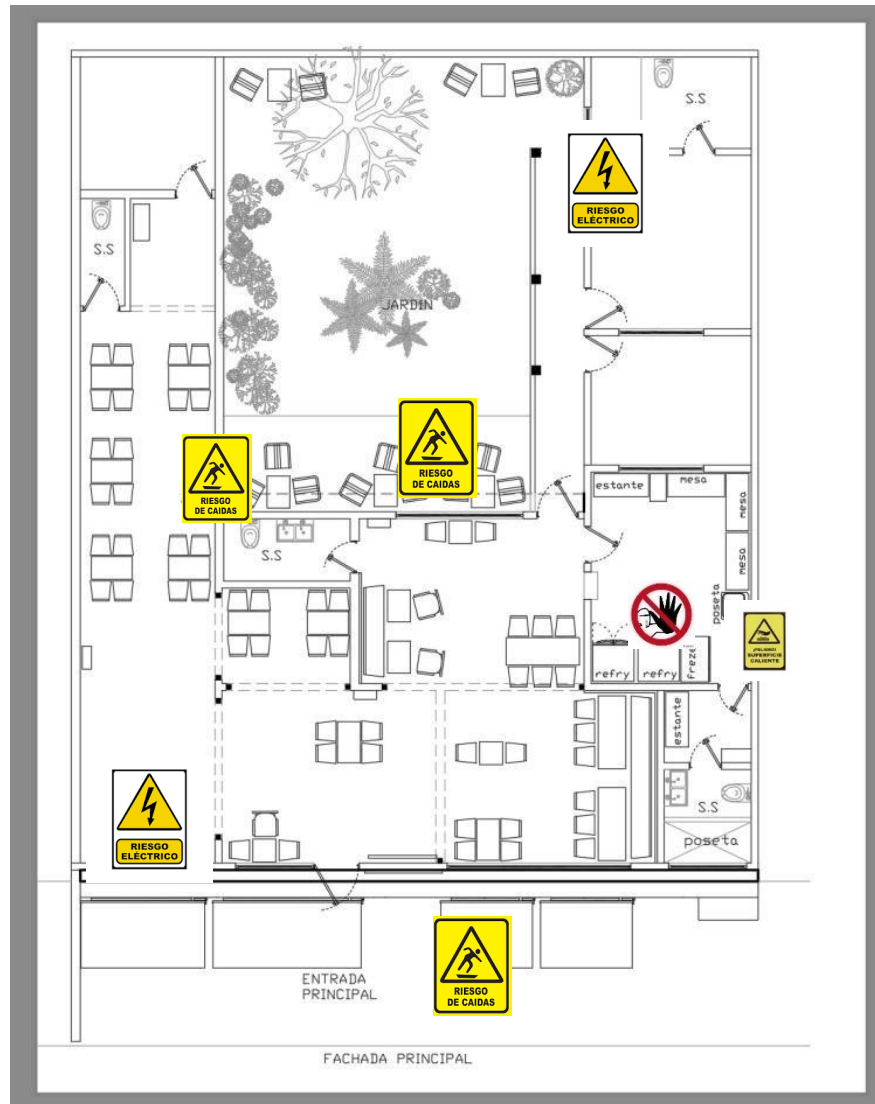
de carácter técnico.

- Vigilar el cumplimiento de la ley, sus reglamentos, las normas de seguridad propias del lugar de trabajo y de las recomendaciones que emita.

## 2. Identificación, evaluación, control y seguimiento permanente de riesgos profesionales.

### Mapa de riesgo generales de Crafters S.A. de C.V.

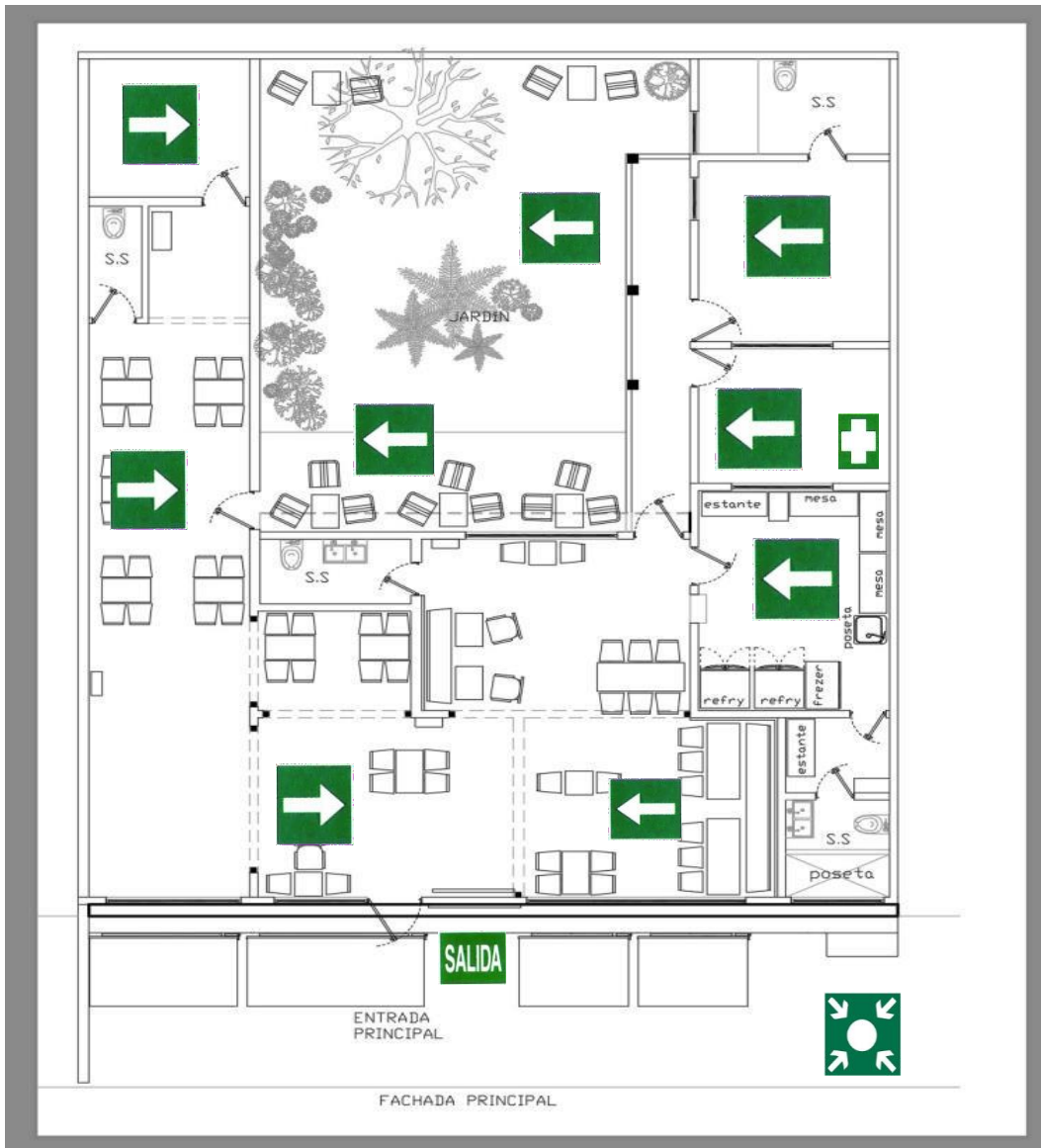
Un mapa de riesgos se propone para la organización, este se realizó según lo verificado en el diagnóstico de la situación actual en seguridad y salud ocupacional en la misma.



Elaborado por: Equipo de investigación Fecha de elaboración: octubre 2023



## 2.2.Ruta de evacuación



### SIMBOLOGÍA



Botiquín



Ruta de evacuación



Salida



Punto de encuentro

### **2.3.La identificación y evaluación de riesgo en Crafters S.A. de C.V.**

La identificación y evaluación de riesgos es responsabilidad de cada jefatura por departamento de la organización y debe ser apoyado por el comité de seguridad y salud ocupacional y esta evaluación debe realizarse en toda la organización en cada puesto de trabajo. Se debe capacitar al comité de seguridad y salud ocupacional, y una vez esté capacitado debe evaluar los riesgos, y en el caso los riesgos sean difíciles de evaluar o no se dispone con los conocimientos técnicos, se debe contratar a personal externo especializado.

Para identificar los factores que generan o representan la posibilidad de un accidente o lesión dentro de Crafters S.A. de C.V, se deberán tomar las medidas necesarias para el reconocimiento, evaluación y control de dichos riesgos ocupacionales, potenciales a cada actividad laboral ejecutada por los empleados.

Se deberá analizar el ambiente de trabajo en cuanto a procesos, materiales, equipos, horarios de trabajo, número de trabajadores expuestos y las condiciones de las instalaciones. Así como también se deberá realizar con personal especializado, un estudio para la identificación de todos los riesgos relacionados con la seguridad, existentes en cada puesto de trabajo. Todos los agentes de riesgo encontrados en ese estudio deberán ser eliminados o controlados hasta donde sea posible, todos los trabajadores habrán de ser capacitados en procedimientos laborales que permitan la protección de ellos mismos.

### **2.4.Medidas de prevención**

El resultado del análisis de las condiciones y de medio ambiente de trabajo deberá ser considerado para establecer las metas, objetivos y plan de acción para controlar los factores generadores de accidentes laborales.

Una vez identificados los factores que propicien los riesgos, convendrá implantar las medidas correspondientes, a fin de reducir en lo posible la existencia de ellos, entre algunas.


medidas aplicables para Crafters S.A. de C.V. principalmente en los departamentos de Servicios Generales, servicio al cliente, cajeros y personal de cocina se proponen lo siguiente:

- a. Realizar campañas de limpieza con la participación de todos los empleados de los determinados departamentos, una limpieza profunda cada semana, además de la limpieza que se realiza a diario, esto para trabajar en áreas limpias, libres de polvo y de humedad y de insectos.
- b. Antes de iniciar las actividades laborales se deberá realizar un recorrido de cinco minutos en su lugar de trabajo a fin de verificar que los pisos estén libres de cualquier obstáculo y sin ningún tipo de líquido derramado, corrigiendo ante alguna eventualidad.
- c. Previamente a efectuar la ejecución de sus labores convendrá cotejar que el equipo de protección personal este en buen estado.
- d. En los departamentos donde se utilicen equipos o herramientas, como el de Servicio al cliente y la cocina, por ejemplo, el encargado de estas áreas se cerciorará que los trabajadores se familiaricen con dichas herramientas, leyendo los manuales que él proporcionará, y aclarándoles cualquier duda.
- e. Proporcionar a cada uno de los que laboran en la organización, según sea el caso, la indumentaria de protección personal que se detallará más adelante acorde a las actividades que realizará y hacer énfasis en que el empleado reporte cualquier anomalía.
- f. Los jefes deberán estar pendientes de que cada uno de los colaboradores utilice su equipo correctamente y no permitir que lo intercambien o lo utilicen para actividades inapropiadas.
- g. Colocar carteles con las reglas de seguridad que implementarán para practicar dentro del área de trabajo.
- h. Instalar en cada departamento avisos ilustrativos sobre las condiciones o actos de inseguridad que deberán evitarse.

## 2.5. Registro actualizado de accidentes de trabajo.

El comité de seguridad y salud ocupacional, tendrá la responsabilidad de llevar un registro detallado de todos los riesgos profesionales por accidentes de trabajo y sucesos peligrosos en la organización, donde la información obtenida servirá para el mejoramiento de las instalaciones y la prevención de riesgos profesionales.

Teniendo así un amplio registro de los sucesos que han ocurrido y asimismo servir como un precedente que ayude a reaccionar ante una problemática similar.

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PASOS PARA LLENAR REGISTRO DE ACCIDENTES</b>   |  |
|   |   |  |
| <b>No.</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>RESPONSABLE</b>                     |
| <b>NOTIFICACIÓN</b>   |   |  |
| 1   | <p>Todo trabajador que tenga conocimiento de un accidente laboral dentro de Crafters S.A. de C.V. deberá reportarlo verbalmente o de forma escrita a su jefe inmediato o al delegado de prevención.</p>   | Colaboradores de Crafters S.A. de C.V. |
| 2   | <p>La jefatura o responsable del área de trabajo donde haya ocurrido el accidente laboral, deberá notificar de inmediato lo sucedido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>° Un delegado de Crafters S.A. de C.V., la cual completará y enviará el formulario al SNNAT (Sistema Nacional de Notificaciones de Accidentes de Trabajo).</li> </ul> <p>El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, para que realice la investigación y registro del accidente laboral.</p> | Jefaturas de Crafters S.A. de C.V.     |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 3 | Para la investigación del accidente de trabajo o riesgo laboral, se acudirá al lugar donde éstos hubieran ocurrido, a más tardar 12 horas después del suceso, se tomarán fotografías cuando sea posible. La investigación incluirá, al menos, lo siguiente:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>° Datos personales del accidentado</li> <li>° Datos del accidente</li> <li>° Parte del cuerpo afectada.</li> <li>° Motivo de visita</li> <li>° Lesiones o daños materiales</li> </ul> | Comité de seguridad y salud ocupacional |
| 4 | Realizar el análisis del accidente, siempre se parte del último hecho de la lesión, se va cronológicamente hacia atrás y se van realizando una serie de preguntas tales como: ¿Qué ha sido necesario para que se produzca?<br>¿Ha sido necesario otro hecho para que se produzca.?  | Comité de seguridad y salud ocupacional |
| 5 | Con la información obtenida el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional realizará el informe de investigación de accidente de trabajo y enviará una copia de la investigación a la Administradora para su respectivo registro.   | Comité de seguridad y salud ocupacional |
| 6 | Recibirá el informe de investigación y se encargará de notificar al Ministerio de Trabajo a través del Sistema Nacional de Notificación de Accidentes de Trabajo (SNNAT), y presentar el formulario en físico a la Dirección de Previsión Social.   | Administradora de Crafters S.A. de C.V  |
| 7 | Realizará el análisis del accidente, estableciendo acciones correctivas o preventivas.  | Comité de seguridad y salud ocupacional |
| 8 | Dará seguimiento a las acciones correctivas y preventivas hasta que sean concretadas.   | Comité de seguridad y salud ocupacional |
| 9 | Realizará mensualmente el registro de accidentes y deberá evidenciar dicha revisión en acta de reunión del Comité.  | Comité de seguridad y salud ocupacional |

#### **formulación de notificaciones de accidentes.**

Crafters S.A. de C.V, deberá notificar al Ministerio de Trabajo y Previsión Social cada vez que ocurra un accidente laboral, utilizando el formulario (ver anexo 6).

#### **2.6.Recomendaciones al empleador y respuesta al comité.**

El comité de Seguridad y Salud Ocupacional en las reuniones que realicen deberá priorizar acciones a través de la planificación de las actividades de prevención para la reducción, control y eliminación de los accidentes laborales.

Tales registros serán de mucha utilidad ya que, por medio de estos, servirá como método de recolección de información para prevenir posteriores accidentes dentro de la organización y así el personal se siente seguro al realizar sus labores diarias.

### **2.7. Diseño e implementación del plan de emergencia y evacuación.**

Crafters S.A. de C.V, deberá crear un Comité de Evacuación y Emergencia, y este se encargará de establecer, difundir, evaluar y crear plan de emergencia y evacuación en caso de que ocurra un siniestro.

Para la ejecución del Plan de evacuación y dar una mejor respuesta ante una emergencia, se deberán designar las siguientes brigadas:

- Brigada de evacuación.
- Brigada de primeros auxilios.
- Brigada prevención y combate de incendios.

Las personas que conformarán estas brigadas serán las responsables de actuar directamente en un caso de emergencia.

### **3. Responsables de implementación.**

Las responsabilidades que tendrá un encargado ante una emergencia serán las siguientes:

- Evaluar y aprobar los cambios y modificaciones realizadas al plan de emergencia y evacuación.
- Gestionar y proveer de los recursos para la atención de las emergencias.
- Vigilar por el cumplimiento de las rutinas de inspección.
- Diseñar y ejecutar los planes de capacitación y divulgación de las actividades de atención de emergencias.

- Programar y ejecutar por lo menos un simulacro al año. Durante una emergencia son las siguientes:
- Colaborar y atender a toda persona que lo necesiten. Después de la emergencia:
- Evaluar la ejecución de las actividades del plan de emergencia.
- Realizar las investigaciones para determinar la causa de la emergencia.
- Solicitar las acciones correctivas y verificar su implementación.

#### **4. Comité de evacuación y emergencia.**

Antes de la emergencia:

- Gestionar ante el comité los recursos para atención de emergencias.
- Revisar por lo menos una vez al año el plan y realizar las modificaciones si aplica.
- Coordinar las actividades de este plan con otras instituciones con las que se compartan espacios comunes.

Durante la emergencia:

- Coordinar las acciones de las brigadas de emergencias.
- Dar la indicación de evacuación del personal si es necesario.
- Mantener comunicación con el comité de seguridad e informar acerca del desarrollo de la emergencia.

#### **Brigada de primeros auxilios.**

**Durante la emergencia:**

Dar la atención básica de primeros auxilios al personal que resulte herido y después enviarlo a un centro de salud más cercano, para que reciba la atención necesaria para su padecimiento y medicamentos en el caso que los requiera.

#### **Brigada de evacuación.**

Durante la emergencia: Coordinar y evacuar a las personas (colaboradores y clientes) de las instalaciones a un área segura una vez se haya emitido el aviso de evacuación de parte de la jefatura.

Brigadas de prevención y combate de incendios.

**Durante la emergencia:**

Son los responsables de prevenir y controlar un incendio y en conjunto con la brigada de evacuación tomar acciones para la prevención de pérdidas humanas.

**5. Mecanismos de comunicación y alerta.**

Para que el personal de Crafters S.A. de C.V y clientes conozcan el plan de emergencia y evacuación se utilizarán los medios a continuación:

- Capacitación interna al personal, este plan se debe incorporar dentro de la planificación anual de capacitaciones.
- Programación de simulacros en los cuales participen todos los colaboradores de la organización.
- Se colocarán carteles informativos en lugares visibles dentro de Crafters S.A. de C.V., conteniendo las instrucciones que se deberán seguir para el manejo de emergencias. Como ejemplo se propone colocar carteles informativos sobre qué hacer en caso de sismo o incendio.

**6. Programa de exámenes médicos y atención de primeros auxilios.**

**a. Programa de exámenes médicos.**

Para mantener la salud de los colaboradores de Crafters S.A. La organización realizará jornadas médicas dos veces por año, siendo atendidos de manera gratuita por un médico general que colabora con los proyectos que ejecuta la organización y esto no deberá ser un costo para los trabajadores o la organización. Además, se realizarán exámenes generales esto dependiendo del

puesto de trabajo y los riesgos que este pueda generar para lo cual se deberá llenar el siguiente cuadro resumen.

| Área                           | Puesto de trabajo | Clasificación de Riesgo |   |         | Examen Médico | Frecuencia |
|--------------------------------|-------------------|-------------------------|---|---------|---------------|------------|
|                                |                   | A                       | M | B       |               |            |
|                                |                   |                         |   |         |               |            |
|                                |                   |                         |   |         |               |            |
|                                |                   |                         |   |         |               |            |
|                                |                   |                         |   |         |               |            |
| Nota: Clasificación del riesgo |                   |                         |   |         |               |            |
| A: Alto                        |                   | M: Medio                |   | B: Bajo |               |            |

También se realizarán jornadas visuales una vez al año, partiendo del hecho que la mayoría de colaboradores han presentado molestias en su visión Para lo cual la empresa deberá tener un expediente médico de sus colaboradores, la información de este será confidencial y no se utilizará para discriminación laboral y deberá contener:

1. Datos generales.
2. Ficha de exámenes propuestos.
3. Fotocopias de exámenes médicos.
4. Fotocopia de incapacidades.

Las jornadas deberán ser coordinadas por el comité de seguridad y salud ocupacional y las jefaturas de cada área, además estas deberán ser aprobadas por la junta directiva de Crafters S.A.

### **b. Primeros auxilios**

Los primeros auxilios son cuidados básicos y de manera inmediata que se les dan a personas que han sufrido algún tipo de lesión o daño, emergencia o enfermedad de manera repentina. Para lo cual se propone capacitar al personal con conocimientos básicos acerca de primeros auxilios, esto servirá de alivio mientras se traslada al afectado a un centro asistencial en caso fuera necesario. Ante una emergencia se sugiere:

1. Mantener la calma
2. Evaluar la situación
3. No abandonar al lesionado
4. Realizar cuidados básicos o primeros auxilios (si es necesario)
5. Llamar al sistema de emergencias médicas 132 (si es necesarios)

Además, para dar una mejor atención ante un accidente que sufra un colaborador se deberá comprar implementos para otro botiquín de primeros auxilios el cual estará ubicado en el área de cocina.

También los botiquines deberán estar ubicados de manera estratégica para que este sea visible y que no sea expuesto a calor, humedad y tampoco estar con llave; asimismo este deberá contener una guía telefónica de emergencia para lo cual se proponen los siguientes números telefónicos.

### **Guía de teléfonos de emergencia en El Salvador**

Cuadro: Guía de teléfonos de emergencia

| <b>Institución</b>                | <b>Teléfono</b> |
|-----------------------------------|-----------------|
| Policía Nacional Civil (PNC)      | 911             |
| Cuerpo de Bomberos de El Salvador | 913             |
| Protección Civil                  | 2201-2424       |
| Sistema de Emergencia Medica      | 132             |

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| Cruz Roja Salvadoreña  | 2239-4930 |
| Cruz Verde Salvadoreña | 2284-5792 |
| ANDA                   | 915       |
| CAESS                  | 2233-5600 |

Fuente: Protección Civil

## 7. Equipo de protección

El uso adecuado del equipo de protección personal constituirá una parte importante y necesaria en el desarrollo del Programa de Seguridad y Salud Ocupacional, puesto que garantizará el resguardo en cada una de las acciones realizadas por cada empleado. La Gerencia Administrativa de Crafters S.A. de C.V. deberá proporcionar toda la vestimenta de protección personal adecuada con base a la realización de sus tareas laborales a todos los colaboradores, así como también al Coordinador del Programa que es parte del Comité Técnico quién será el encargado de hacer las demostraciones en cuanto al uso correcto del equipo proporcionado. El jefe de cada sala de ventas evaluará periódicamente las condiciones en que se encuentren los uniformes y todo el equipo de protección personal, uniformes, redcillas, mascarillas, gorros, guantes, herramientas especiales, y medios técnicos de protección colectiva de los trabajadores y si este se encuentra en mal estado deberá cambiarlo. Estas consideraciones son las más básicas para iniciar el programa de Seguridad y Salud Ocupacional y una vez implementado será necesario evaluar el tiempo de deterioro de estos para realizar nuevas adquisiciones.

El equipo de protección personal es recomendable para evitar lesiones innecesarias en el lugar de trabajo, proteger a los empleados de la exposición excesiva a sustancias químicas; prevenir la propagación de gérmenes y enfermedades infecciosas, ayuda a las empresas a cumplir con los requisitos reglamentarios; y mejorar la productividad y la eficiencia de los empleados; estos son algunos beneficios de utilizar el equipo de protección correctamente y de esta forma evitar cualquier tipo de accidentes y prevenir el riesgo a lesiones, enfermedades, y muerte ocupacionales.

## **8. Herramientas y materiales**

Es obligación de toda empresa proporcionar las herramientas y materiales necesarios para llevar a cabo el desarrollo de sus actividades de la mejor manera y evitar el doble esfuerzo de los trabajadores; la organización debe contar con las herramientas y los materiales necesarios e idóneos para el buen desarrollo de dichas actividades.

## **9. Infraestructura y espacios adecuados**

Consiste en brindar a los trabajadores un espacio donde se sientan cómodos y seguros, puesto que el ambiente físico representa para los trabajadores un factor muy importante, debido a que la forma en la cual esté diseñado puede influir en su productividad y, por consiguiente, en el desempeño Organizacional.

El área de trabajo es el lugar donde los colaboradores pasan la mayor parte del tiempo desarrollando sus funciones, por lo que es responsabilidad de la empresa proporcionar a sus empleados un ambiente sano. Aparte de la infraestructura, es importante que el lugar de trabajo cumpla con ciertos requisitos para no perjudicar el desempeño del trabajador, parte de estos requisitos es que todo lugar de trabajo debe cumplir con un clima organizacional adecuado, que promueva el bienestar físico, emocional, el entusiasmo, y la motivación de hacer las cosas de la mejor manera posible.

Además, se debe estudiar e inspeccionar los factores y condiciones de trabajo que influyen en la seguridad y salud de los colaboradores en los aspectos como: Químicos (sustancias o gases) Biológicos (bacterias o virus), Físicos (ruido o iluminación) y Ergonómicos (cansancio o monotonía), para establecer vigilancia sobre ellos y así proveer condiciones laborales apropiadas para los trabajadores.

También es importante que exista una comunicación clara y efectiva con el jefe; que se les proporcionen las herramientas para realizar bien sus actividades, con el fin de generar mejores condiciones en los espacios de trabajo, esto será un incentivo y se verá reflejado en un buen clima laboral que va a aumentar la satisfacción, motivación y productividad de sus colaboradores, puesto que es ahí donde pasan la mayor parte del día.

## **10. Orden y limpieza**

Es de mucha importancia Mantener las áreas de trabajo limpias y ordenadas, así como también la sala de atención a los clientes, debe estar en óptimas condiciones de limpieza, de esta manera contribuyen en la prevención de accidentes, y riesgos a enfermedades profesionales; si bien es responsabilidad de un encargado de limpieza en específico, es necesaria la colaboración de todos los trabajadores de la empresa mantener estas condiciones.

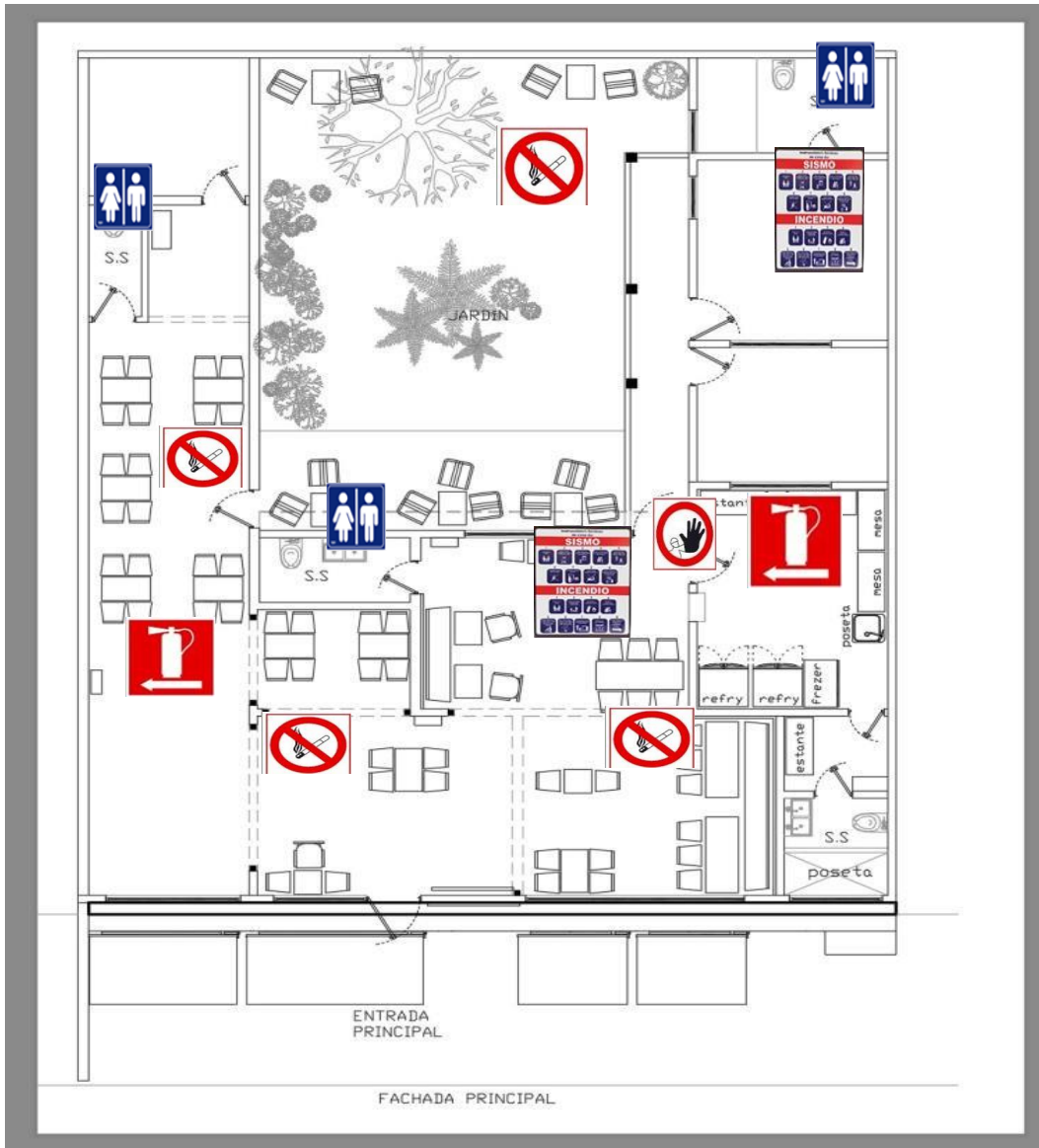
La rutina de limpieza actualmente en la empresa, se realiza constantemente en diferentes horas, tomando en consideración que es un lugar donde se consumen alimentos; por lo que se vuelve más necesario el aseo e higiene constante; el personal se divide diariamente las tareas de limpieza en distintos horarios; se recomienda a el encargado o encargada de la limpieza que dé seguimiento a la bitácora para la verificación del aseo del baño, mesas, y demás áreas, pudiendo así garantizar un mejor entorno a los empleados y a los clientes que visitan la sala de ventas. Adicionalmente, es necesario recordar, que cada trabajador debe ser responsable de mantener su área de trabajo limpia y ordenada, así como contribuir a que los servicios sanitarios se encuentren siempre limpios. La limpieza es tan importante como el orden, sobre todo cuando se trata de proteger a los trabajadores de accidentes de trabajo.

## **11. Señalizaciones**

Señalización de seguridad. Es aquella indicación que proporciona una información relativa a seguridad o salud en el trabajo.

Señales de advertencia. Las señales de Seguridad resultan de la combinación de formas geométricas y colores, a las que se les añade un símbolo o pictograma atribuyéndoseles un significado determinado en relación con la seguridad, el cual se quiere comunicar de una forma simple, rápida y de comprensión universal, la señalización de seguridad en Crafters S.A. de C.V. Actualmente cuenta con algunas señales de seguridad en las instalaciones, los empleados aseguran que reconocen las señales, y que saben identificarlas muy bien.








11.1. Mapa de señalizaciones



### 11.2. Propuesta de necesidades (distintivos) para la implementación de señalización en la organización

| Tipo de señal | Símbolo   | Indicación                  | Cantidad | Precio  | Total   |
|---------------|---|-----------------------------|----------|---------|---------|
| RIESGO        |    | Riesgo Eléctrico            | 4        | \$3.30  | \$6.60  |
|               |    | Caída a distinto nivel      | 4        | \$4.30  | \$8.60  |
|               |   | Peligro de incendio         | 4        | \$4.30  | \$8.60  |
| RIESGO        |  | Peligro superficie caliente | 2        | \$3.48  | \$6.96  |
| OBLIGACIÓN    |  | Baños                       | 4        | \$3.20  | \$12.80 |
| OBLIGACIÓN    |  | Uso de mascarilla           | 5 (caja) | \$4.30  | \$30.10 |
| INFORMACIÓN   |  | Sismo/incendio              | 4        | \$10.95 | \$21.90 |

### 11.3. Propuesta de señalización

|                    |   |                    |    |         |                 |
|--------------------|---|--------------------|----|---------|-----------------|
| <b>EXTINTOR</b>    |    | Extintor           | 5  | \$3.95  | \$19.75         |
| <b>PROHIBICIÓN</b> |    | Prohibido el Paso  | 3  | \$3.95  | \$12.90         |
|                    |    | Prohibido Fumar    | 4  | \$3.48  | \$11.85         |
| <b>SALVAMENTO</b>  |    | Punto de Encuentro | 2  | \$17.50 | \$35.00         |
|                    |  | Salida             | 2  | \$3.60  | \$7.20          |
|                    |  | Ruta de Evacuación | 10 | \$3.04  | \$91.20         |
|                    |  | Botiquín           | 2  | \$4.30  | \$8.60          |
| <b>TOTAL</b>       |   |                    |    |         | <b>\$273.47</b> |

Fuente: Ferretería Vidrí; precios incluye IVA

## 12. Recursos para la implementación del programa de seguridad y Salud Ocupacional propuesto en Crafters S.A. de C.V.

### 12.1. Recursos Humanos

Para la implementación y el funcionamiento del programa de seguridad y salud ocupacional en Crafters S.A. de C.V. Será necesaria la participación de los 20 colaboradores que componen todo el personal que labora en la empresa, así como también el personal que será parte del comité de seguridad y salud ocupacional, además los trabajadores que constituirán las brigadas de primeros auxilios, equipo contra incendios, y evacuación, en conjunto con las autoridades competentes como (el Ministerio de Trabajo y Previsión Social).

### 12.2. Recursos Financieros

Los costos que tendrá la puesta en marcha del programa de seguridad y salud ocupacional en la empresa Crafters S.A. de C.V. se estiman en \$ 1,981.92 dólares, y se detallan a continuación.

| DESCRIPCIÓN                   | COSTO              |
|-------------------------------|--------------------|
| Capacitaciones a trabajadores | \$ 738.00          |
| Señalización con rótulos      | \$ 273.47          |
| Botiquín de primeros auxilios | \$ 150.00          |
| Extintores                    | \$ 640.28          |
| <b>SUB TOTAL</b>              | <b>\$ 1,801.75</b> |
| 10 % de imprevistos           | \$ 180.17          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>\$ 1,981.92</b> |

Precios incluyen IVA.

### 12.3. Recursos Materiales

En este apartado irán reflejados todos los materiales utilizados para la aplicación del programa, herramientas utilizadas tales como equipo de oficina computadora, impresora, señalización, extintores Para realizar el proceso establecido.

### 12.4. Recursos Técnicos

Para la aplicación del programa será necesario hacer uso de herramientas como:

Plan de actividades a realizar, en el cual se establezcan las actividades que se llevarán a cabo en un determinado periodo, plan de capacitación, establecer un sistema de supervisión del programa.

Formar equipos de trabajo para alcanzar los resultados en materia de mejoramiento de las condiciones de trabajo y la satisfacción del personal y los clientes.

### 12.5. Propuesta de capacitación

| Tema  | Participantes  | Institución impartidora              | Costo    |
|---|--|--------------------------------------|----------|
| Identificación y evaluación de riesgos profesionales en los lugares de trabajo. | Miembros del comité de seguridad y salud ocupacional (10 colaboradores), su duración será de 48 horas.<br>El costo total de capacitación es de \$3,000 pero el 10% pagará Consultores de vanguardia S.A de C.V y lo demás lo absorbe INSAFORP. | Consultores de vanguardia S.A de C.V | \$300.00 |
| Curso básico de primeros auxilios   | Miembros del comité de seguridad y salud ocupacional y brigadas de primeros auxilios.  | Cuerpo de bomberos de El Salvador.   | \$146.00 |

|  |  |                                    |          |
|--|--|------------------------------------|----------|
| Capacitación en uso de extintores, prevención y combate de Incendios | Miembros del comité de seguridad y salud ocupacional y brigadistas contra incendios. | Cuerpo de bomberos de El Salvador. | \$146.00 |
| Brigadas de evacuación en caso de emergencia                         | Miembros del comité de seguridad y salud ocupacional y brigadistas de evacuación.    | Cuerpo de bomberos de El Salvador. | \$146.00 |

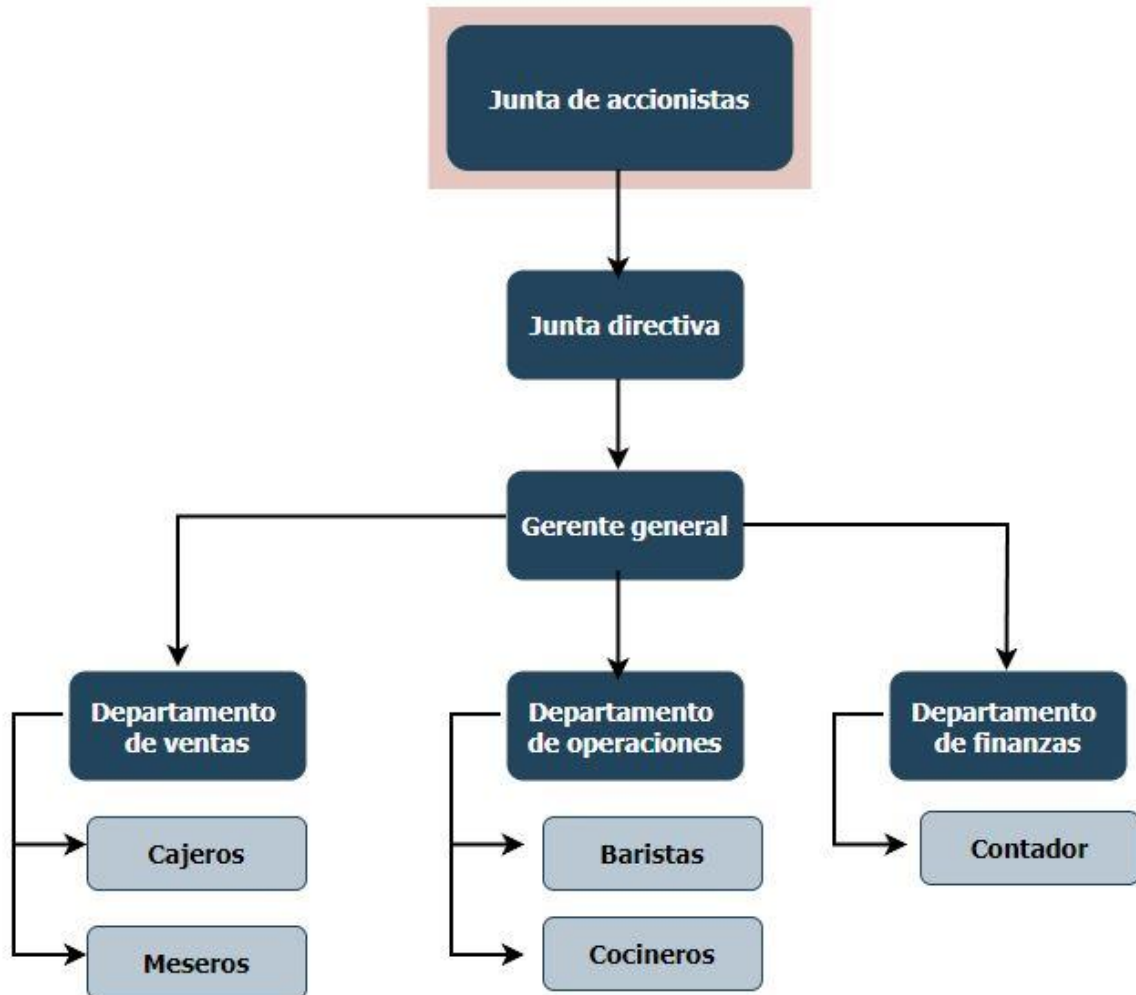
Fuente: Cuerpo de Bomberos Salvadoreños, Consultores de vanguardia S.A. de C.V.,

### 12.6. Cronograma de actividades para la implementación del programa de Seguridad y Salud Ocupacional.

| N° | Actividades   | Responsables  |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
|----|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|
|    |   |   | 1° Mes |   |   |   | 2° Mes |   |   |   | 3° Mes |   |   |   | 4° Mes |   |   |   | 5° Mes |   |   |   | 6° Mes |   |   |   |
|    |   |   | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 |
| 1  | Presentación del programa de Seguridad y Salud Ocupacional    | Equipo de trabajo   | ■      | ■ |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 2  | Aprobación del Programa                                       | Junta de accionistas  |        |   | ■ | ■ |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 3  | Creación del comité de Seguridad y Salud Ocupacional          | Gerente de operaciones  |        |   |   |   | ■      |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 4  | Formación de equipos de Brigadas de emergencias               | Gerente de operaciones  |        |   |   |   |        | ■ |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 5  | Ejecución del Programa  | Gerente de operaciones  |        |   |   |   |        |   | ■ | ■ | ■      | ■ |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 6  | Capacitaciones del personal                                   | Bomberos de El Salvador, Consultores de vanguardia S.A de C.V |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   | ■ | ■ | ■      | ■ | ■ | ■ | ■      | ■ |   |   |        |   |   |   |
| 7  | Identificación de la zona de riesgos y condiciones peligrosas | Comité de Seguridad y Salud Ocupacional                       |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   | ■ | ■ |        |   |   |   |
| 8  | Compra de implementos   | Gerente administrativo  |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        | ■ |   |   |
| 9  | Instalación de los implementos                                | Mantenimiento   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        | ■ | ■ |   |
| 10 | Evaluación y Control del Programa                             | Comité de Seguridad y Salud Ocupacional                       |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   | ■ |

Tabla 1 Cronograma de actividades para la implementación del programa.

### 13. Propuesta organizativa



## Referencias bibliográficas.

### LIBROS

- i. Álvarez Heredia, Francisco/ Salud Ocupacional, Bogotá: Ecoe Ediciones, 2006
- ii. Chiavenato, Idalberto. (2000). Administración de Recursos Humanos. Quinta edición
- iii. Harold Koonz Heinz Weihrich. Administración una perspectiva global. 10ª Edición, México, 1996.
- iv. Hernández Sampieri Roberto, Metodología de la Investigación, Mc Graw-Hill, cuarta edición, México, 2006.

### LEYES

- i. Constitución de la República de El Salvador, decreto constituyente No. 38 del 15 de diciembre 1983, publicado en el Diario Oficial No. 234, tomo No 281, del 16 de noviembre de 1983
- ii. Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo/DL N° 254, 21 enero 2010, publicado en el DO N° 82, Tomo N° 387, de fecha 5 mayo de 2010
- iii. Ley del Seguro Social, Decreto Legislativo No. 1263, de 3 de diciembre de 1953, publicada en el Diario Oficial 226, Tomo 161 de 11 de diciembre de 1953.
- iv. Ley integral del sistema de pensiones, Decreto No. 614, del 21 de diciembre de 2022, Diario Oficial No. 241, Tomo No. 437, del 21 de diciembre de 2022
- v. Código de Salud, Decreto Legislativo. N° 955, del 28 de abril de 1988, publicado en el Diario Oficial. N.º 86, Tomo 299, del 11 de mayo de 1988
- vi. Código de Trabajo, Decreto Legislativo No. 15, de 23 de junio de 1972 Diario Oficial No. 142 Tomo 236, Publicación de 31 de julio de 1972

### PAGINAS WEB

- i. <https://revistaseguridad360.com/destacados/que-es-la-seguridad-ocupacional/>
- ii. [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&lang=es#gsc.tab=0)

- iii. <https://asiprex.com/la-importancia-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- iv. <https://www.isotools.org/2016/10/04/sg-sst-politica-objetivos-seguridad-salud-trabajo/>
- v. [https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/](https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/)
- vi. <http://prevencionar.com.pe/2016/12/15/consecuencias-accidentes-de-trabajo/>
- vii. <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/enfermedades-profesionales#>
- viii. <https://www.laboralix.com/enfermedad-profesional/>
- ix. <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/impacto-economico-de-los-accidentes-y-las-enfermedades-de-trabajo>
- x. <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/infectious-diseases/symptoms-causes/syc-20351173>
- xi. <https://policlinicametropolitana.org/informacion-de-salud/consecuencias-del-covid-19/>
- xii. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/prevention.html>
- xiii. <https://www.definicionabc.com/historia/programa.php>
- xiv. <https://definición.de/programa/>
- xv. <https://www.significados.com/programa/>
- xvi. <https://www.google.com/search?q=%C2%BFQu%C3%A9+es+el+programa+de+seguridad+y+salud>
- xvii. <https://www.zyght.com/blog/es/importancia-plan-de-seguridad-salud-ocupacional>
- xviii. <https://www.salud.gob.sv/comites-de-seguridad-y-salud-ocupacional-csso>
- xix. <https://www.vidri.com.sv/Mobile/search?term=se%C3%B1alización>
- xx. <http://www.bomberos.gob.sv/wp-content/uploads/2023/07/tarifas-ley-de-tasas-cuerpo-de-bomberos-el-salvador-2023.pdf>
- xxi. <https://www.facebook.com/arsequisv>

## **OTROS**

- i. Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española. Diccionario de la lengua española (23.<sup>a</sup> edición)

# ANEXOS

# **ANEXO 1: Reglamento del Programa de Seguridad y Salud Ocupacional**

## **CAPÍTULO I.**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art.1-** El presente reglamento tiene como finalidad, establecer los lineamientos en función del comité de Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa CRAFTERS , S.A. DE C.V. lo cual abarca aspectos sobre las obligaciones y responsabilidades con el fin de crear un compromiso que contribuya a evitar riesgos, enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, realizando de manera correcta las actividades y cumpliendo con lo establecido en la Ley General de Prevención de riesgos en los lugares de trabajo.

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**Art. 2-** Las disposiciones del presente reglamento, será aplicado a todo el personal permanente o temporal tanto administrativo como operativo de la Empresa CRAFTERS , S.A. DE C.V.

**Art. 3-** Para efectos del presente reglamento la Empresa CRAFTERS , S.A. DE C.V. se designará en adelante como “Empresa” y las personas que brindan sus servicios y que es con base a un contrato, se le designará el “Trabajador”

### **DEFINICIONES.**

**Art. 4.** Para la aplicación del presente reglamento se entenderá por:

1. **Programa:** Son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tarea, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un determinado curso de acción.
2. **Seguridad ocupacional:** Son todas las técnicas utilizadas para la detección, evaluación y control de los riesgos a que están expuestas las personas trabajadoras en los centros de trabajo, su objetivo es prevenir o minimizar los accidentes de trabajo.
3. **Salud Ocupacional:** Es el conjunto de actividades cuyo objetivo es el fomento y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, promoviendo la adaptación del trabajo a la persona y de la persona a su trabajo.
4. **Acción Insegura:** Es la tendencia del trabajador a realizar una actividad que podría ocasionar daño
5. **Condición Insegura:** Son las causas que se derivan del medio en que los trabajadores realizan sus labores (ambiente de trabajo), y se refieren al grado de inseguridad que pueden tener los locales, maquinarias, los equipos y los puntos de operación.
6. **Riesgos profesionales:** son los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales a que están expuestos los trabajadores a causa, con ocasión, o por motivo del trabajo.
7. **Enfermedades Profesionales:** es toda enfermedad contraída por la exposición a factores de riesgo que resulte de la actividad laboral.

- 8. Accidente de trabajo:** es el que ocurre en el trabajo y provoca, directa o indirectamente, lesión corporal, perturbación funcional o enfermedad que ocasiona la muerte, la pérdida total o parcial, permanente o temporal de la capacidad de trabajo.
  
- 9. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional:** es una organización bipartita, que tiene por finalidad la prevención, control, vigilancia de riesgos laborales y salud laboral

### **POLITICA DE SEGURIDAD**

La política de seguridad y salud ocupacional de CRAFTERS , S.A. DE C.V. enuncia:

“La empresa está comprometida a brindar un ambiente seguro, mantenerlo y mejorarlo continuamente convirtiendo la prevención, seguridad y salud ocupacional en un estilo de gestión apegado al ordenamiento jurídico vigente en materia de seguridad y salud ocupacional, orientados a proporcionar tanto a los clientes internos como externos un lugar adecuado para convivir”.

#### **Principios.**

1. Dar a conocer los requerimientos mínimos en materia seguridad industrial que se deben cumplir dentro de las instalaciones de CRAFTERS , S.A. DE C.V.
  
2. Establecer los parámetros necesarios para un mejor entendimiento de las normas y reglamentos en materia de seguridad y salud ocupacional

3. Promover la participación activa de todos los involucrados en materia de prevención de riesgos.

## **CAPÍTULO II.**

### **COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.**

**Art. 5** – El Comité de Seguridad se nombrará conteniendo igual número de representantes de la parte trabajadora y de la parte patronal pudiendo variar su número de 4 o más miembros dependiendo de la cantidad de empleados y siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo en su Art. 13. Los miembros del comité durarán en sus funciones dos años y serán los encargados de la gestión de la Seguridad y Salud dentro de la institución.

**Art. 6-** Los criterios de organización y funcionamiento del Comité como ente gestor y las funciones propias de cada uno de sus miembros estarán establecidas en la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en el Decreto 86, en el Manual de Organización y Descripción de puestos del Comité, Reglamento de Funcionamiento del Comité y otros que se creen dentro de la institución.

**Art. 7.** El comité deberá cumplir con las funciones de participación, investigación, inspección y vigilancia del reglamento.

## **CAPÍTULO III**

### **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES GENERALES.**

#### **Obligaciones Generales**

**Art. 9-** Son obligaciones de la Empresa CRAFTERS , S.A. DE C.V.

1. Dar capacitaciones a los miembros que se nombren como delegados del comité.
2. Velar por el mantenimiento y conservación de todos los lugares de trabajo, asegurando que se encuentren contruidos, equipados y mantenidos de manera que suministren una adecuada protección a los trabajadores.
3. Notificar a los miembros del comité sobre los riesgos que se encuentren cuando se hagan inspecciones.
4. Instruir a los trabajadores; mediante folletos, avisos, afiches y otros medios que se crea convenientes, sobre los beneficios que representan para su salud e integridad, el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad
5. Acatar siempre las medidas de seguridad y salud ocupacional del reglamento.
6. Facilitar y estimular el cumplimiento de las actividades del Comité de Seguridad, así como el entrenamiento del personal de las Brigadas de Emergencia

#### **Prohibiciones Generales**

**Art. 10.** Son prohibiciones para los trabajadores de CRAFTERS , S.A. DE C.V..

1. Realizar actos que puedan poner en peligro su propia seguridad y las de sus compañeros.
2. Fumar o encender fuego en lugares prohibidos o con presencia de altos niveles de material combustible.
3. No anular, cambiar, desplazar o destruir los dispositivos de seguridad en las máquinas, tableros eléctricos u otros elementos que pudieran poner en riesgo la integridad de las personas que estén en contacto con ellos; ni cambiar los métodos o procedimientos de actuación establecidos en cada uno de los casos.
4. Portar cualquier tipo de arma en las instalaciones, salvo aquellos que están autorizados por la naturaleza de sus funciones.
5. Presentarse en estado de embriaguez, fumar o bajo la influencia de drogas.
6. Realizar las tareas laborales sin el adecuado equipo de protección.
7. Utilizar herramientas, equipo de seguridad que se encuentre en mal estado.
8. Destruir avisos, carteles, afiches, señalizaciones, instrucciones y reglamentos de Seguridad y Salud Ocupacional.
9. Realizar cualquier tipo de broma o juegos cuando se esté realizando cualquier tipo de tarea.

10. Comer o preparar alimentos en el área de trabajo sin autorización.
11. No utilizar maquinaria o realizar cualquier trabajo para el que no se encuentra capacitado.
12. El ingreso de armas de fuego, corto punzantes, etc.

#### **CAPÍTULO IV.**

#### **ORDEN Y LIMPIEZA**

**Art. 11-** Mantener los pasillos o el lugar de trabajo limpios y sin ningún obstáculo que pueda impedir la evacuación en casos de emergencia.

**Art. 12-** Colocar las herramientas de trabajo en buen estado y en el lugar que corresponden después de utilizarlas

**Art. 13-** Depositar la basura o cualquier sobrante de materiales de trabajo en el lugar que corresponda.

**Art. 14-** Cada empleado es responsable de mantener su puesto de trabajo limpio y ordenado.

**Art. 15-** Eliminar materiales innecesarios y clasificar lo útil de forma ordenada y en lugares que almacenanamiento.

**Art. 16-** No dejar insumos de limpieza en lugares que puedan derramarse y hacer charcos o produzcan resbalones.

**Art. 17.** El equipo de protección de los trabajadores debe mantenerse limpio para evitar cualquier tipo de enfermedad y totalmente seco para evitar ser electrocutado debido a las actividades que realiza la empresa.

## **CAPÍTULO V.**

### **EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL**

**Art. 18-** El personal deberá ejecutar sus tareas debidamente equipado y de forma apropiada con el equipo de protección que ha proporcionado la empresa para sus actividades.

**Art. 19-** Será responsabilidad del empleador mantener siempre el equipo necesario para los trabajos en los que se requiera del uso de implementos utilizados para realizar trabajos de alto riesgo.

**Art. 20-** Utilizar protección ocular en aquellas tareas que puedan causar daño o pérdida de visión, deberá asegurarse que el lente esté en buenas condiciones y no tenga grietas ni cualquier tipo de defecto que pueda dañar al trabajador

**Art. 21-** Portar protección de manos en las actividades en las que puedan sufrir quemaduras la cual incluye guantes y deberá asegurarse que se ajuste debidamente y verificar que no tengan cortes o residuos.

**Art. 22-** Portar en aquellas actividades de alturas el equipo de protección contra caídas lo cual incluirá arneses y cordones y deberá asegurarse que estas no poseen rasgaduras ni marcas de quemaduras.

**Art. 23-** Utilizar protección auditiva en aquellas tareas en las que puedan causar problemas de audición y pérdida de audio y deberá asegurarse que se ajuste al canal auditivo.

**Art. 24-** Deberán utilizar equipos de protección respiratorias para protegerse de cualquier tipo de contaminantes como virus o bacterias.

**Art. 25-** Utilizar protección para la cabeza en tareas de construcción o electricidad que puedan ocasionar caídas sobre ella y deberán asegurarse que los cascos estén en buen estado.

**Art. 26-** Si el equipo se encuentra en mal estado deberá ser notificado al comité de seguridad y salud ocupacional.

## **CAPÍTULO VI.**

### **INSTALACIONES FÍSICAS**

**Art 27** – Se contará con edificaciones con sistemas de ventilación, iluminación natural, artificial y con otros medios que ayuden a mantener los factores higiénicos adecuados dentro de la empresa.

**Art.28-** Se dispondrá de señalización para salidas de emergencia, medios técnicos de detección fuegos y protección contra incendios, iluminación de emergencia y otros dispositivos y medios que permitan la evacuación inmediata en casos de emergencia

**Art.29-** Los pasillos de las estaciones deberán cumplir con los espacios adecuados para desplazarse y evitar tropiezos con otras personas.

**Art. 30-** Los baños deberán estar instalados en un lugar adecuado y proporcionar el suministro necesario como: agua, papel higiénico, jabón y recipientes para colocar la basura.

**Art. 31-** Se dispondrá de señalización para salidas de emergencia, medios técnicos de detección fuegos y protección contra incendios, iluminación de emergencia y otros dispositivos y medios que permitan la evacuación inmediata en casos de emergencia.

## **CAPÍTULO VII.**

### **USO DE HERRAMIENTAS MANUALES**

**Art. 32-** Cada trabajo se realizará con las herramientas y equipo adecuado, no se deberán usar herramientas o equipos improvisadamente o por personal que no esté debidamente capacitado para utilizarlas.

**Art. 33-** Las herramientas o equipo a utilizar designadas a cada trabajador deberán ser inspeccionadas, para asegurar que estas estén debidamente adecuadas para utilizarlas, en caso de que estén deterioradas, deberán notificar al comité.

**Art. 34-** Las herramientas deberán estar situadas en un lugar seguro, donde no obstruya o cause un accidente al personal.

**Art. 35-** Cuando estas herramientas sean utilizadas deberán ser llevadas al lugar de almacenamiento y deberán ser colocadas en el lugar donde se encontraban.

**Art. 36-** Si las herramientas poseen características de filo deberán ser guardadas en su estuche y si éstas no poseen, deberán ser colocadas de manera correcta, cubriendo el filo. **Art. 37-** No deberá manipular las herramientas por curiosidad.

**Art. 38-** En el caso de transportar herramientas hacia el lugar donde se prestarán los servicios, se colocarán de manera segura y no deberán subir o poner algún objeto pesado que las dañe.

**Art. 39-** Si llegase a tener dudas de cómo utilizar cualquier tipo de herramienta deberá notificar al jefe inmediato y no manipularla para evitar cualquier tipo de accidente

## **CAPÍTULO VIII.**

## **USO DE ELECTRICIDAD.**

**Art. 40-** La empresa deberá tener las instalaciones eléctricas y cables de energía en un lugar que no represente un riesgo para los trabajadores.

**Art. 41-** Antes de usar cualquier cable eléctrico o extensiones deberán asegurarse que no se encuentre con rupturas y que el toma corriente se encuentre en buenas condiciones.

**Art. 42-** No intente reparar trabajos de electricidad a menos que sea parte de su labor.

**Art. 43-** El personal que su actividad sea la reparación o instalaciones eléctricas deberá asegurarse de que los interruptores estén desconectados antes de iniciar su tarea, para evitar una electrocución.

**Art.44-** Evitar tocar cables eléctricos colgados ya que estas son líneas vivas y podrían causar un accidente.

**Art. 45.** Señalizar en las estaciones y en trabajos de campo que existen riesgos eléctricos.

## **CAPÍTULO VIII.**

### **USO DE EQUIPO DE PREVENCIÓN DE INCENDIO.**

**Art 46-** Tener a la vista el equipo de prevención contra incendios.

**Art. 47-** Deberán proporcionar capacitaciones sobre el uso de equipo contra incendios.

**Art. 48-** las alarmas deberán estar a la vista y en un lugar que sea factible para ser activadas en casos de emergencia.

**Art. 49 –** No intentar apagar el incendio si no se sabe utilizar el extintor, notificar lo más rápido posible al equipo designado a estas emergencias

## **CAPÍTULO IX**

### **SEGURIDAD EN LA OFICINA.**

**Art. 50-** Cada trabajador es responsable de dejar limpio y de forma ordenada el puesto de trabajo, como: colocar debidamente las sillas, no dejar sucio el escritorio con restos de comida y la basura debidamente ubicada en el cesto de la basura.

**Art. 51.** Evitar tirar al piso objetos, basuras o algún artículo que pueda causar un accidente.

**Art. 52.** Los trabajadores deberán notificar al jefe inmediato sobre las sospechas de sillas flojas o escritorios con daños de quebraduras que puedan causar algún daño físico.

## **CAPÍTULO X**

### **RESPONSABILIDADES Y SANCIONES.**

**Art. 53.** Todo trabajador que no cumpla con el reglamento de Seguridad y salud ocupacional deberá ser sancionado con base a las disposiciones siguientes:

1. De 1 a 5 Infracción será una amonestación verbal
2. De 6 a 10 falta Será una amonestación escrita y sin goce de sueldo.
3. De 11 a 15 se procederá al despido

**Art. 54-** Los responsables de la aplicación de las sanciones será el presidente del comité junto con el Representante Legal.

## **CAPÍTULO XI**

### **DISPOSICIONES FINALES**

**Art.55.** Lo no previsto en este reglamento de seguridad y salud ocupacional se resolverá en conformidad con lo dispuesto por la legislación laboral vigente.

**Art. 56-** El presente reglamento de Seguridad y salud ocupacional entrará en vigencia quince días después de ser aprobados por el Ministerio de trabajo y Previsión social.

**ANEXO 2: BOLETA ÚNICA DE  
REGISTRO Y NOTIFICACIÓN DE  
ACCIDENTES DE TRABAJO.**



## **BOLETA ÚNICA DE REGISTRO Y NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO**

La información proporcionada en este formulario es absolutamente confidencial y servirá únicamente con fines de prevención, según artículo 66 de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo: «Los daños ocasionados por los accidentes de trabajo serán notificados por escrito a la Dirección General de Previsión Social dentro de las setenta y dos horas de ocurridos, en el formulario establecido para tal fin. En caso de accidente mortal, se debe dar aviso inmediato a la Dirección, sin Perjuicio de las demás notificaciones de ley.» Nota: Antes de llenar el presente Formulario, consultar instructivo en sitio web: [www.mtps.gob.sv](http://www.mtps.gob.sv) (sección notificación de accidente de Trabajo).

### **I. Datos del patrono (persona natural o jurídico)**

|   |  |
|---|--|
| Razón social:                               |  |
| Nombre comercial de la empresa/dependencia: |  |
| Actividad Económica:                        |  |
| Número de patrono (cotizante ISSS):         |  |
| NIT:  |  |
| Dirección de la empresa:                    |  |
| Departamento:                               |  |
| Municipio:                                  |  |
| Teléfono de contacto:                       |  |
| Correo electrónico:                         |  |

### **II. Datos del accidentado**

|   |  |
|---|--|
| Nombre completo:                                |  |
| DUI:  |  |
| Teléfono:                                       |  |
| Sexo:   |  |
| Edad:   |  |
| N° afiliación ISSS:                             |  |
| Dirección de vivienda:                          |  |
| Teléfono de contacto:                           |  |
| Área/ sección de la empresa a la que pertenece: |  |
| Cargo que desempeña:                            |  |

## **ANEXO 3: Instrumentos de recolección de información**



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Cuestionario dirigido a los clientes de la empresa Crafters S.A. de C.V.**

**OBJETIVO:** Recopilar información sobre la situación de seguridad y salud ocupacional que debe aplicarse en los establecimientos, con el fin de garantizar un adecuado nivel de protección hacia los clientes.

**Indicaciones:** Marque con una “X” la respuesta que considere conveniente y que más se le acerque a la realidad.

1. ¿Con que frecuencia visita la cafetería Crafters S.A. de C.V.?  
una vez a la semana \_\_\_\_\_ una vez cada dos semanas \_\_\_\_\_ una vez al mes \_\_\_\_\_  
ocasionalmente \_\_\_\_\_
  
2. ¿Considera que este establecimiento cuenta con los estándares de salud y seguridad ocupacional? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
  
3. ¿Ha identificado si la empresa cuenta con un sistema de señalización para que el cliente pueda identificar el peligro?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
  
4. ¿Ha sufrido algún accidente, dentro de la cafetería por objetos mal ubicados?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
  
5. ¿Considera que, Crafters S.A. de C.V. cuenta con accesos que permitan la salida rápida y ordenada de las personas que se encuentren en el lugar en caso de emergencia?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
  
6. ¿Cómo considera los niveles de ruido en la cafetería?  
No se escucha ruido. \_\_\_\_\_ Ruido muy alto. \_\_\_\_\_ Ruido aceptable. \_\_\_\_\_

7. ¿Cuáles cree usted que son las causas de los accidentes que puedan sufrir los clientes en este lugar?

Poca iluminación \_\_\_\_\_ Distracción o descuido \_\_\_\_\_ Falta de señalización \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

8. ¿Ha padecido alguna enfermedad causada por la ingesta de alimentos en Crafters S.A. de C.V.?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si su respuesta anterior fue positiva ¿En qué consistió esa enfermedad?

Dolor de estómago \_\_\_\_\_ Vómito \_\_\_\_\_ Dolor de cabeza \_\_\_\_\_ Otros especifique \_\_\_\_\_

9. ¿A su opinión considera importante que la organización implemente las medidas necesarias de seguridad y salud ocupacional para salvaguardar la integridad de sus clientes?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

10. ¿Considera que la empresa Crafters S.A. de C.V. Toma las medidas o acciones para la prevención de accidentes de sus clientes?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

11. ¿Usted como cliente se ha percatado si Crafters S.A. de C.V. cuenta con equipos contra incendios?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

12. ¿Cree que esta empresa está capacitada o cuenta con los insumos necesarios para hacer frente a situaciones de riesgo, que pongan en peligro la integridad de los clientes que visitan este lugar?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

13. ¿Cómo considera usted la higiene en este establecimiento?

Buena \_\_\_\_\_ Mala \_\_\_\_\_ Muy Buena \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

14. Con respecto a la seguridad de los clientes en este lugar que posibilidad hay de que recomiende a sus amigos visitar este lugar.

Nada probable \_\_\_\_\_ Poco probable \_\_\_\_\_ Muy probable \_\_\_\_\_

15. ¿Sabe cuáles son los equipos de bioseguridad?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**Gracias por su colaboración**

**Encuestó:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Cuestionario**

Cuestionario dirigido al personal que labora en Crafters S.A. de C.V. Departamento de San Salvador.

Con el propósito de obtener información para elaborar un programa de seguridad y salud ocupacional para la organización, solicitamos de su valiosa colaboración con el llenado de esta encuesta de la manera más sincera posible. Esta información será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales.

**INDICACIONES:** Responda cada interrogante marcando con una “X”, o explicar de manera clara y breve según sea necesario.

**DATOS GENERALES**

**A) Genero**

**Objetivo:** Identificar la distribución de género en Crafters S.A. de C.V.

a. Femenino       b. Masculino

**B) Edad**

**Objetivo:** Determinar el rango de edades del personal que labora en la organización.

a) 18 a 25 Años       b) 26 a 35 Año       c) 36 Años en adelante

**C) Tiempo tiene de laborar en la organización**

**Objetivo:** Conocer la antigüedad y experiencia que poseen los empleados de la organización.

a) De 1 a 3 años       b) De 4 a 6 años       c) Más de 7 años

## DATOS ESPECÍFICOS

### 1. ¿Qué tanto conocimiento tiene sobre salud y seguridad ocupacional?

**Objetivo:** Identificar que tanto conoce el personal de la organización sobre seguridad y salud ocupacional

- a) Poco                       b) Regular                       c) Mucho

### 2. ¿Ha recibido capacitación con respecto a seguridad y salud ocupacional alguna vez por parte de la organización?

**Objetivo:** Determinar si el personal de la organización se encuentra capacitado para realizar las labores asignadas a su puesto de trabajo.

- a) Si                       b) No

### 3. ¿Cuenta Crafters S.A. de C.V. con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional?

**Objetivo:** Saber si la organización posee un comité que vele por las condiciones de los empleados.

- a) Si                       b) No

### 4. ¿Ha tenido algún accidente laboral dentro de la organización?

**Objetivo:** Indagar las ocasiones en que los empleados sufren algún tipo de percance en la realización de su trabajo.

- a) Si                       b) No                       c) Algunas veces

### 5. ¿Qué tipo de accidente ha sufrido?

**Objetivo:** Determinar qué clase de accidentes son a los que están expuestos el personal de Crafters S.A. de C.V.

- a) Fracturas                       e) Choque eléctrico

- b) Quemaduras                       f) Heridas

- c) Intoxicación  g) Caídas
- d) Golpes  h) Otros

Especifique \_\_\_\_\_

### 6. ¿Cuáles cree usted que son las causas de los accidentes laborales?

**Objetivo:** Identificar las causas por las cuales se presentan los riesgos de sufrir un percance laboral.

- a) Falta de señalización  d) Distracciones
- b) Área de trabajo inadecuada  e) Otros
- c) Falta de iluminación  f) Negligencia

Especifique \_\_\_\_\_

### 7. ¿Cómo considera la seguridad en su lugar de trabajo?

**Objetivo:** Calificar la percepción que tiene el personal de la organización sobre la seguridad en su lugar de trabajo

- a) Buena  b) Regular  c) Muy Bueno  d) Excelente

### 8. ¿Ha padecido alguna enfermedad causada por el desempeño de su trabajo?

**Objetivo:** Determinar si los empleados sufren enfermedades por la labor que realizan en la organización.

- a) Si  b) No  c) Algunas veces

### 9. Si su respuesta fue si en la pregunta anterior ¿Qué tipo de enfermedad ha sufrido?

**Objetivo:** Identificar que enfermedades son las más comunes en el personal de la organización

- |                 |                          |                     |                          |
|-----------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| a) Viral        | <input type="checkbox"/> | d) Visual           | <input type="checkbox"/> |
| b) Respiratoria | <input type="checkbox"/> | e) Sistema nervioso | <input type="checkbox"/> |
| c) Digestiva    | <input type="checkbox"/> | f) Otros            | <input type="checkbox"/> |

Especifique \_\_\_\_\_

**10. ¿Considera usted necesario que la empresa cuente con un programa de seguridad y salud ocupacional?**

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los empleados sobre la necesidad de implementar un programa de seguridad y salud ocupacional.

- a) Si       b) No       c) No me interesa

**11. ¿Qué medidas o acciones se toman por parte de la organización para la de prevención de accidentes derivados propiamente de la actividad que realiza en su puesto de trabajo?**

**Objetivo:** Determinar las medidas que toma en la organización para la prevención de accidentes de trabajo.

- |                                   |                          |                         |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| a) Campaña médica                 | <input type="checkbox"/> | d) Ventilación adecuada | <input type="checkbox"/> |
| b) Mejorar condiciones de trabajo | <input type="checkbox"/> | e) Otros                | <input type="checkbox"/> |
| c) Desinfección                   | <input type="checkbox"/> |                         |                          |

Especifique \_\_\_\_\_

**12. ¿La organización le proporciona el equipo de protección personal en las actividades que realiza?**

**Objetivo:** Conocer si el personal utiliza el equipo de protección que le ha sido asignado.

- a) Si       b) No

**13. ¿Cuenta Crafters Coffe S.A. de C.V. con equipo contra incendios?**

**Objetivo:** Establecer si la institución posee equipo de combate ante incendios.

- a) Si                       b) No

**14. ¿Sabe utilizar ese equipo contra incendios?**

**Objetivo:** Conocer si el personal sabe utilizar el equipo contra incendios.

- a) Si                       b) No                       c) Poco

**15. ¿Cómo considera la iluminación en las instalaciones de trabajo?**

**Objetivo:** Conocer las condiciones en las que desarrollan sus actividades.

- a) Suficiente                       b) Normal                       c) Insuficiente

**16. ¿Según su percepción el ruido en Crafters S. A de C.V es?**

**Objetivo:** Establecer las condiciones a que es sometido el personal de la organización.

- a) Suave                       b) Normal                       c) Excesivo

**17. ¿Según su percepción la temperatura adecuada en su lugar de trabajo es?**

**Objetivo:** Establecer si las condiciones son las adecuadas en las instalaciones.

- a) Ambiente                       b) Caliente                       c) Frío                       d) Muy frío

**18. ¿Existe en su área de trabajo alguna clase de señalización?**

**Objetivo:** Determinar si en la organización cuenta con señalizaciones en sus instalaciones.

- a) Si                       b) No                       c) Pocas

**19. ¿Qué tipo de señalización existe en el área de trabajo?**

**Objetivo:** Conocer de qué tipo se presentan en las instalaciones de la institución.

- |            |                          |                         |                          |
|------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| a) Figuras | <input type="checkbox"/> | d) Afiches              | <input type="checkbox"/> |
| b) Rótulos | <input type="checkbox"/> | e) Advertencia          | <input type="checkbox"/> |
| c) Flechas | <input type="checkbox"/> | f) Salida de emergencia | <input type="checkbox"/> |
| g) Otros   | <input type="checkbox"/> |                         |                          |

Especifique \_\_\_\_\_

**20. ¿Considera que un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional contribuirá a disminuir la ocurrencia de accidentes en el lugar de trabajo?**

**Objetivo:** Determinar las expectativas sobre la implementación de un Plan y la disminución de accidentes laborales.

- a) Si       b) No       c) Talvez

**21. ¿Cuentan con equipo de bioseguridad y desinfección ante la situación de pandemia?**

**Objetivo:** Indagar si la institución posee un plan a seguir en caso de alguna emergencia que se presente en las instalaciones.

- a) Si       b) No

**22. ¿Sabe cuáles son los equipos de bioseguridad?**

**Objetivo:** Determinar el conocimiento que tiene el personal de la organización sobre el equipo de bioseguridad.

- a) Si       b) No       b) No me interesa

**Gracias por su colaboración**

**Encuestó:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Guía de entrevista dirigida al gerente Administrativo de la empresa Crafters S.A. de C.V.**

La información que nos sea proporcionada será con fines académicos y estrictamente confidenciales

1. ¿Sabe usted en que consiste la seguridad y salud ocupacional?
2. ¿Cuentan con un programa de seguridad y salud ocupacional en la organización?
3. ¿Poseen los recursos necesarios para implementar un programa de seguridad y salud ocupacional?
4. ¿Ha proporcionado la organización alguna capacitación para dar a conocer la importancia de un programa de seguridad y salud ocupacional?
5. ¿Tiene la organización un plan para implementar en caso de que se presente alguna emergencia?
6. ¿En la organización cuentan con señalizaciones que permitan prevenir accidentes en cada área de trabajo?
7. ¿Se han presentado en la organización accidentes de trabajo?
8. ¿Cuáles han sido las causas por las que se han presentado dichos accidentes?
9. ¿Qué tipo de accidentes se han presentado en la organización?
10. ¿Cuáles son los accidentes de trabajo que se han presentado?
11. ¿Brinda la organización los recursos necesarios para atender tanto los accidentes de trabajo?
12. ¿Posee la organización un botiquín de primeros auxilios?
13. ¿Proporciona la empresa el equipo de protección e higiene necesario a sus empleados?
14. ¿Qué tipo de equipo de protección personal brinda la empresa?
15. ¿Cada cuánto tiempo se renueva el equipo de protección personal?

Gracias por su colaboración.

Entrevistó: \_\_\_\_\_

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



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Lista de cotejo sobre seguridad y salud ocupacional dirigida al personal de Crafters S.A. de C.V.

| <b>INSTALACIONES</b>                        | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Observación</b> |
|---|-----------|-----------|--------------------|
| Hay buena iluminación                       |           |           |                    |
| Espacios adecuados                          |           |           |                    |
| Las gradas poseen pasamanos                 |           |           |                    |
| Las gradas tienen antideslizantes           |           |           |                    |
| Hay rampas para personas discapacitadas     |           |           |                    |
| Hay suficientes accesos a las instalaciones |           |           |                    |
| Hay salidas de emergencia                   |           |           |                    |
| Hay señalizaciones                          |           |           |                    |
| Puntos de encuentro                         |           |           |                    |
| Obstáculos en los lugares de circulación    |           |           |                    |
| Utensilios en lugares adecuados             |           |           |                    |
| Limpieza y orden en el lugar                |           |           |                    |
| Grietas en paredes o piso                   |           |           |                    |
| Ventilación adecuada                        |           |           |                    |
| Hay extintores                              |           |           |                    |
| Tomacorrientes protegidos                   |           |           |                    |
| Cables visibles, peligrosos                 |           |           |                    |
| Sistema eléctrico en buen estado            |           |           |                    |
| Alarma contra incendios                     |           |           |                    |
| Espacios libres de ruidos                   |           |           |                    |
| Piso húmedo                                 |           |           |                    |
| Piso desnivelado                            |           |           |                    |
| <b>MOBILIARIO Y EQUIPO</b>                  |           |           |                    |
| Los muebles se encuentran en buen estado    |           |           |                    |
| Mobiliario en el lugar adecuado             |           |           |                    |
| Muebles confortables                        |           |           |                    |
| Equipo digital adecuado                     |           |           |                    |
| Área de descanso adecuada y confortable     |           |           |                    |
| <b>PRIMEROS AUXILIOS</b>                    |           |           |                    |
| Botiquín de primeros auxilios               |           |           |                    |
| Equipo de protección personal               |           |           |                    |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>OTROS</b>                                      |  |  |  |
| Agua potable                                      |  |  |  |
| Filtro de purificación de agua                    |  |  |  |
| Recipientes para depositar la basura              |  |  |  |
| Lugar de almacenamiento de utensilios de limpieza |  |  |  |

# **ANEXO 4: Tabulación del cuestionario dirigido a Crafters S.A. de C.V.**



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## Cuestionario

Cuestionario dirigido al personal que labora en Crafters S.A. de C.V. Departamento de San Salvador.

Con el propósito de obtener información para elaborar un programa de seguridad y salud ocupacional para la organización, solicitamos de su valiosa colaboración con el llenado de esta encuesta de la manera más sincera posible. Esta información será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales.

INDICACIONES: Responda cada interrogante marcando con una “X”, o explicar de manera clara y breve según sea necesario.

### DATOS GENERALES

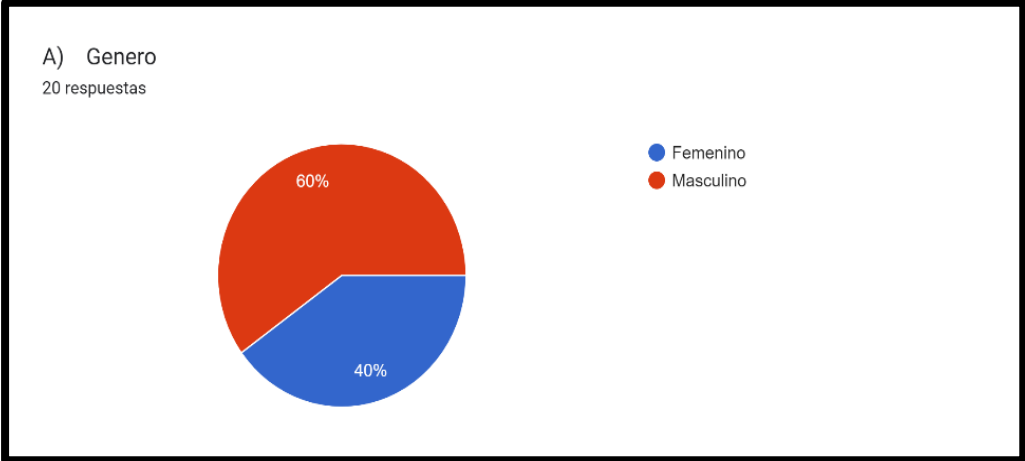
#### A) Genero

Objetivo: Identificar la distribución de género en Crafters S.A. de C.V.

Tabla 1

| <b>Alternativa</b> | <b>frecuencia absoluta</b> | <b>frecuencia relativa</b> | <b>porcentaje</b> |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------|
| femenino           | 8                          | 0.4                        | 40%               |
| masculino          | 12                         | 0.6                        | 60%               |
| <b>Total</b>       | <b>20</b>                  | <b>1</b>                   | <b>100%</b>       |

**Gráfico 1**



**Interpretación:** En este caso predomina el sexo masculino en un 60% y un 40% el sexo femenino en el lugar de trabajo por lo que se puede mencionar que serán opiniones divididas en algunos casos por la forma diversa de pensar que se tiene en ambos sexos.

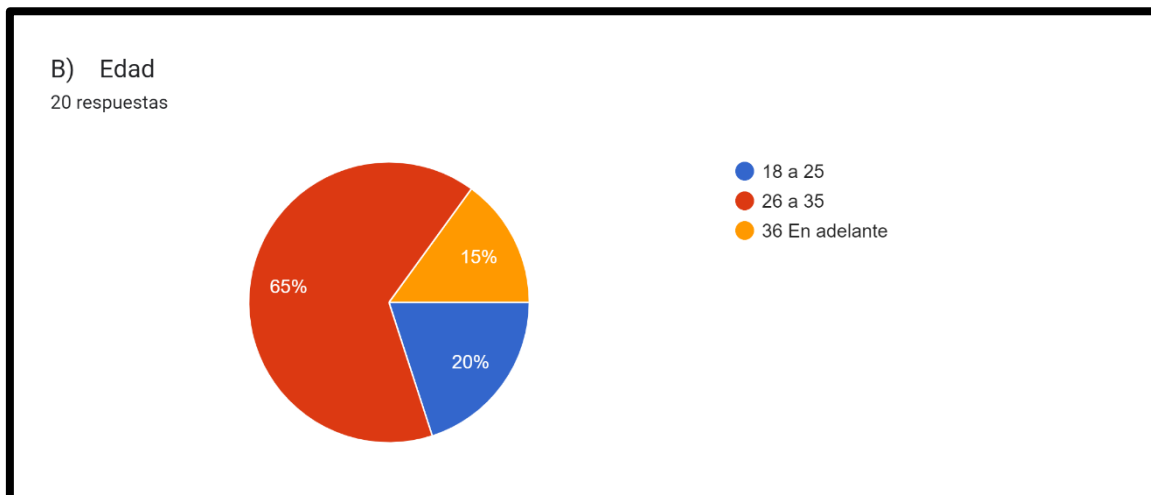
## B) Edad

**Objetivo:** Determinar el rango de edades del personal que labora en la organización.

**Tabla 2**

| Alternativa         | frecuencia absoluta | frecuencia relativa | porcentaje  |
|---------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| 18 a 25 años        | 4                   | 0.2                 | 20%         |
| 26 a 35 años        | 13                  | 0.65                | 65%         |
| 36 años en adelante | 3                   | 0.15                | 15%         |
| <b>Total</b>        | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 2**



**Interpretación:** Los rangos de edades se inclinan entre 26 a 35 años con un porcentaje de 65%, mientras que un 20% de las personas que trabajan en la organización están en un rango de edad de 18 a 25 años y un 15% de los trabajadores son iguales o mayores a 36 años.

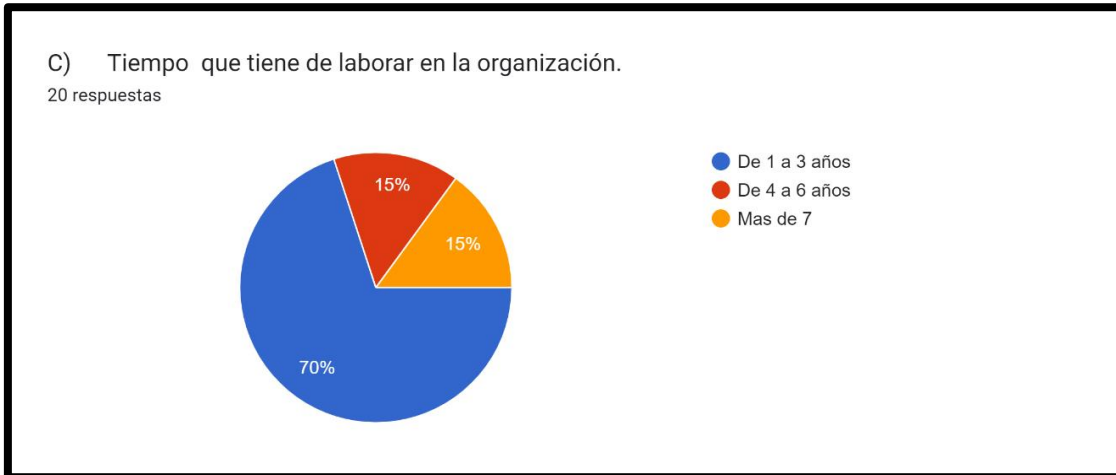
### C) Tiempo que tiene de laborar en la organización

**Objetivo:** Conocer la antigüedad y experiencia que poseen los empleados de la organización.

**Tabla 3**

| Alternativa   | frecuencia absoluta | frecuencia relativa | porcentaje  |
|---------------|---------------------|---------------------|-------------|
| De 1 a 3 años | 14                  | 0.7                 | 70%         |
| De 4 a 6 años | 3                   | 0.15                | 15%         |
| Mas de 7 años | 3                   | 0.15                | 15%         |
| <b>Total</b>  | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 3**



**Interpretación:** Es de considerar que el personal en su mayoría tiene un tiempo no tan largo de laborar en la empresa ya que en un 70% tiene de 1 a 3 años en la organización, mientras que un 15% tiene de 4 a 6 años laborando y el restante 15% tiene más de 7 años trabajando para la organización.

## DATOS ESPECÍFICOS

### 1. ¿Qué tanto conocimiento tiene sobre salud y seguridad ocupacional?

**Objetivo:** Identificar que tanto conoce el personal de la organización sobre seguridad y salud ocupacional

**Tabla 4**

| Alternativa  | frecuencia absoluta | frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Poco         | 4                   | 0.2                 | 20%         |
| Regular      | 15                  | 0.75                | 75%         |
| Mucho        | 1                   | 0.05                | 5%          |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 4**



**Interpretación:** Se puede evidenciar que en un 75% los empleados tienen un conocimiento regular, mientras que un 20% de los empleados tiene poco conocimiento sobre el tema y solo un mínimo porcentaje del 5% tienen mucho conocimiento de seguridad y salud ocupacional.

## 2. ¿Ha recibido capacitación con respecto a seguridad salud ocupacional alguna vez por parte de la organización?

**Objetivo:** Determinar si el personal de la organización se encuentra capacitado para realizar las labores asignadas a su puesto de trabajo.

**Tabla 5**

| Alternativa  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si           | 6                   | 0.3                 | 30%         |
| No           | 14                  | 0.7                 | 70%         |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 5**



**Interpretación:** Existe la urgente necesidad de implementar medidas encaminadas a informar y a concientizar a los empleados acerca del tema de Seguridad y Salud Ocupacional, alrededor del 70% reveló no haber recibido capacitaciones sobre esta temática, lo que refleja que la organización debe reforzar los conocimientos en sus empleados a fin de garantizar un ambiente laboral con adecuadas condiciones higiénicas y aplicar medidas que garanticen la Seguridad y Salud contra accidentes de trabajo. puesto que solo el 30% de los empleados de Crafters S.A de C.V. manifestaron haber recibido capacitaciones sobre el tema por parte de la organización.

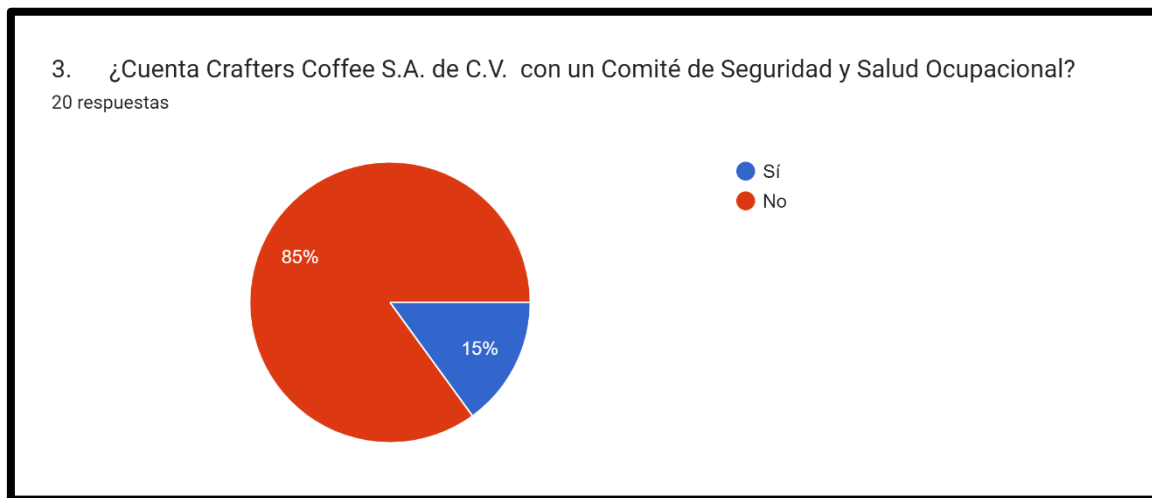
## 3. ¿Cuenta Crafters S.A. de C.V. con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional?

**Objetivo:** Saber si la organización posee un comité que vele por las condiciones de los empleados.

**Tabla 6**

| Alternativa  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si           | 3                   | 0.15                | 15%         |
| No           | 17                  | 0.85                | 85%         |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 6**



**Interpretación:** La situación que enfrenta la organización es crítica ya que un 85% de los empleados confirmaron que no cuentan con un comité de seguridad y salud ocupacional y un 15% de los empleados mencionan que si cuentan con un comité de seguridad y salud ocupacional.

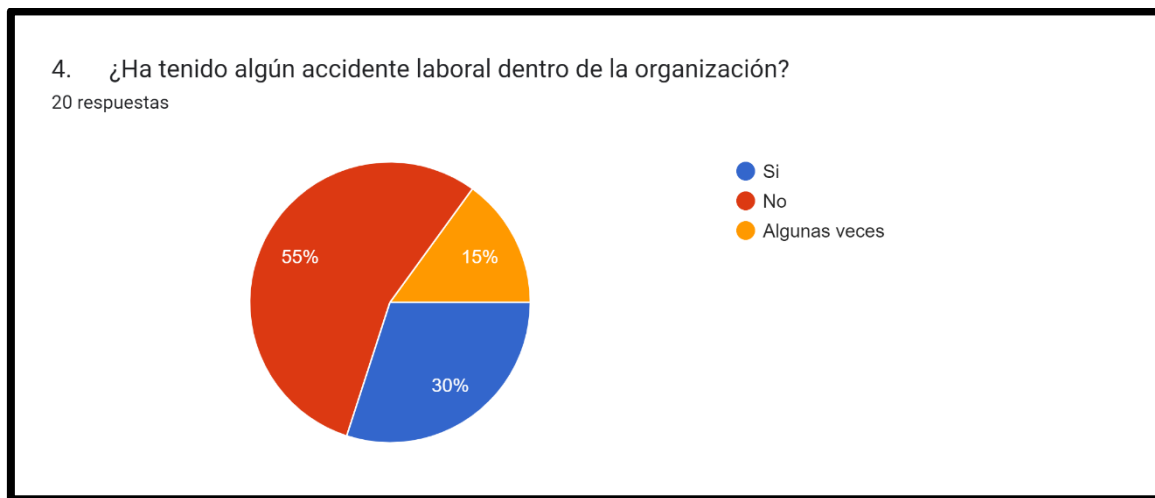
**4. ¿Ha tenido algún accidente laboral dentro de la organización?**

**Objetivo:** Indagar las ocasiones en que los empleados sufren algún tipo de percance en la realización de su trabajo.

**Tabla 7**

| Alternativa   | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|---------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si            | 6                   | 0.30                | 30%         |
| No            | 11                  | 0.55                | 55%         |
| Algunas veces | 3                   | 0.15                | 15%         |
| <b>Total</b>  | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 7**



**Interpretación:** según los datos obtenidos de las personas encuestas de la organización un 55% no ha sufrido ningún tipo de accidentes, mientras que un 30% menciono que si ha sufrido accidentes y un 15% respondió que algunas veces le han sucedido accidentes.

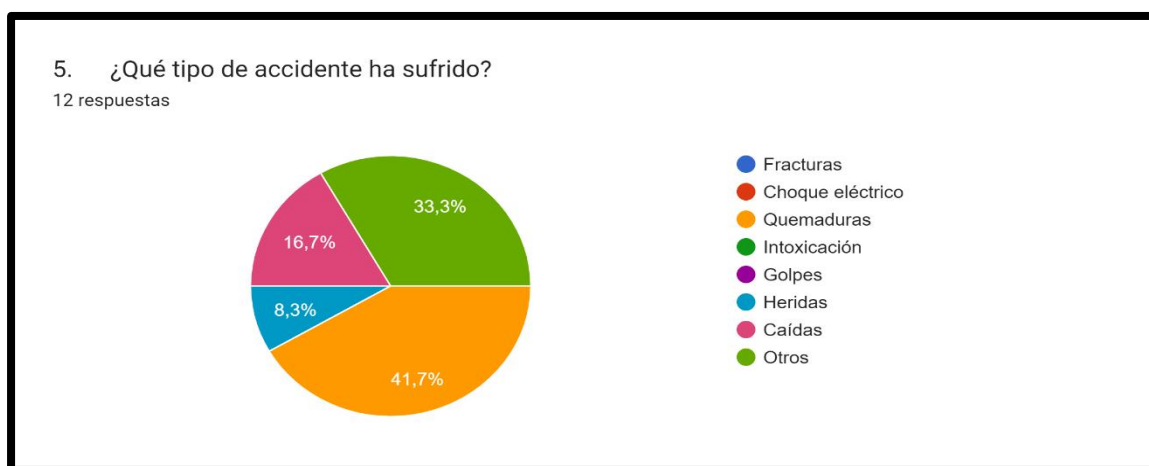
**5. ¿Qué tipo de accidente ha sufrido?**

**Objetivo:** Determinar qué clase de accidentes son a los que están expuestos el personal de Crafters S.A. de C.V.

**Tabla 8**

| Alternativa        | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Fracturas          | 0                   | 0                   | 0%          |
| Choques eléctricos | 0                   | 0                   | 0%          |
| Quemaduras         | 5                   | 0.42                | 42%         |
| Intoxicación       | 0                   | 0                   | 0%          |
| Golpes             | 0                   | 0                   | 0%          |
| Heridas            | 1                   | 0.08                | 8%          |
| Caídas             | 2                   | 0.17                | 17%         |
| Otros              | 4                   | 0.33                | 33%         |
| <b>Total</b>       | <b>12</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 8**



**Interpretación:** Por la naturaleza de la empresa, los accidentes más comunes a los que se enfrentan los empleados son las quemaduras con un 41.7%, mientras que en un segundo lugar se encuentran otros accidentes de trabajo; un 16.7% mencionó que han sufrido caídas y un 8.3% indicó que ha sufrido heridas.

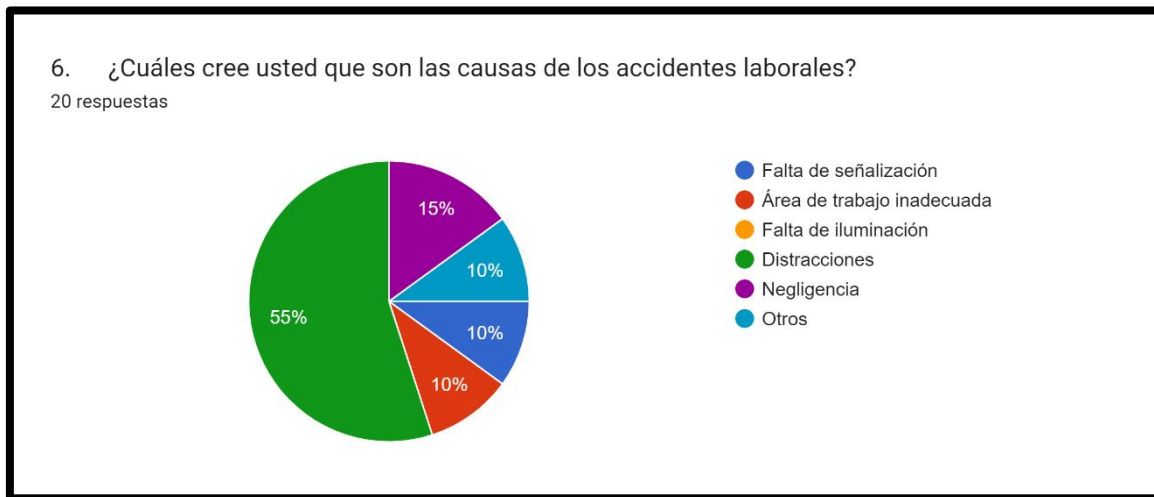
**6. ¿Cuáles cree usted que son las causas de los accidentes laborales?**

**Objetivo:** Identificar las causas por los cuales se presentan los riesgos de sufrir un percance laboral.

**Tabla 9**

| Alternativa                  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|------------------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Falta de señalización        | 2                   | 0.1                 | 10%         |
| Áreas de trabajo inadecuadas | 2                   | 0.1                 | 10%         |
| Falta de iluminación         | 0                   | 0                   | 0%          |
| Distracciones                | 11                  | <b>0.55</b>         | <b>55%</b>  |
| Negligencias                 | 3                   | 0.15                | 15%         |
| Otros                        | 2                   | 0.1                 | 10%         |
| <b>Total</b>                 | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 9**



**Interpretación:** En la mayoría de los casos los accidentes que les suceden a los empleados recaen en su propia responsabilidad ya que según los datos obtenidos en la encuesta un 55% mención que han sufrido accidentes por distracción y un 15% menciona que han sufrido accidentes por negligencia; seguidamente están con un 10% las causas de falta de señalización, áreas de trabajo inadecuadas y falta de iluminación.

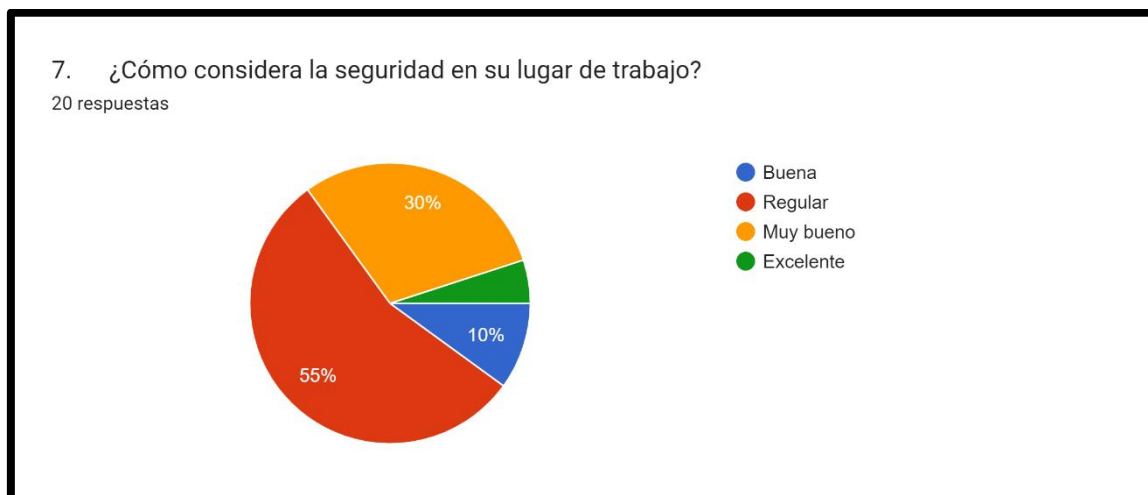
## 7. ¿Cómo considera la seguridad en su lugar de trabajo?

**Objetivo:** Calificar la percepción que tiene el personal de la organización sobre la seguridad en su lugar de trabajo

**Tabla 10**

| Alternativa  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Bueno        | 2                   | 0.1                 | 10%         |
| Regular      | 11                  | 0.55                | 55%         |
| Muy bueno    | 6                   | 0.3                 | 30%         |
| Excelente    | 1                   | 0.05                | 5%          |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 10**



Interpretación: La organización necesita mejorar la seguridad en las áreas de trabajo, ya que según la percepción de sus empleados un 55% indicó que las instalaciones son regulares para realizar sus actividades diarias, un 30% considera que la seguridad en su lugar de trabajo es muy buena, un 10% mencionó que la seguridad en el lugar de trabajo es buena y solo un 5% indicó que las áreas de trabajo son excelentes.

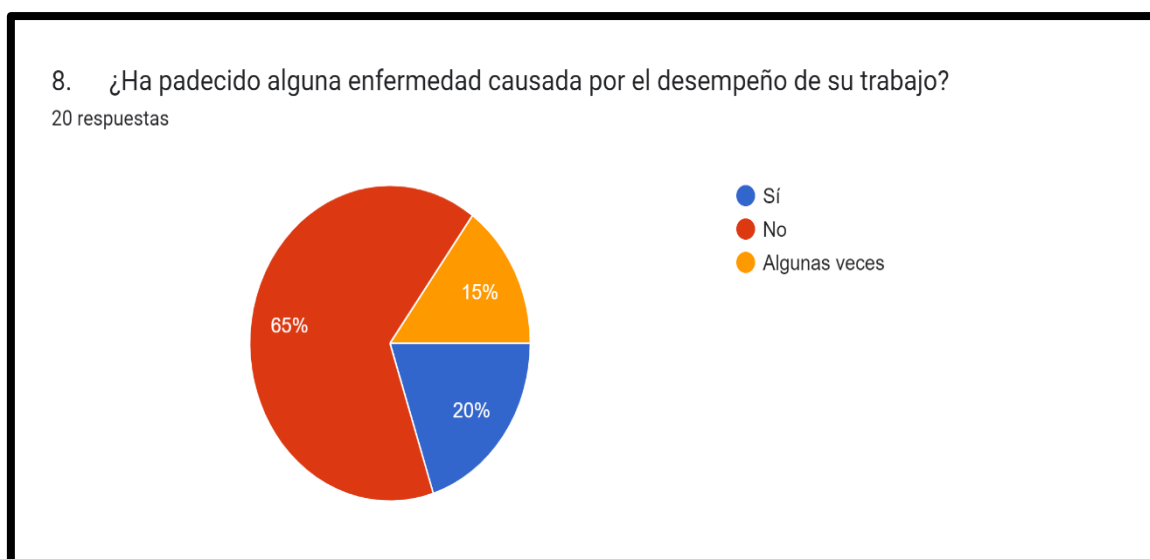
## 8. ¿Ha padecido alguna enfermedad causada por el desempeño de su trabajo?

**Objetivo:** Determinar si los empleados sufren enfermedades por la labor que realizan en la organización.

**Tabla 11**

| Alternativa   | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|---------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si            | 4                   | 0.2                 | 20%         |
| No            | 13                  | 0.65                | 65%         |
| Algunas veces | 3                   | 0.15                | 15%         |
| <b>Total</b>  | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 11**



**Interpretación:** Un 65% de los colaboradores de Crafters S.A. de C.V. respondió que no han padecido ningún tipo de enfermedad por el desempeño de su trabajo, lo que hace pensar que las condiciones donde realizan sus labores son las adecuadas, pues solo un 20% respondió que, si había tenido algún padecimiento, mientras que un mínimo porcentaje del 15% dijo haber padecido algunas veces enfermedades a consecuencia del desempeño de su trabajo.

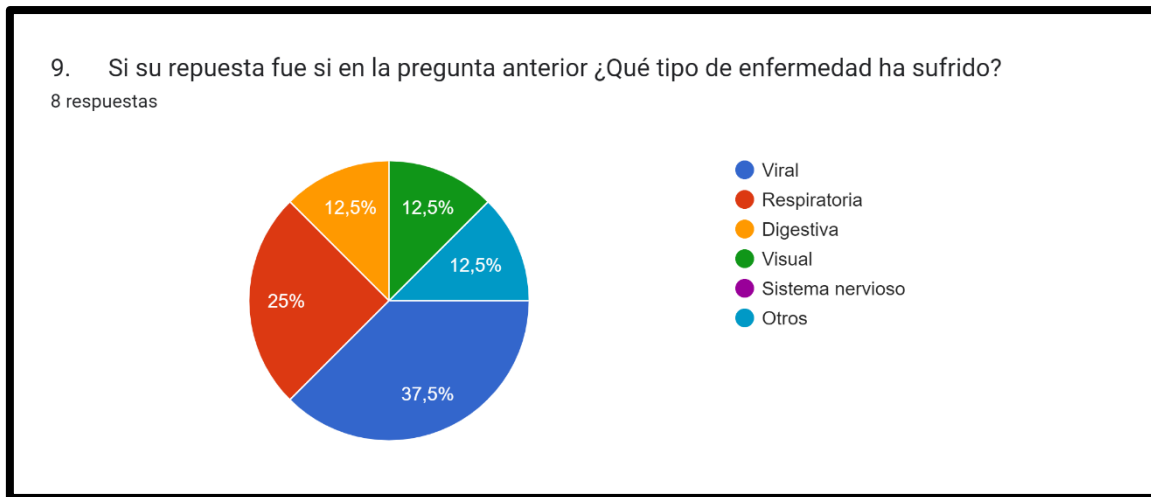
**9. Si su repuesta fue si en la pregunta anterior ¿Qué tipo de enfermedad ha sufrido?**

**Objetivo:** Identificar que enfermedades son las más comunes en el personal de la organización

**Tabla 12**

| Alternativa      | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Viral            | 3                   | 0.375               | 37.5%       |
| Respiratoria     | 2                   | 0.25                | 25%         |
| Digestiva        | 1                   | 0.125               | 12.5%       |
| Visual           | 1                   | 0.125               | 12.5%       |
| Sistema nervioso | 0                   | 0                   | 0           |
| Otros            | 1                   | 0.125               | 12.5%       |
| <b>Total</b>     | <b>8</b>            | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 12**



**Interpretación:** La enfermedad más común que han padecido los colaboradores de Crafters S.A. de C.V. ha sido viral según el 37.5% de los trabajadores, un 25% dijo haber sufrido de enfermedad respiratoria, por otra parte, un 12.5% han sufrido enfermedades digestivas, mientras un 12.5% afirmó haber tenido un padecimiento visual, el resto de los colaboradores que es del 12.5% indicó haber adolecido otros padecimientos.

**10. ¿Considera usted necesario que la empresa cuente con un programa de seguridad y salud ocupacional?**

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los empleados sobre la necesidad de implementar un programa de seguridad y salud ocupacional.

**Tabla 13**

| Alternativa    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|----------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si             | 18                  | 0.9                 | 90%         |
| No             | 1                   | 0.05                | 5%          |
| No me interesa | 1                   | 0.05                | 5%          |
| <b>Total</b>   | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 13**



**Interpretación:** Para el 90% del personal de Crafters S.A. de C.V. Consideran que es necesario que la organización cuente con un programa de seguridad y salud ocupacional, ya que creen que este beneficiaría tanto a la empresa como a sus trabajadores, un 5% respondió que no lo considera necesario, el otro 5% indicó que no le interesa si esta cuenta o no con un programa de seguridad y salud ocupacional.

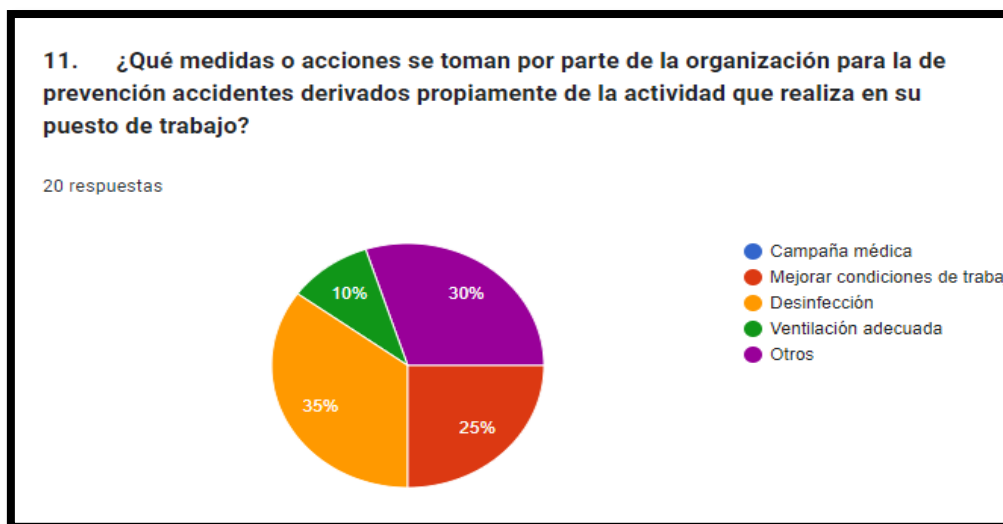
**11. ¿Qué medidas o acciones se toman por parte de la organización para la de prevención accidentes derivados propiamente de la actividad que realiza en su puesto de trabajo?**

**Objetivo:** Determinar las medidas que toma la organización para la prevención de accidentes de trabajo entre los empleados de esta.

**Tabla 14**

| Alternativa                    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Campaña Médica                 | 0                   | 0                   | 0%          |
| Mejorar condiciones de trabajo | 5                   | 0.25                | 25%         |
| Desinfección                   | 7                   | 0.35                | 35%         |
| Ventilación adecuada           | 2                   | 0.1                 | 10%         |
| Otros                          | 6                   | 0.3                 | 30%         |
| <b>Total</b>                   | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 14**



**Interpretación:** El 35% del personal coincide en que la desinfección es la medida más eficaz que la organización aplica para la prevención de accidentes, el 30% considera que se toman otras acciones para la prevención de las mismas, mientras que un 25% expreso la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo, para el 10% de los colaboradores consideran que la forma de prevenir accidentes es teniendo la ventilación adecuada en las áreas de trabajo.

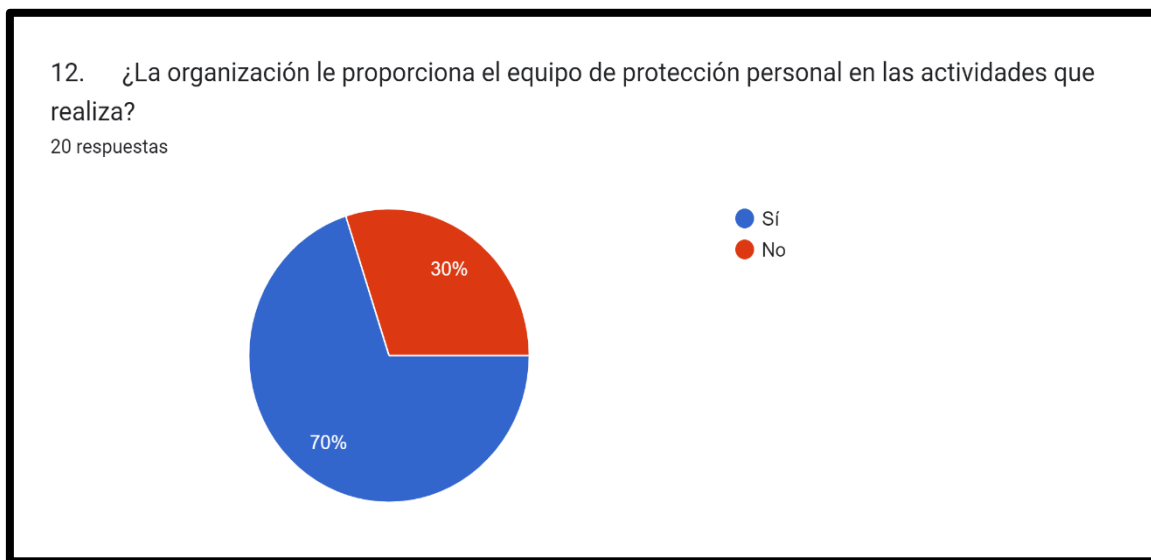
**12. ¿La organización le proporciona el equipo de protección personal en las actividades que realiza?**

**Objetivo:** Conocer si el personal utiliza el equipo de protección que le ha sido asignado.

**Tabla 15**

| Alternativa  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si           | 14                  | 0.7                 | 70%         |
| No           | 6                   | 0.3                 | 30%         |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 15**



**Interpretación:** El 70% de los trabajadores de la organización consideran que es responsable en cuanto a proporcionarles los implementos necesarios para el desempeño de sus actividades, pero un 30% respondió que no les brindan el equipo de protección personal adecuado para el desarrollo de las actividades que realizan.

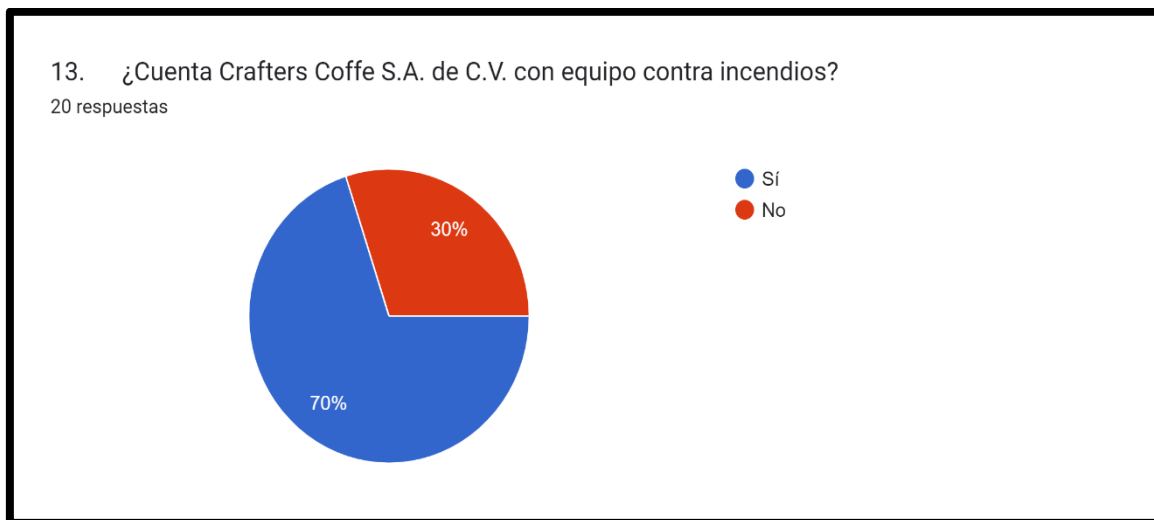
**13. ¿Cuenta Crafters Coffe S.A. de C.V. con equipo contra incendios?**

**Objetivo:** Establecer si la institución posee equipo de combate ante incendios.

**Tabla 16**

| Alternativa  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si           | 14                  | 0.7                 | 70%         |
| No           | 6                   | 0.3                 | 30%         |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 16**



**Interpretación:** Los empleados concuerdan en un 70% que la organización cuenta con el equipo contra incendios mientras que un 30% dice que no, esto debido a que no están totalmente equipados para solventar un percance de alta magnitud.

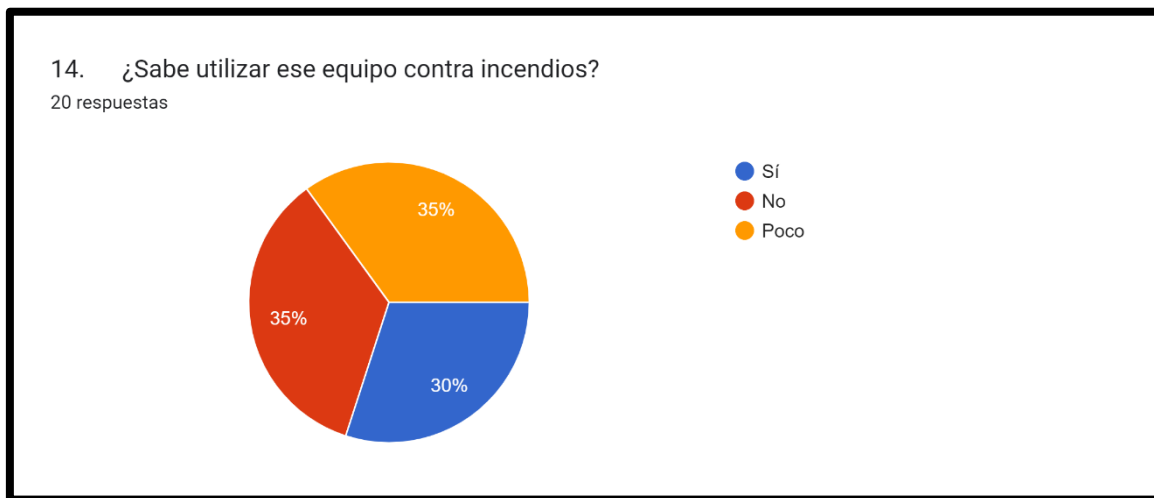
**14. ¿Sabe utilizar ese equipo contra incendios?**

**Objetivo:** Conocer si el personal sabe utilizar el equipo contra incendios.

**Tabla 17**

| Alternativa  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si           | 6                   | 0.3                 | 30%         |
| No           | 7                   | 0.35                | 35%         |
| Poco         | 7                   | 0.35                | 35%         |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 17**



**Interpretación:** En su mayoría un 35% de los empleados manifiestan que no saben utilizar el equipo contra incendios o que tienen poco conocimiento y solamente el 30% respondieron que saben manipular este equipo.

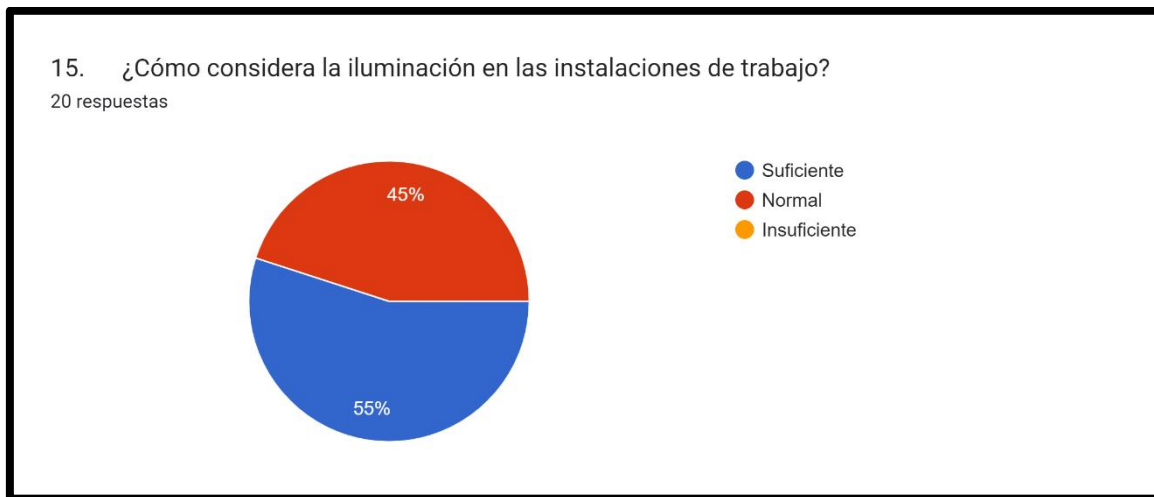
**15. ¿Cómo considera la iluminación en las instalaciones de trabajo?**

**Objetivo:** Conocer las condiciones en las que desarrollan sus actividades.

**Tabla 18**

| Alternativa  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Suficiente   | 11                  | 0.55                | 55%         |
| Normal       | 9                   | 0.45                | 45%         |
| Insuficiente | 0                   | 0                   | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 18**



**Interpretación:** Un 55% del personal considera que la iluminación en la organización es suficiente mientras que un 4% lo considera normal y nadie dijo que es insuficiente por lo que se deduce que todas las áreas están debidamente iluminadas para evitar accidentes.

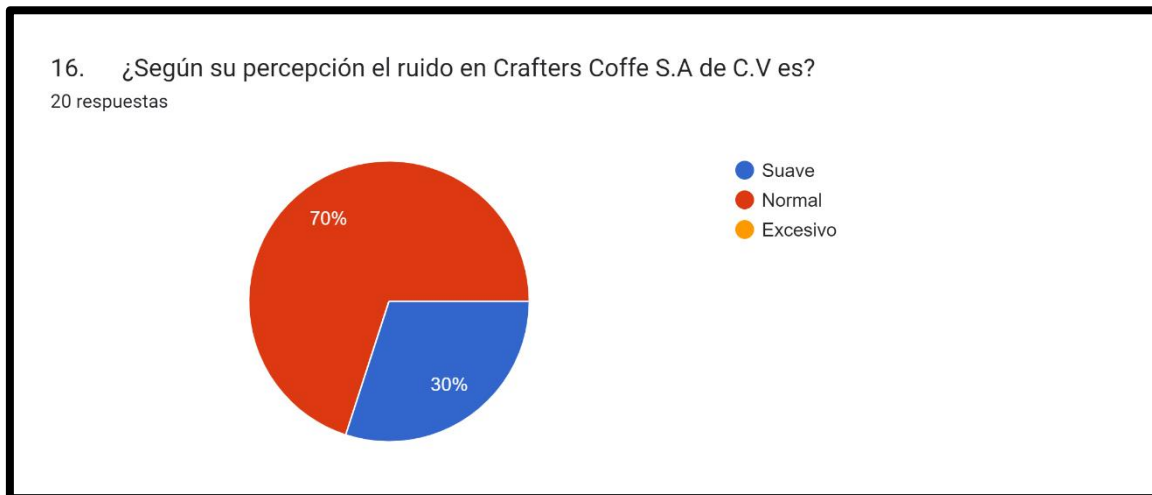
**16. ¿Según su percepción el ruido en Crafters Coffe S.A. de C.V. es?**

**Objetivo:** Establecer las condiciones a que es sometido el personal de la organización.

**Tabla 19**

| Alternativa  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Suave        | 6                   | 0.3                 | 30%         |
| Normal       | 14                  | 0.7                 | 70%         |
| Excesivo     | 0                   | 0                   | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 19**



**Interpretación:** Los empleados de Crafters S.A. de C.V. en un porcentaje del 70\$ consideran que el ruido en el establecimiento es normal y un mínimo de 30% respondió que suave, por lo que se puede constatar que se trabaja en un ambiente agradable y libre de mayores interferencias.

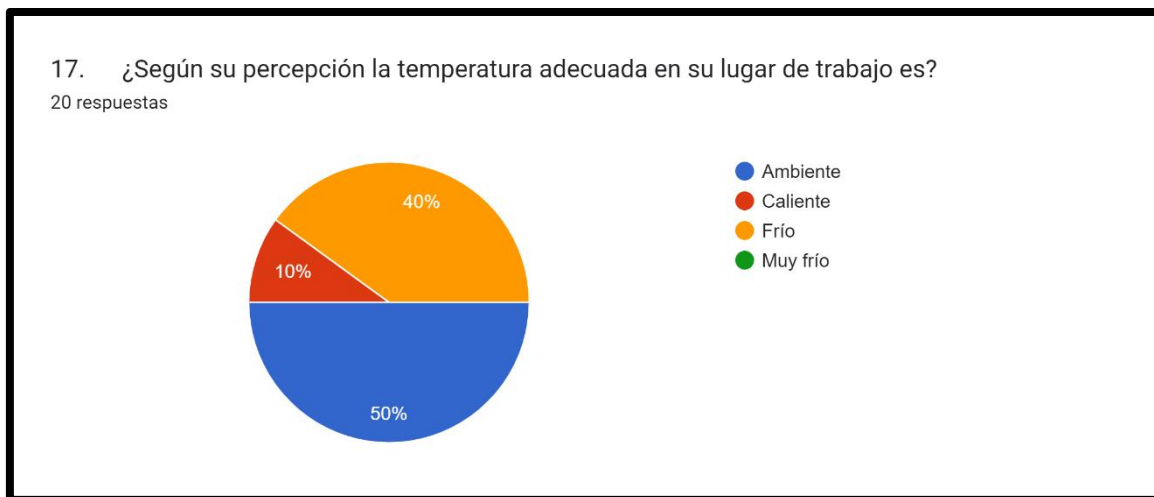
**17. ¿Según su percepción la temperatura adecuada en su lugar de trabajo es?**

**Objetivo:** Establecer si las condiciones son las adecuadas en las instalaciones.

**Tabla 20**

| Alternativa  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Ambiente     | 10                  | 0.5                 | 50%         |
| Caliente     | 2                   | 0.1                 | 10%         |
| Frío         | 8                   | 0.4                 | 40%         |
| Muy frío     | 0                   | 0                   | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 20**



**Interpretación:** En Crafters el 50% de los empleados considera que la temperatura de las áreas de trabajo es ambiente y un 40% respondió que lo considera frío ya que poseen aire acondicionado excepto en el área verde del jardín; y un bajo porcentaje del 10% respondió que la temperatura es caliente, esto debido también a la labor que cada uno tiene designada en cada área.

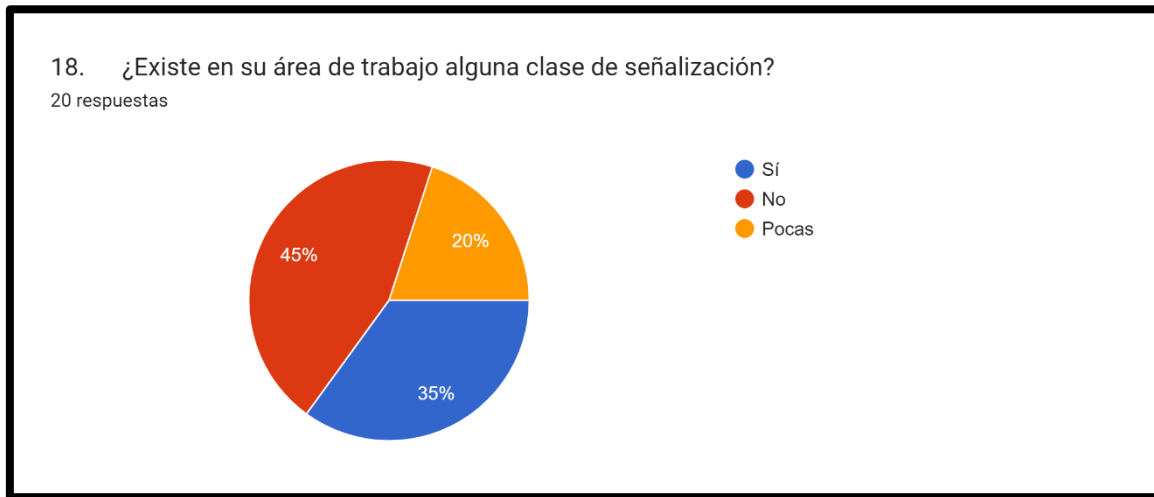
**18. ¿Existe en su área de trabajo alguna clase de señalización?**

**Objetivo:** Determinar si en la organización cuenta con señalizaciones en sus instalaciones.

**Tabla 21**

| Alternativa  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si           | 7                   | 0.35                | 35%         |
| No           | 9                   | 0.45                | 45%         |
| Poco         | 4                   | 0.2                 | 20%         |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 21**



**Interpretación:** Las señalizaciones o son muy escasas en la empresa ya que un 45% de los empleados encuestados indicaron que no existe señalización, mientras que un 35% indico que se poseen en las instalaciones señalizaciones y un 20% de los empleados indicaron que cuentas con poca señalización.

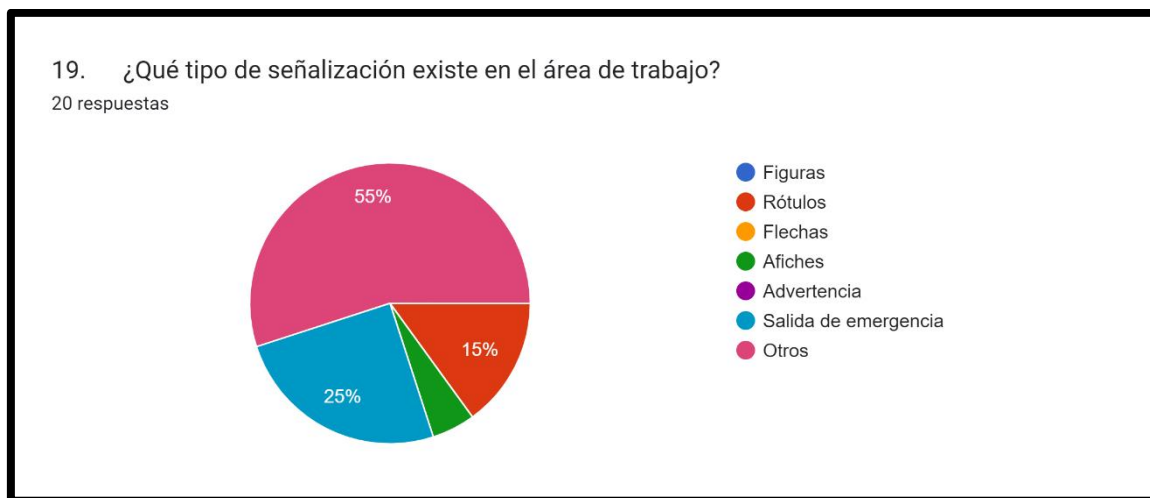
**19. ¿Qué tipo de señalización existe en el área de trabajo?**

**Objetivo:** Conocer de qué tipo se presentan en las instalaciones de la institución.

**Tabla 22**

| Alternativa          | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|----------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Figuras              | 0                   | 0                   | 0%          |
| Rótulos              | 3                   | 0.15                | 15%         |
| Flechas              | 0                   | 0                   | 0%          |
| Afiches              | 1                   | 0.05                | 5%          |
| Advertencia          | 0                   | 0                   | 0           |
| Salida de Emergencia | 5                   | 0.25                | 0.25        |
| Otro                 | 11                  | 0.55                | 0.55        |
| <b>Total</b>         | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 22**



**Interpretación:** Debido a la misma falta de conocimiento del tipo de señalizaciones, los empleados categorizan en el punto de otros las señalizaciones con un 55%, mientras que un 25% de los empleados respondieron que cuenta con figuras, un 15% indica que existen rótulos, y solo un 5% indica que en la organización hay afiches.

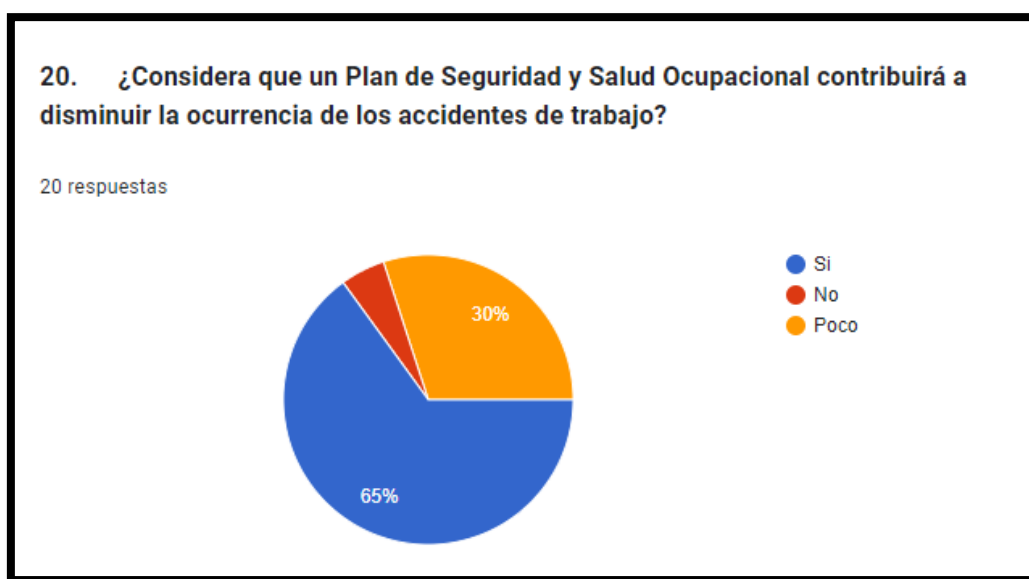
**20. ¿Considera que un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional contribuirá a disminuir la ocurrencia de los accidentes laborales?**

**Objetivo:** Determinar las expectativas sobre la implementación de un Plan y la disminución de accidentes laborales.

**Tabla 23**

| Alternativa  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si           | 13                  | 0.65                | 65%         |
| No           | 1                   | 0.05                | 5%          |
| Poco         | 6                   | 0.3                 | 30%         |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 23**



**Interpretación:** un 65% de los empleados encuestados consideran que debería tener un comité de seguridad y salud ocupacional para prevenir accidentes de trabajo, mientras que un 30% indico que tener un plan de seguridad y salud ocupacional ayudaría poco a contra restar los accidentes de trabajo y solo un 5% indico que no ayudaría a disminuir los accidentes de trabajo teniendo un plan de seguridad y salud ocupacional.

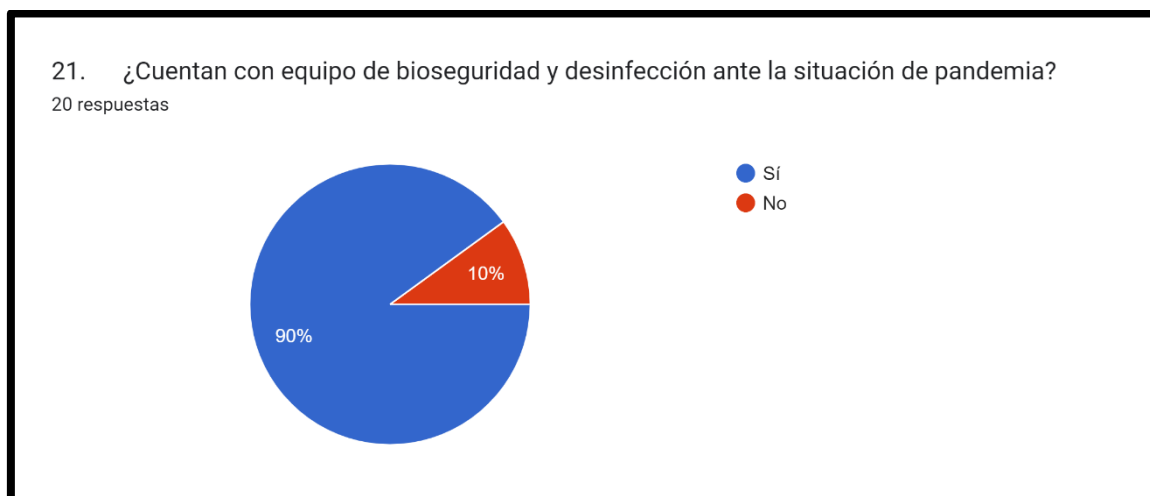
**21. ¿Cuentan con equipo de bioseguridad y desinfección ante la situación de pandemia?**

**Objetivo:** Indagar si la institución posee un plan a seguir en caso de alguna emergencia que se presente en las instalaciones.

**Tabla 24**

| Alternativa  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si           | 18                  | 0.9                 | 90%         |
| No           | 2                   | 0.1                 | 10%         |
| <b>Total</b> | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 24**



**Interpretación:** un 90% de los empleados indicaron que la organización desde tiempo de pandemia cuenta con el equipo necesario para la seguridad de sus empleados y clientes, esto para garantizar la salud y evitar el contagio del Covid-19 y solo un 10% de los encuestados indicaron que no cuenta con las medidas de bioseguridad.

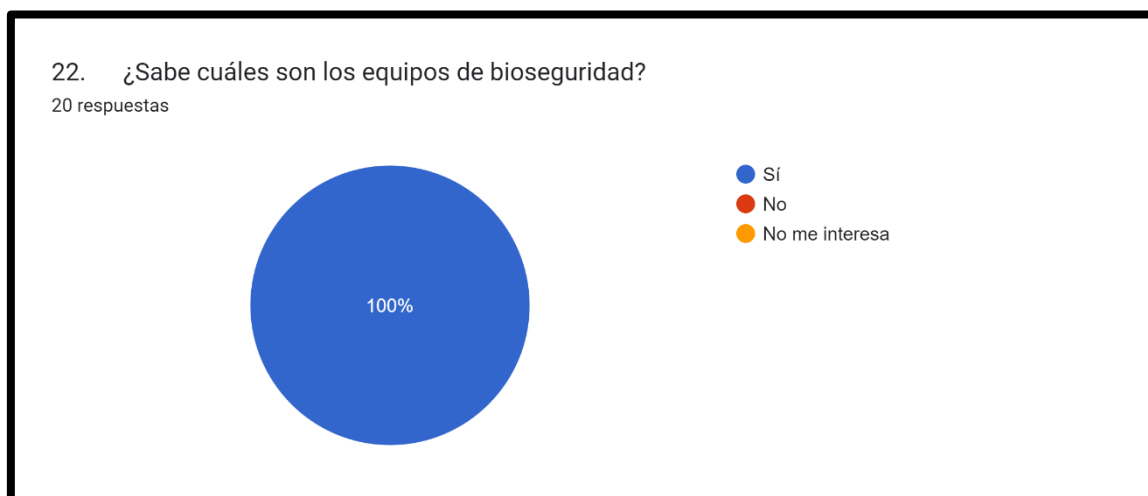
**22. ¿Sabe cuáles son los equipos de bioseguridad?**

**Objetivo:** Determinar el conocimiento que tiene el personal de la organización sobre el equipo de bioseguridad.

**Tabla 25**

| Alternativa    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje  |
|----------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si             | 20                  | 1                   | 100%        |
| No             | 0                   | 0                   | 0%          |
| No me interesa | 0                   | 0                   | 0%          |
| <b>Total</b>   | <b>20</b>           | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 25**



**Interpretación:** Todo el personal tiene conocimiento sobre los equipos de bioseguridad por lo tanto conocen también su importancia al usarlos en sus labores.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Cuestionario dirigido a los clientes de la empresa Crafters S.A. de C.V.

**Objetivo:** Recopilar información sobre la situación de seguridad y salud ocupacional que debe aplicarse en los establecimientos, con el fin de garantizar un adecuado nivel de protección hacia los clientes.

Indicaciones: Marque con una “X” la respuesta que considere conveniente y que más se le acerque a la realidad.

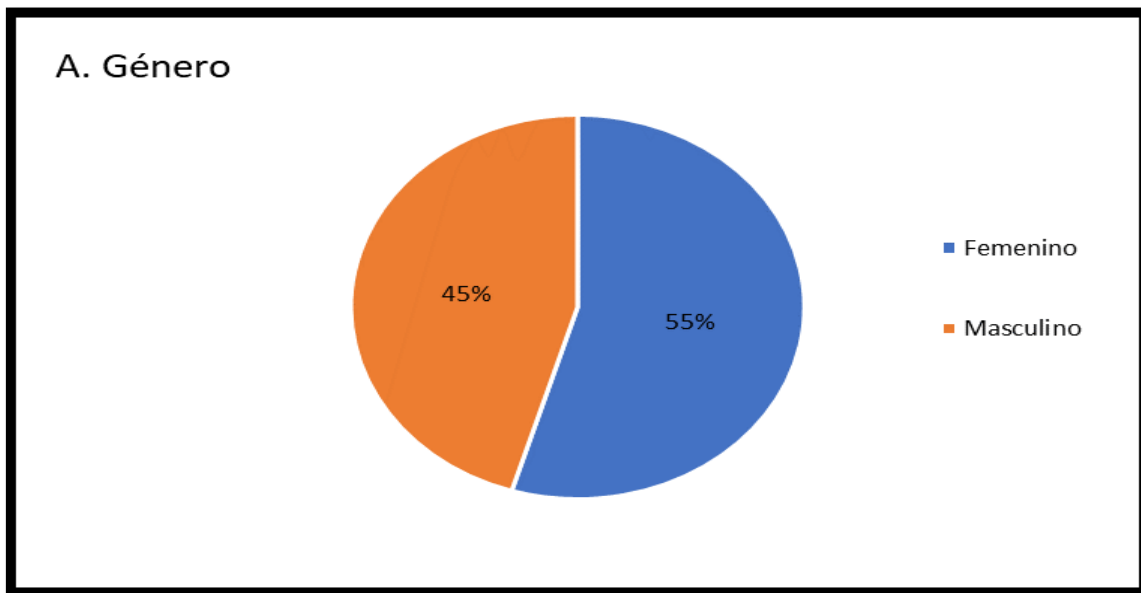
### **DATOS GENERALES**

#### **A) Género**

**Objetivo:** Identificar el género que predomina en los clientes que visitan Crafters S.A. de C.V.

**Tabla 1**

| <b>Alternativas</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------|
| Femenino            | 62                         | 0.55                       | 55%               |
| Masculino           | 51                         | 0.45                       | 45%               |
| <b>Total</b>        | <b>113</b>                 | <b>1</b>                   | <b>100%</b>       |



**Interpretación:** En este caso se observa que el 55% de las personas que visitan la cafetería son mujeres, mientras que el 45% son hombres. Esto indica que hay una mayor proporción de mujeres que asisten a el establecimiento. Es importante considerar esta distribución de genero para futuras estrategias en la cafetería.

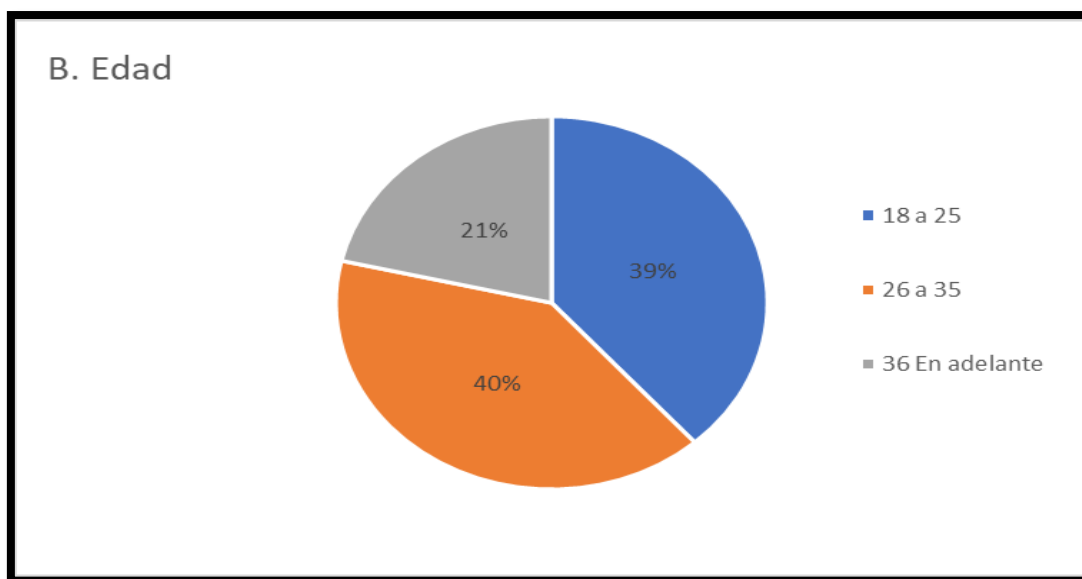
## B. Edad

**Objetivo:** Determinar el rango de edades de los clientes que frecuentan la cafetería.

**Tabla 2**

| Alternativas        | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Porcentaje  |
|---------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| 18 a 25 años        | 44                  | 0.39                | 39%         |
| 26 a 35 años        | 45                  | 0.40                | 40%         |
| 36 años en adelante | 24                  | 0.21                | 21%         |
| <b>Total</b>        | <b>113</b>          | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

**Gráfico 2**



**Interpretación:** El rango de edad de los clientes que visitan con frecuencia la cafetería Crafters S.A. de C.V. se inclina más a personas jóvenes. El 40% se encuentra en un rango de edad de 26 a 35 años, el 39% está en el grupo de 18 a 25 años, mientras que un porcentaje más pequeño del 21% corresponde a personas de 36 años en adelante.

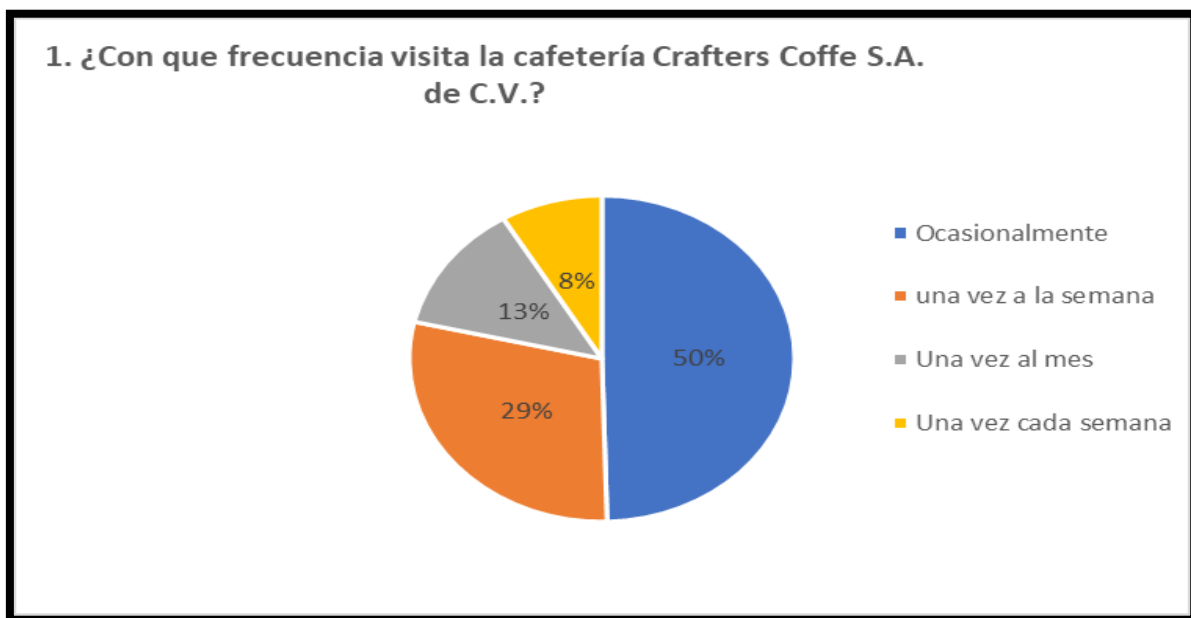
**1. ¿Con que frecuencia visita la cafetería Crafters S.A. de C.V.?**

**Objetivo:** Identificar a los clientes más frecuentes que visitan este establecimiento.

**Tabla 3**

| Alternativas        | Frecuencia absoluta | Porcentaje | Porcentaje |
|---------------------|---------------------|------------|------------|
| Ocasionalmente      | 57                  | 0.50       | 50%        |
| una vez a la semana | 33                  | 0.29       | 29%        |
| Una vez al mes      | 14                  | 0.13       | 13%        |
| Una vez cada semana | 9                   | 0.08       | 8%         |
| Total               | 113                 | 1          | 100%       |

Gráfico 3



**Interpretación:** El 50% de las personas encuestadas respondió que visita el establecimiento ocasionalmente, El 29% mencionó que lo hace una vez a la semana, El 13% afirmó que va una vez al mes, Y el 8% dijo que visita este lugar una vez cada dos semanas. En resumen, la mayoría de los clientes encuestados visitan el establecimiento de manera ocasional, mientras que un porcentaje significativo lo hace con mayor regularidad, ya sea semanal o mensualmente.

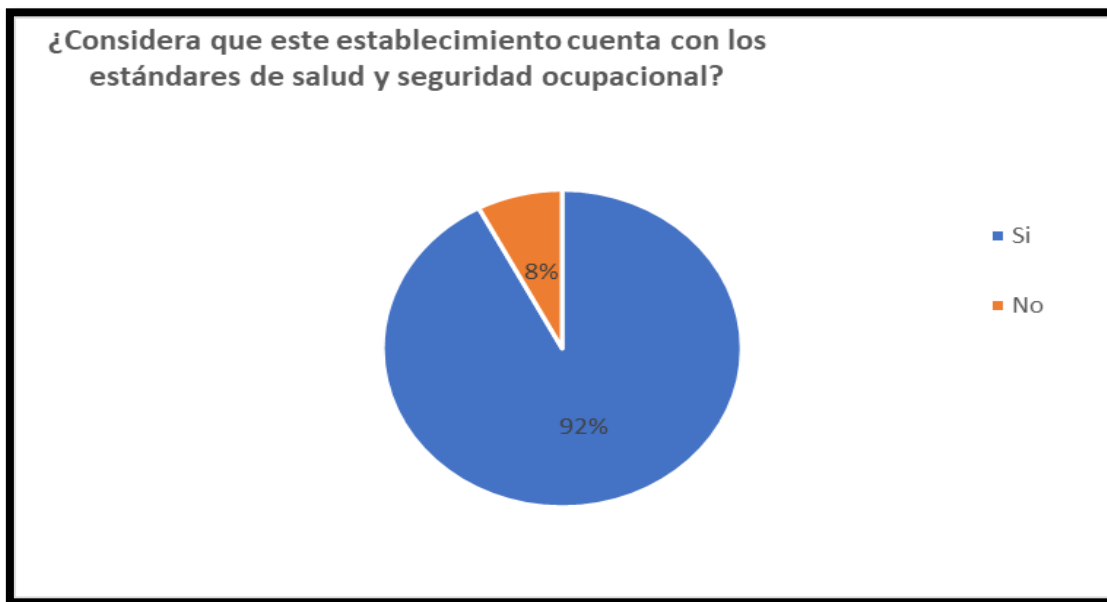
## 2. ¿Considera que este establecimiento cuenta con los estándares de salud y seguridad ocupacional?

**Objetivo:** Verificar si el cliente puede identificar los estándares reglamentarios de seguridad y salud ocupacional con los que debe contar un establecimiento como este.

**Tabla 4**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | porcentaje |
|--------------|---------------------|---------------------|------------|
| Si           | 104                 | 0.92                | 92%        |
| No           | 9                   | 0.08                | 8%         |
| Total        | 113                 | 1                   | 100%       |

**Gráfico 4**



**Interpretación:** El 92% de los clientes de Crafters S.A. de C.V. consideran que este establecimiento cumple con los estándares de salud y seguridad ocupacional, mientras que el 8% opina lo contrario, es muy importante tomar en cuenta ambos criterios para garantizar un ambiente seguro para todos.

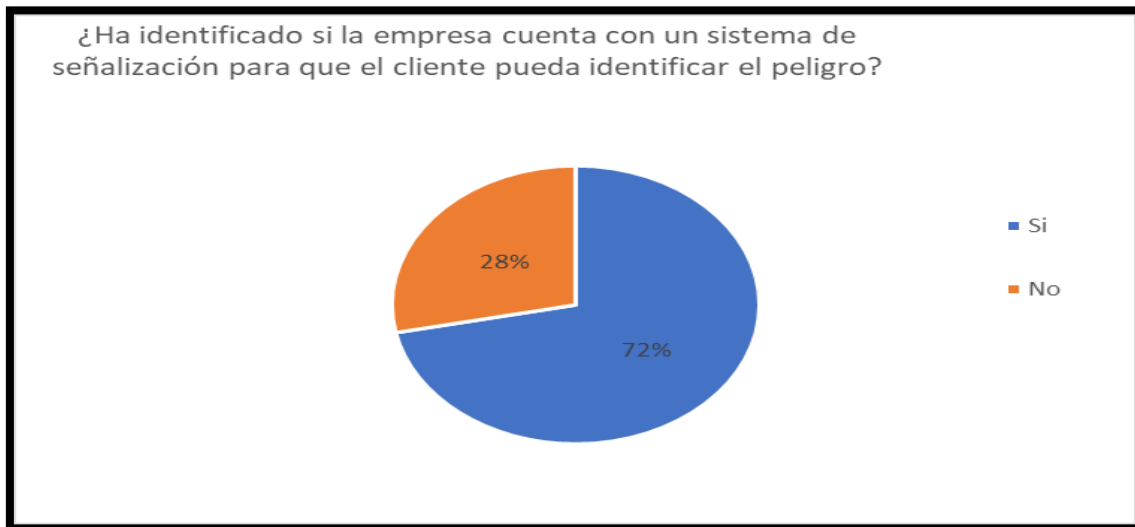
### 3. ¿Ha identificado si la empresa cuenta con un sistema de señalización para que el cliente pueda identificar el peligro?

**Objetivo:** conocer si el cliente sabe identificar los sistemas de señalización para identificar el peligro

**Tabla 5**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Porcentaje |
|--------------|---------------------|---------------------|------------|
| Si           | 84                  | 0.72                | 72%        |
| No           | 33                  | 0.28                | 28%        |
| Total        | 113                 | 1                   | 100%       |

**Gráfico 5**



**Interpretación:** Con base al gráfico anterior, se observa que el 72% de los encuestados no considera que la empresa cuente con un sistema de señalización para que los clientes puedan identificar el peligro, pero el 28% de los encuestados sí cree que la empresa tiene dicho sistema implementado, es importante que la organización tome en cuenta estas percepciones y evalúe la necesidad de mejorar su señalización para garantizar la seguridad y confianza de los clientes.

### 4. ¿Ha sufrido algún accidente, dentro de la cafetería por objetos mal ubicados?

**Objetivo:** Conocer la cifra de accidentes que puedan suceder en las salas de ventas de cafetería Crafters S.A. de C.V.

**Tabla 6**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Porcentaje |
|--------------|---------------------|---------------------|------------|
| Si           | 7                   | 0.06                | 6%         |
| No           | 106                 | 0.94                | 94%        |
| Total        | 113                 | 1                   | 100%       |

**Gráfico 6**



**Interpretación:** Según los datos obtenidos un 94% de los clientes que fueron encuestados respondió que no han sufrido ningún accidente dentro de las instalaciones de la cafetería por a objetos mal ubicados, mientras que un 6% respondió que, si ha tenido algún percance, indicando que un pequeño porcentaje si ha experimentado tales accidentes.

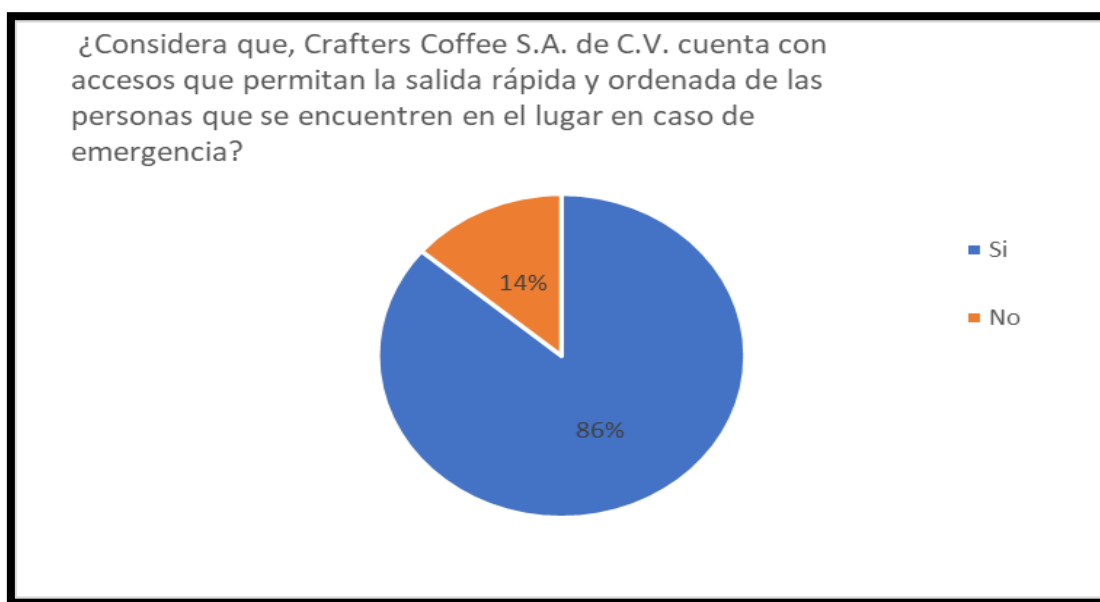
5. **¿Considera que, Crafters S.A. de C.V. cuenta con accesos que permitan la salida rápida y ordenada de las personas que se encuentren en el lugar en caso de emergencia?**

**Objetivo:** Asegurarse que los clientes sepan dónde está la salida de emergencias en caso de necesitar utilizarla.

Tabla 7

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Porcentaje |
|--------------|---------------------|---------------------|------------|
| Si           | 97                  | 0.86                | 86%        |
| No           | 16                  | 0.14                | 14%        |
| Total        | 113                 | 1                   | 100%       |

Gráfico 7



**Interpretación:** El 86% de los clientes han identificado que la cafetería si cuenta con accesos que permitan la salida rápida y ordenada en caso de emergencia; mientras que un 14% no ha identificado salidas de emergencia.

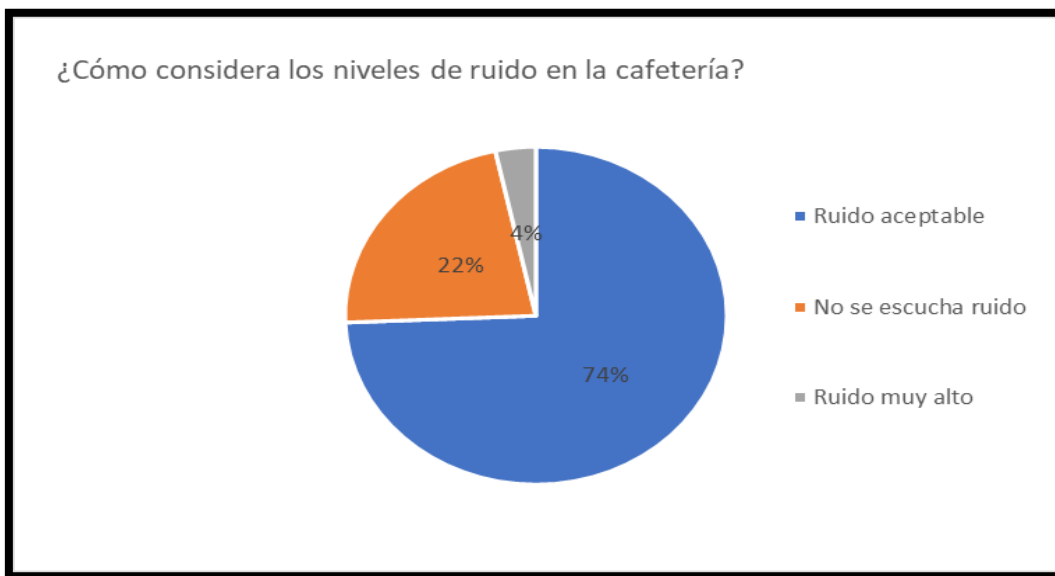
## 6. ¿Cómo considera los niveles de ruido en la cafetería?

**Objetivo:** Identificar los niveles de ruido dentro de la cafetería.

**Tabla 8**

| Alternativas        | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Porcentaje |
|---------------------|---------------------|---------------------|------------|
| Ruido aceptable     | 84                  | 0.74                | 74%        |
| No se escucha ruido | 26                  | 0.22                | 22%        |
| Ruido muy alto      | 3                   | 0.03                | 3%         |
| Total               | 113                 | 1                   | 100%       |

**Gráfico 8**



**Interpretación:** Para los clientes de Crafters S.A. de C.V. el ruido en este establecimiento es aceptable en un 74% de las opiniones, un 22% mencionó que no se escuchaba ruido y una minoría del 4% consideran que el ruido es muy alto.

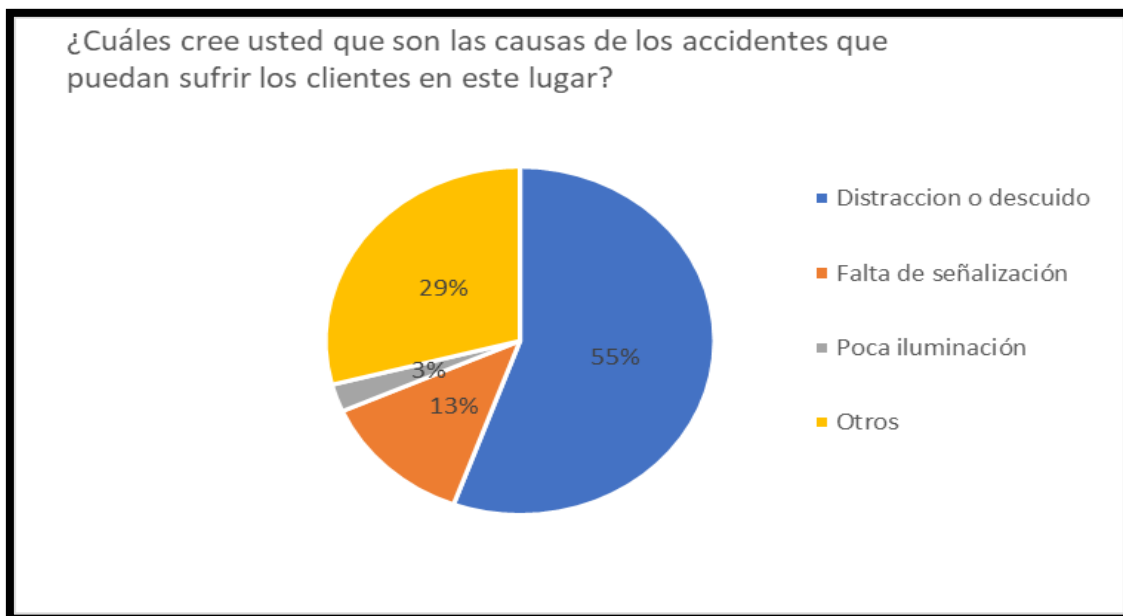
**7. ¿Cuáles cree usted que son las causas de los accidentes que puedan sufrir los clientes en este lugar?**

**Objetivo:** Determinar las posibles causas de los accidentes que puedan sufrir los clientes que frecuentan este lugar.

**Tabla 9**

| Alternativas           | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Porcentaje |
|------------------------|---------------------|---------------------|------------|
| Distracción o descuido | 63                  | 0.56                | 56%        |
| Falta de señalización  | 15                  | 0.13                | 13%        |
| Poca iluminación       | 2                   | 0.03                | 3%         |
| Otros                  | 33                  | 0.29                | 29%        |
| Total                  | 113                 | 1                   | 100%       |

**Gráfico 9**



**Interpretación:** En un 55% los accidentes que les suceden a los clientes recaen en su propia responsabilidad debido a distracción o descuido, un 29% se dan por otros factores, y un 13% respondió que por falta de señalización del lugar y un 3% considera que se dan por la poca iluminación del establecimiento.

**8. ¿Ha padecido alguna enfermedad causada por la ingesta de alimentos en Crafters S.A. de C.V.?**

**Objetivo:** Identificar si los clientes han tenido algún padecimiento a causa del consumo de los alimentos que ofrece Crafters S.A. de C.V.

**Tabla 10**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Porcentaje |
|--------------|---------------------|---------------------|------------|
| Si           | 2                   | 0.02                | 2%         |
| No           | 109                 | 0.97                | 97%        |
| Alguna vez   | 2                   | 0.02                | 2%         |
| Total        | 113                 | 1                   | 100%       |

**Gráfico 10**



**Interpretación:** Un 96% de los clientes indican que no han sufrido ningún tipo de enfermedad a causa de la ingesta de alimentos que han consumido en dicho establecimiento, lo que hace pensar que las condiciones de limpieza e higiene son las adecuadas para los clientes, y un 2% respondió que alguna o ninguna vez.

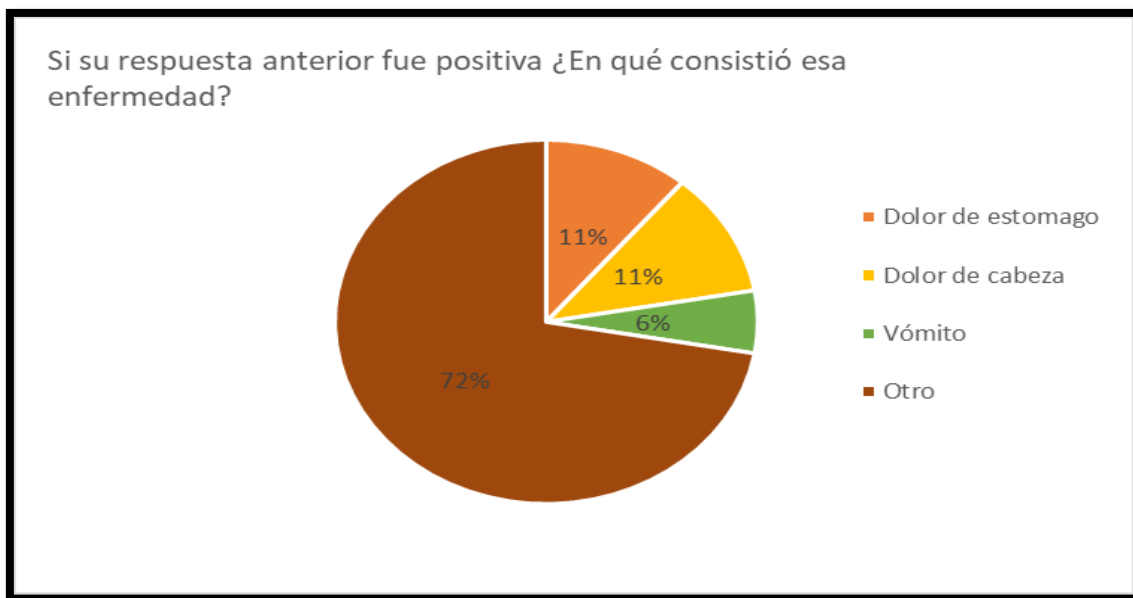
**9. Si su respuesta anterior fue positiva ¿En qué consistió esa enfermedad?**

**Objetivo:** Establecer la posible causa de dicha enfermedad.

**Tabla 11**

| <b>Alternativas</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------|
| Dolor de estomago   | 12                         | 0.11                       | 11%               |
| Dolor de cabeza     | 12                         | 0.11                       | 11%               |
| Vómito              | 7                          | 0.06                       | 6%                |
| Otro                | 81                         | 0.72                       | 72%               |
| Total               | 113                        | 1                          | 100%              |

**Gráfico 11**



**Interpretación:** En este caso el 72.2% de los clientes respondieron que lo que ha padecido la mayoría está en la categoría otros, es decir que su padecimiento o enfermedad no tiene nada que ver con los alimentos ingeridos en el establecimiento; un 11% respondió que sufrieron dolor de estómago o cabeza, y el 6% que sufrió de vómito.

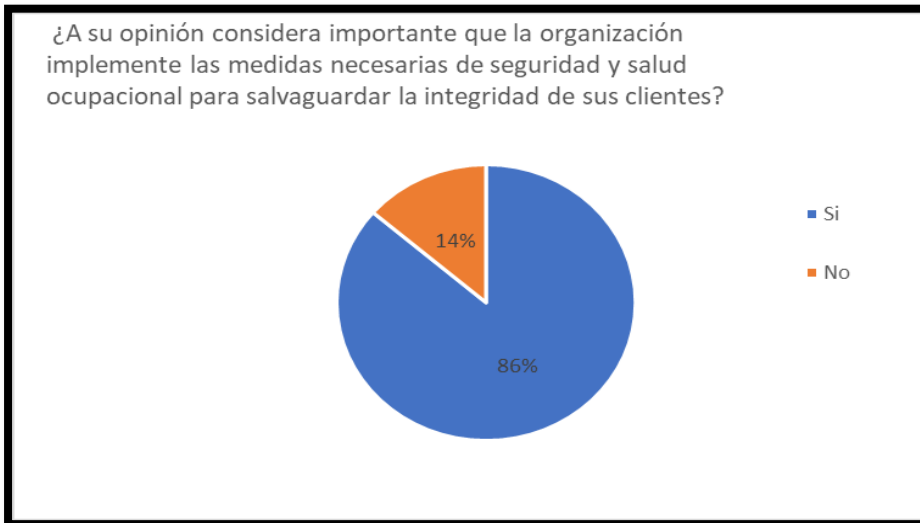
**10. ¿A su opinión considera importante que la organización implemente las medidas necesarias de seguridad y salud ocupacional para salvaguardar la integridad de sus clientes?**

**Objetivo:** Reflexionar sobre la responsabilidad que tiene la empresa con sus clientes en cuanto a las medidas o acciones que toma para la prevención de accidentes o enfermedades profesionales

**Tabla 12**

| <b>Alternativas</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------|
| Si                  | 97                         | 0.86                       | 86%               |
| No                  | 16                         | 0.14                       | 14%               |
| Total               | 113                        | 1                          | 100%              |

**Gráfico 12**



**Interpretación:** los clientes en un 86 % consideran que la empresa Crafters S.A. de C.V. sí toma las medidas y acciones necesarias para prevenir riesgos a accidentes o enfermedades profesionales de sus clientes, mientras que un 14% considera que no cumple con los estándares reglamentarios para la prevención de accidentes o enfermedades profesionales de sus clientes.

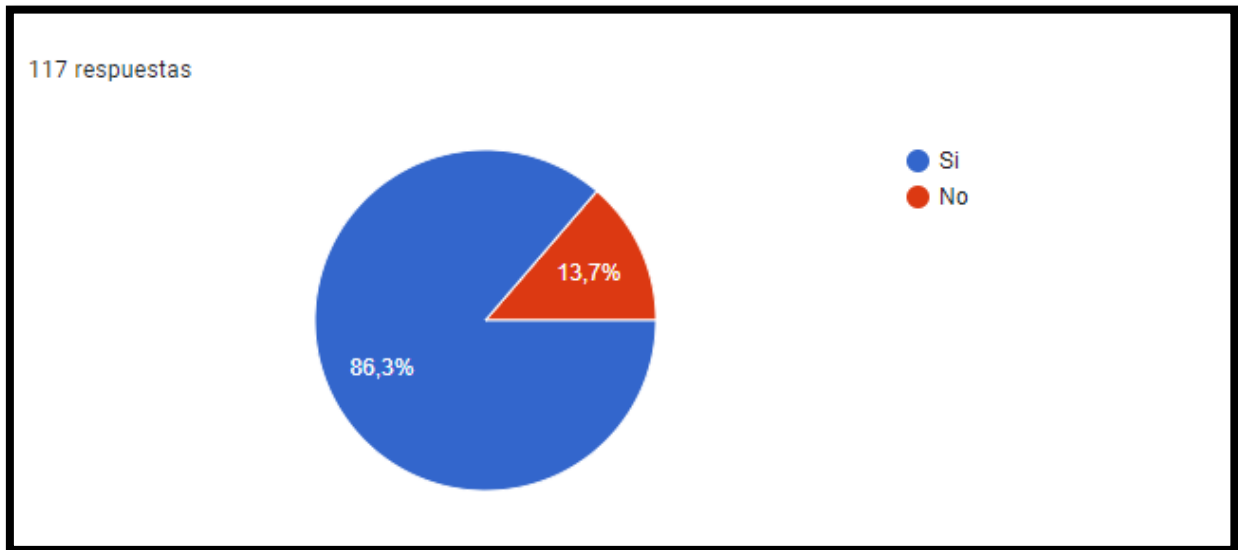
**11. ¿Considera que la empresa Crafters S.A. de C.V. Toma las medidas o acciones para la prevención de Accidentes de sus clientes?**

**Objetivo:** Verificar si la organización toma medidas o acciones para la prevención de accidentes.

**Tabla 13**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Porcentaje |
|--------------|---------------------|---------------------|------------|
| Si           | 76                  | 0.67                | 67%        |
| No           | 37                  | 0.33                | 33%        |
| Total        | 113                 | 1                   | 100%       |

**Gráfico 13**



**Interpretación:** según la encuesta realizada a los clientes un 67% expreso haberse percatado que la cafetería si cuenta con equipos contras incendios; Y un 33% dijo no haberse dado cuenta si la cafetería cuenta con equipo contra incendios para ser utilizados en caso de emergencias.

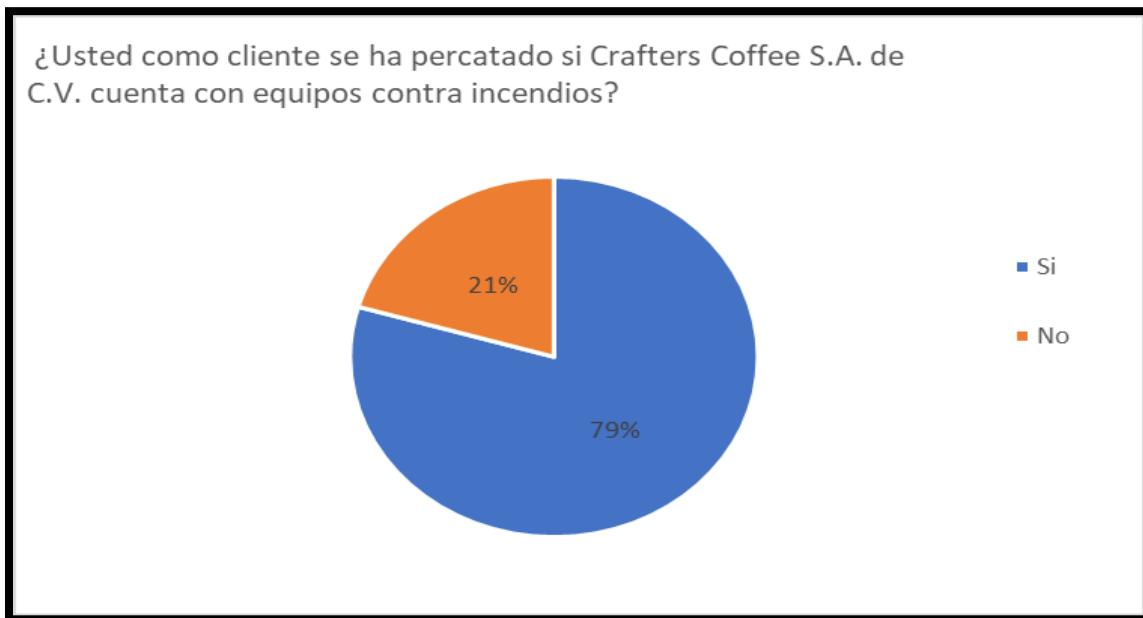
**12. ¿Usted como cliente se ha percatado si Crafters S.A. de C.V. cuenta con equipos contra incendios?**

**Objetivo:** Conocer el grado de seguridad que los clientes tienen al visitar Crafters S.A. de C.V. En cuanto a la capacidad que esta tiene para hacer frente a situaciones de riesgo dentro del establecimiento.

**Tabla 14**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Porcentaje |
|--------------|---------------------|---------------------|------------|
| Si           | 89                  | 0.79                | 79%        |
| No           | 24                  | 0.21                | 21%        |
| Total        | 113                 | 1                   | 100%       |

**Gráfico 14**



**Interpretación:** según el grafico anterior un 79.5% de los clientes considera que la cafetería si está capacitada y cuenta con los insumos necesarios para afrontar algunas situaciones de riesgo que puedan poner el peligro la integridad de sus clientes, un 20.5% dijo que considera que esta no está capacitada para hacer frente a dichos riesgos en caso de emergencia

13. ¿Cree que esta empresa está capacitada o cuenta con los insumos necesarios para hacer frente a situaciones de riesgo, que pongan en peligro la integridad de los clientes que visitan este lugar?

**Objetivo:** Conocer el grado de seguridad que los clientes tienen al visitar Crafters S.A. de C.V. En cuanto a la capacidad que esta tiene para hacer frente a situaciones de riesgo dentro del establecimiento

**Tabla 15**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Porcentaje |
|--------------|---------------------|---------------------|------------|
| Si           | 89                  | 0.79                | 79%        |
| No           | 24                  | 0.21                | 21%        |
| Total        | 113                 | 1                   | 100%       |

**Gráfico 15**



**Interpretación:** según el grafico anterior un 79% de los clientes considera que la cafetería si está capacitada y cuenta con los insumos necesarios para afrontar algunas situaciones de riesgo que puedan poner el peligro la seguridad de sus clientes, un 21% dijo que considera que esta no está capacitada para hacer frente a dichos riesgos en caso de emergencia.

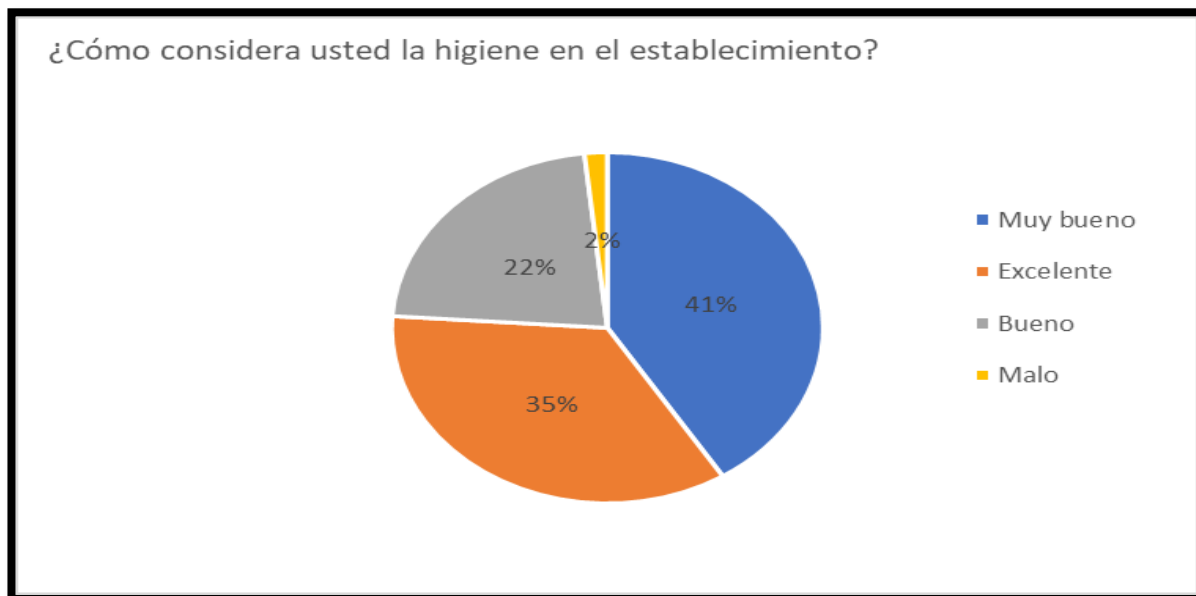
#### 14. ¿Cómo considera usted la higiene en el establecimiento?

**Objetivo:** Conocer la probabilidad de que los clientes recomienden este establecimiento

**Tabla 16**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Porcentaje |
|--------------|---------------------|---------------------|------------|
| Muy bueno    | 46                  | 0.41                | 41%        |
| Excelente    | 40                  | 0.35                | 35%        |
| Bueno        | 25                  | 0.22                | 22%        |
| Malo         | 2                   | 0.02                | 2%         |
| Total        | 113                 | 1                   | 100%       |

**Gráfico 16**



**Interpretación:** Con un 41% según la opinión de los clientes las salas de ventas están lo suficientemente limpias y ordenadas, mientras que un 35% de los clientes encuestados indicaron que la higiene en el establecimiento es excelente, un 22% de los clientes opinan que la higiene en la sala de venta es buena y solo un 2% de los clientes opinaron que la higiene es mala.

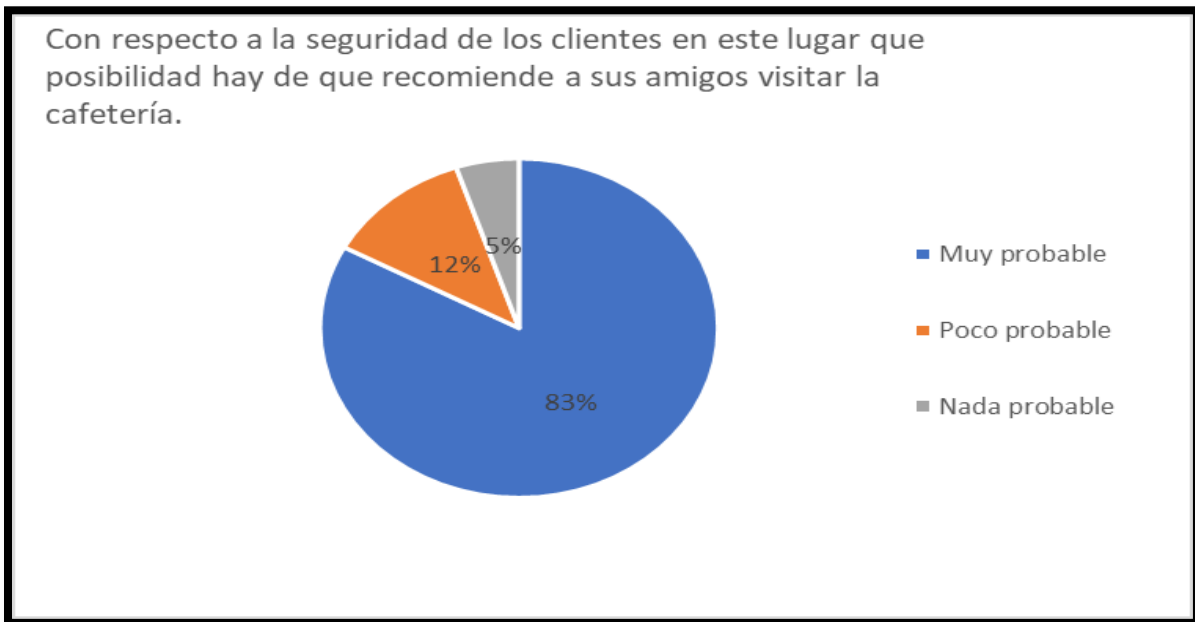
**15. Con respecto a la seguridad de los clientes en este lugar que posibilidad hay de que recomiende a sus amigos visitar la cafetería.**

Objetivo: Identificar si los clientes tienen conocimiento sobre los equipos de bioseguridad.

**Tabla 17**

| <b>Alternativas</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> | <b>Porcentajes</b> |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|
| Muy probable        | 94                         | 0.83                       | 83%                |
| Poco probable       | 13                         | 0.12                       | 12%                |
| Nada probable       | 6                          | 0.05                       | 5%                 |
| Total               | 113                        | 1                          | 100%               |

**Gráfico 17**



**Interpretación:** según las opiniones los clientes se tornan satisfechos en su visita a la cafetería por lo que un 83% votó por recomendar la cafetería, un 12% indicó que es poco probable que visite la cafetería y solo un 5% indicó que es nada probable que recomendaría la cafetería.

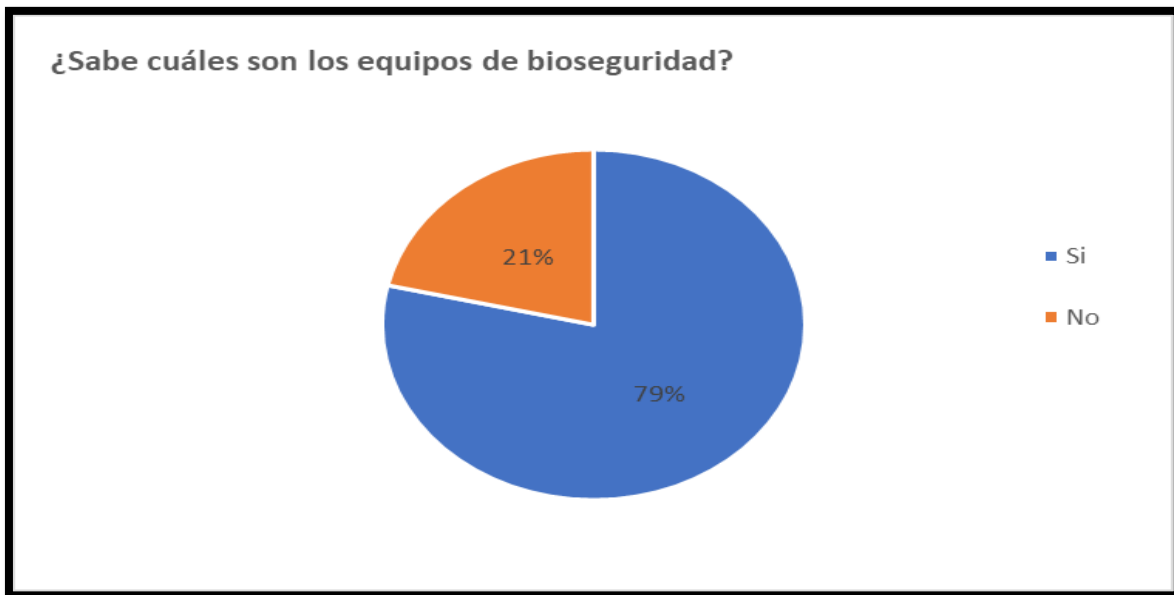
## 16. ¿Sabe cuáles son los equipos de bioseguridad?

**Objetivo:** Identificar si los clientes tienen conocimiento sobre los equipos de bioseguridad.

**Tabla 18**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Porcentajes |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Si           | 89                  | 0.79                | 79%         |
| No           | 24                  | 0.21                | 21%         |
| Total        | 113                 | 1                   | 100%        |

**Gráfico 18**



**Interpretación:** Un 79% de los clientes encuestados respondieron que conoce cuáles son los equipos de bioseguridad y un 21% indicaron que no conocen cuáles son los equipos de bioseguridad.

Gracias por su colaboración

Encuestó: \_\_\_\_\_

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

**ANEXO 5: Recopilación de la guía de  
entrevista dirigida al gerente  
Administrativo de la empresa Crafters S.A.  
de C.V.**



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Guía de entrevista dirigida al gerente Administrativo de la empresa Crafters S.A. de C.V.

La información que nos sea proporcionada será con fines académicos y estrictamente confidenciales

1. ¿Sabe usted en que consiste la seguridad y salud ocupacional?

No, realmente no tengo mucho conocimiento del tema en específico, solamente conozco que es muy importante para las empresas y sus clientes y que todas las empresas deberían implementarlo.

2. ¿Cuentan con un programa de seguridad y salud ocupacional en la organización?

No, no tenemos establecido un programa de seguridad y salud ocupacional en si por falta de conocimiento de este.

3. ¿Poseen los recursos necesarios para implementar un programa de seguridad y salud ocupacional?

No, no contamos con los recursos económicos para poder implementar un programa de seguridad y salud ocupacional, y en gran parte es porque no hemos puesto esmero en buscar fuentes de ingreso para dicho fin.

4. ¿Ha proporcionado la organización alguna capacitación para dar a conocer la importancia de un programa de seguridad y salud ocupacional?

No, no se ha brindado ninguna capacitación por parte de Crafters S.A. de C.V. primero porque, no contamos con un programa y segundo porque en estos momentos estamos más enfocados en poder crecer y expandirnos como empresa; y posteriormente crear todo lo que establece el reglamento.

5. ¿Tiene la organización un plan para implementar en caso de que se presente alguna emergencia?

No, No contamos con un plan de emergencia en caso de accidentes.

6. ¿En la organización cuentan con señalizaciones que permitan prevenir accidentes en cada área de trabajo?

Si, por supuesto que contamos con toda la señalización necesaria para prevenir accidentes a nuestro personal y también a nuestros clientes.

7. ¿Se han presentado en la organización accidentes de trabajo?

No, solamente accidentes leves, solamente han sido pequeños percances.

8. ¿Cuáles han sido las causas por las que se han presentado dichos accidentes?

Los accidentes que se han dado han sido por descuido de los empleados principalmente, ya sea por falta de concentración de su parte o por alguna distracción del entorno.

9. ¿Qué tipo de accidentes se han presentado en la organización?

Quemaduras leves, heridas al manipular cuchillos, pero nada grave como para requerir asistencia especial más delicada.

10. ¿Cuáles son los accidentes de trabajo que se han presentado?

No son accidentes ocasionadas por el trabajo en sí, si no que accidentes comunes derivados del clima como dolor de cabeza, gripe, entre otras

11. ¿Brinda la organización los recursos necesarios para atender tanto los accidentes de trabajo?

Si. Contamos con un botiquín de primeros auxilios que contiene los insumos necesarios para atender alguna emergencia que se presente.

12. ¿Posee la organización un botiquín de primeros auxilios?

Si contamos con botiquín, como ya lo mencionaba este cuenta con medicamentos básicos para atender enfermedades comunes que se puedan presentar.

13. ¿Proporciona la empresa el equipo de protección e higiene necesario a sus empleados?

Si. Se les da lo necesario para desempeñar sus actividades en las mejores condiciones.

14. ¿Qué tipo de equipo de protección personal brinda la empresa?

Se les dan redecillas, mascarillas, guantes, desinfectantes de mano entre otros.

15. ¿Cada cuánto tiempo se renueva el equipo de protección personal?

La renovación de este se hace quincenal.

Gracias por su colaboración.

Entrevistó: \_\_\_\_\_

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

**ANEXO 6: Recopilación de información  
sobre seguridad y salud ocupacional  
dirigida al personal de Crafters S.A. de  
C.V.**



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Lista de cotejo sobre seguridad y salud ocupacional dirigida al personal de Crafters S.A. de C.V.

| <b>INSTALACIONES</b>                        | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Observación</b> |
|---|-----------|-----------|--------------------|
| Hay buena iluminación                       | X         |           |                    |
| Espacios adecuados                          | X         |           |                    |
| Las gradas poseen pasamanos                 |           | X         |                    |
| Las gradas tienen antideslizantes           |           | X         |                    |
| Hay rampas para personas discapacitadas     |           | X         |                    |
| Hay suficientes accesos a las instalaciones | X         |           |                    |
| Hay salidas de emergencia                   | X         |           |                    |
| Hay señalizaciones                          | X         |           |                    |
| Puntos de encuentro                         |           | X         |                    |
| Obstáculos en los lugares de circulación    |           | X         |                    |
| Utensilios en lugares adecuados             | X         |           |                    |
| Limpieza y orden en el lugar                | X         |           |                    |
| Grietas en paredes o piso                   |           | X         |                    |
| Ventilación adecuada                        | X         |           |                    |
| Hay extintores                              | X         |           |                    |
| Tomacorrientes protegidos                   | X         |           |                    |
| Cables visibles, peligrosos                 |           | X         |                    |
| Sistema eléctrico en buen estado            | X         |           |                    |
| Alarma contra incendios                     | X         |           |                    |
| Espacios libres de ruidos                   | X         |           |                    |
| Piso húmedo                                 |           | X         |                    |
| Piso desnivelado                            |           | X         |                    |
| <b>MOBILIARIO Y EQUIPO</b>                  |           |           |                    |
| Los muebles se encuentran en buen estado    | X         |           |                    |
| Mobiliario en el lugar adecuado             | X         |           |                    |
| Muebles confortables                        | X         |           |                    |
| Equipo digital adecuado                     | X         |           |                    |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| Área de descanso adecuada y confortable           |   | X |  |
| <b>PRIMEROS AUXILIOS</b>                          |   |   |  |
| Botiquín de primeros auxilios                     | X |   |  |
| Equipo de protección personal                     | X |   |  |
| <b>OTROS</b>                                      |   |   |  |
| Agua potable                                      | X |   |  |
| Filtro de purificación de agua                    | X |   |  |
| Recipientes para depositar la basura              | X |   |  |
| Lugar de almacenamiento de utensilios de limpieza | X |   |  |