

## Seguridad y salud en el trabajo en empresas de servicios\*

Percy Rafael Herrera Herrera

Ingeniería Industrial nº 27, 2009, ISSN 1025-9929, pp. 41-49

**RESUMEN.** Este trabajo busca, en primer lugar, sensibilizar a las empresas de producción de servicios, como entidades financieras, instituciones educativas y de mantenimiento de edificaciones, entre otras, acerca de la importancia de integrar la seguridad y la salud en el trabajo y de sus herramientas como parte de su sistema de gestión. Luego, se plantea realizar una auditoría para diagnosticar los factores técnicos y de gestión y cultura. Sobre esta base se establecerán metas y objetivos para la planificación en lo referente a la identificación de peligros y la evaluación y control de riesgos, el cumplimiento de requisitos legales y otros.

*Palabras clave: sistema / seguridad y salud / gestión de riesgos / identificación de peligros*

### Safety and health at work in services companies

**ABSTRACT.** Firstly this work permits to sensitize the service enterprises, such as financial institutions, educational institutions, cleaning services and buildings maintenance on the importance of integrating these tools as part of its work system and management. Following this sensitization, an audit of diagnostic is conducted in order to diagnostic the technical factor, management factor and culture factor. Based on this diagnosis the company set its goals and objectives, then a policy that will serve as a basis for planning regarding hazard identification and risk assessment and risk control, compliance and other legal requirements.

*Keywords: system / management of the safety and health / management of risk / identification of dangers*

---

\* Agradecemos a las siguientes empresas de servicios e instituciones que me permitieron trabajar a su lado: Grupo Crediscotia S.A.; Corporación Peruana de Aeropuertos del Perú S.A. (Corpac) S.A.; Perufarma S.A.; Universidad de Lima; Banco del Trabajo S.A.; Recaudadora Perú S.A.; Xerox del Perú S.A.; Transportes Barcino S.A.; Instituto del Mar del Perú; Franquicias del Perú (Chilis, Burger King, KFC, Starbucks, Mad Science, Pizza Hut) y Productos Avon S.A.

Percy Herrera Herrera

## 1. INTRODUCCIÓN

Los eventos indeseados que afectan la salud de los trabajadores pueden ocurrir en cualquier lugar de trabajo y sus efectos pueden ser tan variados, desde una simple molestia a quienes los sufren, disminución de su calidad de vida, llegando en algunos casos hasta ser causa de muerte de trabajadores.

Por lo tanto, la integración de la seguridad y la salud en el trabajo como parte necesaria del sistema de gestión general de la empresa se convierte en una necesidad impostergable.

## 2. PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo ejecutado se basa en el esquema general Planear-Hacer-Verificar-Actuar, utilizado por las normas de gestión modernas (Norma OHSAS 18 001 - versión 2007) y en el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (D.S. 009-2005 TR y su modificatoria D.S. 007-2007 TR). Este plan contempla los siguientes aspectos:

- *Estudio de línea base.*- Situación de la empresa en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- *Cumplimiento de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).*- Aspectos legales, objetivos y metas, programa.
- *Planificación.*- Identificación de peligros, evaluación de riesgos e implementación de las medidas de control necesarias.
- *Puesta en práctica y operación.*- Estructura y responsabilidades, capacitación y entrenamiento, comunicación, registros y documentos, inspecciones para la prevención de accidentes y de enfermedades de origen ocupacional, investigación de estos eventos, monitoreo y medición de contaminantes del ambiente de trabajo.
- *Auditoría.*- Hallazgos y acción correctora.
- *Revisión por parte de la dirección.*- Análisis de los resultados, plan de acciones correctoras.
- *Mejora continua.*- Sostenibilidad y asignación de recursos en el tiempo.

### 3. OBJETIVO

Se presenta un plan de actividades para integrar la seguridad y la salud en el trabajo a través de herramientas de ingeniería y administrativas, como parte del sistema de gestión de la empresa de producción de servicios para mejorar las condiciones laborales que brinda a sus trabajadores, y contribuir a mejorar su competitividad en el mercado, acorde con la legislación vigente y las normas aplicables.

### 4. ANTECEDENTES

Uno de los primeros pasos consiste en reconocer que en este tipo de empresas existen procesos que involucran actividades en ambientes cerrados y en el campo, así como actividades conexas de alto riesgo para el mantenimiento de las edificaciones.

El proceso y sus actividades deben ser analizadas desde un punto de vista preventivo para evitar incidentes, accidentes y enfermedades de origen ocupacional que afecten a los trabajadores, como caídas, cortes, lesiones músculo-esqueléticas, asma profesional, etcétera.

Estas actividades también pueden ser causa de eventos indeseados que afecten su patrimonio, cuyo origen puede ser de tipo inducido o tecnológico o derivado de desastres naturales: incendios, inundaciones, sismos, u otros, que afectan también la seguridad y la salud de las personas.

Entre las actividades de alto riesgo podemos mencionar: trabajos en altura, con electricidad, de limpieza y fumigación con químicos, en obras civiles, en espacios confinados.

Razones más que valederas para que la seguridad y la salud en el trabajo, así como sus herramientas de ingeniería y administrativas, se integren en este tipo de empresas de producción de servicios; integración que debe ser natural y no forzada.

### 5. ETAPAS DEL PLAN DE TRABAJO Y PRODUCTOS

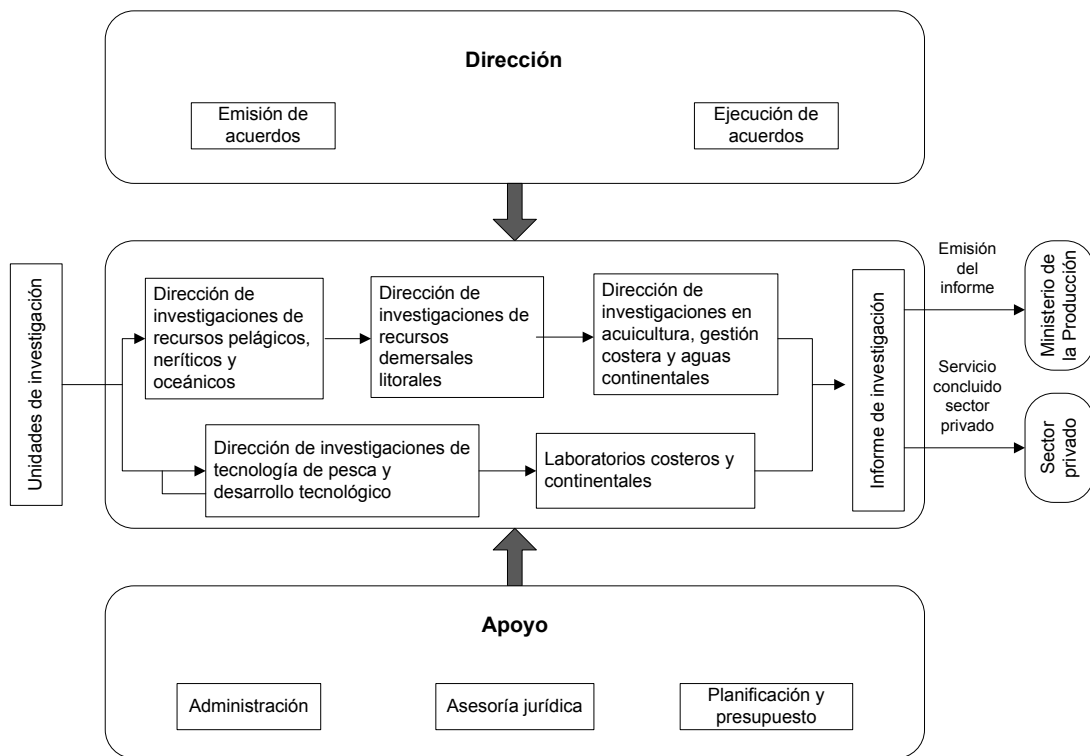
- *Estudio de línea base. Auditoría de diagnóstico.*- En esta etapa se obtiene la línea básica del sistema y se deben contemplar las siguientes actividades:

Percy Herrera Herrera

- Revisión y lectura de documentación y registros existentes relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo en la empresa, en el caso de que estos existan.
- De acuerdo con lo encontrado en el punto anterior, revisión en el campo del cumplimiento de los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo con respecto a los documentos de la empresa, y la legislación nacional vigente y normas aplicables.
- Identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Determinación de los indicadores iniciales de desempeño.
- Elaboración del mapa del proceso.

Véase el esquema 1: Modelo de mapa de un proceso.

**Esquema 1**  
**Modelo de mapa de un proceso**



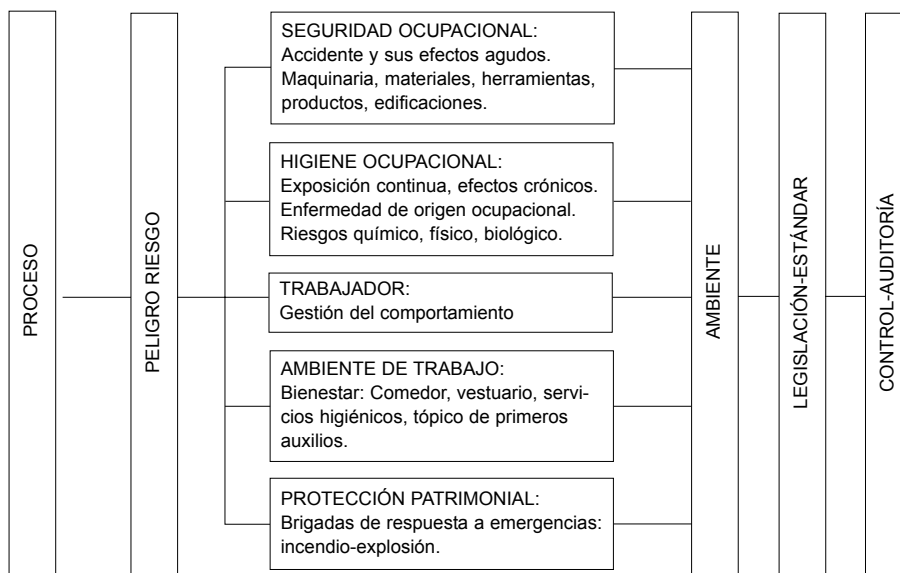
Elaboración propia.

Los resultados de este diagnóstico deben permitir obtener los indicadores de los factores técnico, de gestión y de cultura, que permiten diseñar el sistema de seguridad y salud en el trabajo acorde con la situación de la empresa, el cual se incluirá en el sistema de gestión de la empresa.

Los frutos de esta etapa (productos entregables) son:

- Informe de diagnóstico, que debe ser presentado a los directivos de la empresa para su conocimiento y determinar las acciones por realizar.
- Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Identificación de la legislación aplicable en seguridad y salud en el trabajo.
- Identificación de normas y guías internacionales aplicables de seguridad y salud en el trabajo.

**Esquema 2**  
**Aspectos que cubre la seguridad y salud en el trabajo**  
**en una empresa de servicios**



Elaboración propia.

Percy Herrera Herrera

- *Establecimiento de metas y objetivos.*- Las metas y los objetivos deben ser realistas y estar en función directa al tipo de proceso, los resultados de la auditoría de diagnóstico y el costo beneficio que implique el control de los riesgos y la mejora de las condiciones de trabajo.
- *Planificación.*- En esta etapa se deben realizar las siguientes actividades:
  - Mapeo descriptivo detallado de peligros y riesgos, revisión de la legislación nacional, normas técnicas aplicables, generación de los programas de gestión, identificación de documentos operativos a elaborar y entrenamiento de los trabajadores.
  - Elaboración de la política de seguridad y salud en el trabajo.  
Los resultados de esta etapa (productos entregables) son:
    - Procedimiento para el mapeo descriptivo de peligros y evaluación de riesgos, medios de control y diseño de programas de gestión.
    - Mapa de peligros y riesgos de las actividades de la empresa.
    - Política de gestión en seguridad y salud en el trabajo, en armonía con la legislación vigente, las guías y normas aplicables.
    - Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo.
    - Normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.
    - Plan anual de actividades de seguridad y salud en el trabajo.
    - Plan anual de capacitación en seguridad y salud en el trabajo.
- *Puesta en práctica y operación.*- En esta etapa se deben de realizar las siguientes actividades:
  - Elaboración de la documentación y mantenimiento de registros que evidencien lo actuado en materia de seguridad y salud.
  - Entrenamiento del personal en el uso de herramientas de seguridad y salud en el trabajo.
  - Ejecución de inspecciones y observaciones planeadas.
  - Investigación de incidentes y accidentes.
  - Simulacros de respuesta ante emergencias.

Los resultados de esta etapa (productos entregables) son:

- Documentación del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo sobre la base de la legislación vigente y las normas y guías aplicables.
- Indicadores de desempeño proactivos: orden y limpieza, uniforme, equipo de protección personal; indicadores reactivos: índices de frecuencia y de gravedad.
- Personal de la empresa capacitado en el sistema de seguridad y salud en el trabajo y en respuesta ante emergencias.
- *Verificación y revisión por parte de la dirección.*- En esta etapa se deben realizar las siguientes actividades:
  - Selección de auditores internos.
  - Capacitación de auditores internos.
  - Establecimiento del programa de auditorías.
  - Planeamiento y programación de una auditoría interna.

Los resultados de esta etapa (productos entregables) son:

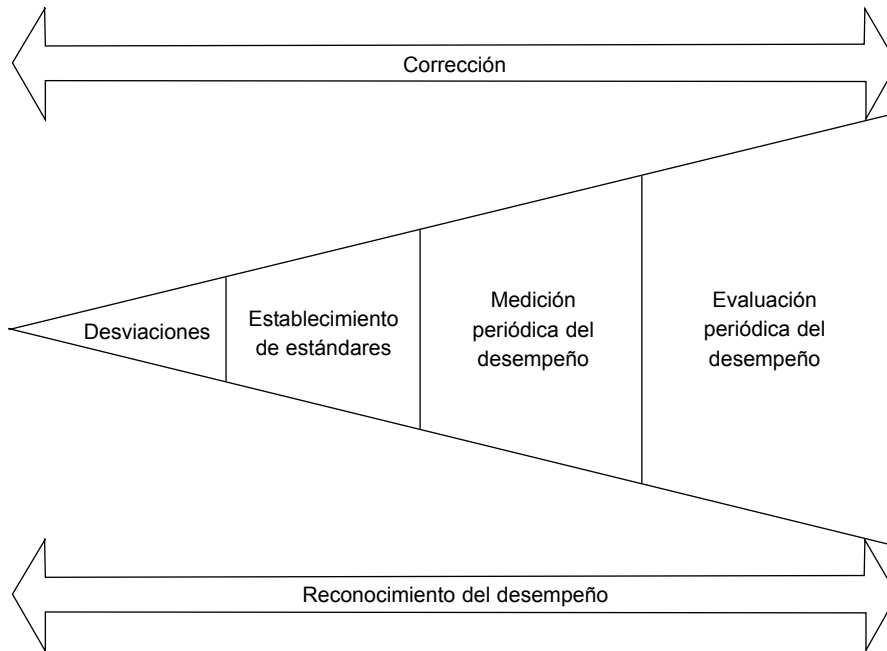
- Auditores internos seleccionados y capacitados.
- Programa anual de auditorías internas.
- Informe de auditoría interna.
- *Mejora continua.*- En esta etapa se deben realizar las siguientes acciones:
  - Identificar las desviaciones.
  - Establecer nuevos estándares.
  - Medición periódica del desempeño.
  - Evaluación periódica del desempeño.

Los resultados de esta etapa (productos entregables) son:

- Plan y programa de mejora continua.
- Asignación de recursos.

Percy Herrera Herrera

**Esquema 3**  
**Metodología para la mejora continua**



Elaboración propia.

## 6. REFLEXIONES

La integración de la seguridad y la salud en el trabajo a través de herramientas de ingeniería y administrativas en empresas de producción de servicios se observa como una oportunidad para mejorar en forma sostenida las condiciones laborales y sus efectos inmediatos en la productividad y la competitividad de tales compañías.

El sector empresarial reconoce que el cumplimiento de las disposiciones legales no es garantía suficiente para prevenir estos eventos indeseados, por lo que está en la imperiosa necesidad de integrar en su organización un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que le permita obtener mejores resultados globales.

Cada empresa de producción de bienes y servicios debe establecer un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con sus necesidades y la justificación del grado de inversión.



## BIBLIOGRAFÍA

- American Society of Safety Engineers [en línea]. <<http://www.asse.org>>.
- Asfahl Ray, C. *Seguridad industrial y salud*. 4.<sup>a</sup> edición. México, D.F.: Prentice Hall, 2000.
- Harrison, Lee. *Manual de auditoría medioambiental, higiene y seguridad*. Madrid: McGraw-Hill, 1998.
- Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci) [en línea]. <<http://www.indeci.gob.pe>>.
- Ministerio de Energía y Minas [en línea]. <<http://www.mem.gob.pe>>.
- Ministerio de Industrias, Turismo e Integración [en línea]. <<http://www.mitinci.gob.pe>>.
- Ministerio de Salud [en línea]. <<http://www.minsa.gob.pe>>.
- Ministerio de Trabajo y Promoción Social [en línea]. <<http://www.mtps.gob.pe>>.
- NFPA. *Manual de protección contra incendios*. 2.<sup>a</sup> edición. Madrid: Mapfre, 1989.
- National Fire Protection Association (NFPA) [en línea]. <<http://www.nfpa.org>>.
- National Institute for Occupational Safety and Health [en línea]. <<http://www.cdc.gov/niosh/homepage>>.
- Organización Internacional del Trabajo [en línea]. <<http://www.ilo.org/public/spanish>>.
- Rodellar Lisa, Adolfo. *Seguridad e higiene en el trabajo*. 2.<sup>a</sup> edición. Barcelona: Marcombo Boixareu Editores, 1998.
- Seguridad Industrial Capacitación Técnica Coastal [en línea]. <<http://www.americalatina.coastal.com>>.

Percy Herrera Herrera

