

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL DE TRANSPORTES FLOR DE MI  
TIERRA, COBÁN A.V."  
TESIS DE GRADO**

**INGRID MARISOL XOY LEAL**  
CARNET 20818-11

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, ABRIL DE 2016  
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL DE TRANSPORTES FLOR DE MI  
TIERRA, COBÁN A.V."**  
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**INGRID MARISOL XOY LEAL**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, ABRIL DE 2016  
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS  
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY  
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

MGTR. BRENDA CAROLINA ALVARADO COYOY

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. MANUEL DE JESUS ARIAS GUZMAN

Cobán, Alta Verapaz 10 de Noviembre de 2015

Señores  
Consejo Facultado de Humanidades  
Presente

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para someter a su consideración el informe final de la tesis "Diagnostico de seguridad e higiene laboral de transportes Flore de mi Tierra" Cobán A.V. de la estudiante **Ingrid Marisol Xoy Leal** con carné No. 2081811, de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional.

He revisado el mismo y considero que llena los requisitos metodológicos y de contenido que exige la facultad de humanidades para trabajos de esta naturaleza, por lo que solicitó sea revisado y se le otorgue la aprobación respectiva.



---

Ing. Brenda Carolina Alvarado Coyoy

Asesor



### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante INGRID MARISOL XOY LEAL, Carnet 20818-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), del Campus de La Verapaz, que consta en el Acta No. 05809-2016 de fecha 4 de abril de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL DE TRANSPORTES FLOR DE MI TIERRA, COBÁN A.V."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 4 días del mes de abril del año 2016.



*Irene Ruiz Godoy*  
\_\_\_\_\_  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar

## **Resumen**

La presente investigación fue de tipo descriptiva, la cual tuvo como objetivo general establecer el estado actual por área de la seguridad e higiene laboral en Transportes Flor De Mi Tierra.

La metodología que se utilizó para recopilar la información fue a través de dos instrumentos: uno dirigido al área operativa y el segundo al área administrativa, que consta de 20 preguntas cada uno de opción múltiple, el cual abarca cuatro indicadores: accidentes laborales, protección personal, limpieza y orden y ambiente laboral. Se abarcó el 100% de los colaboradores, teniendo un resultado de 40 personas.

Los resultados evidenciaron que en el área administrativa el factor con mejor porcentaje es el de limpieza y orden, por lo tanto los tres factores restantes se encuentran menos desarrollados: accidentes laborales, protección personal y ambiente laboral. Y en el área operativa los cuatro indicadores se encuentran en el rango de eficiencia, sin embargo se deben tomar medidas para mejorar.

Por último se propuso un plan de mejora para el fortalecimiento de la Seguridad e Higiene en Transportes Flor De Mi Tierra.

## Índice

CONTENIDO	PAGÍNA
I. Introducción.....	1
1.2 Seguridad e Higiene laboral: .....	13
1.2.1 Seguridad: .....	13
1.2.2 Higiene:.....	14
II. Planteamiento Del Problema .....	26
2.1. Objetivos .....	27
2.1.1. Objetivo General.....	27
2.1.2. Objetivos Específicos .....	27
2.2. Elemento de estudio: .....	28
2.3. Definición de Variable .....	28
2.3.1. Definición Conceptual.....	28
2.3.2. Definición operacional .....	28
2.4. Alcances y Limites .....	28
2.5. Aporte.....	29
III. Método .....	30
3.1. Sujetos .....	30
3.2. Instrumento: .....	30
3.3. Procedimiento.....	32
3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística .....	32
IV. Presentación Y Análisis De Resultados .....	34
V. Discusión .....	42
VI. Conclusiones .....	46
VII. Recomendaciones .....	48
VIII. Referencias.....	49

## **Anexos**

Anexo No. 1 Cuestionario de Seguridad e Higiene laboral para una empresa de Transporte área administrativa.

Anexo No. 2 Cuestionario de Seguridad e Higiene laboral para una empresa de Transporte área operativa.

Anexo No. 3 Propuesta de plan de mejora para la Seguridad e Higiene en Transportes.

Anexo No. 4 Carta de aceptación de la empresa para realizar la investigación.

## **I. Introducción**

Recursos humanos esta designado a velar por cada uno de los colaboradores de su empresa, buscando el bienestar que necesitan para poder asegurar la disponibilidad y aptitudes aumentando su desempeño dentro de su área de trabajo.

Las organizaciones buscan dar sus servicios de una manera adecuada y para lograr la calidad que buscan, implementan procesos estratégicos para darles a sus colaboradores la actitud de compromiso que se requiere para cumplir lo que la institución les proponga, esto se lograra con un entorno laboral limpio y seguro donde los colaboradores se sientan satisfechos para desarrollarse en su trabajo diario.

La seguridad en el trabajo se refiere a un conjunto de técnicas empleadas para prevenir accidentes y así mismo eliminar las condiciones inseguras del ambiente que los rodea al laborar. La higiene se refiere a un conjunto de normas y procedimientos, a la protección de la integridad física y mental del colaborador previniendo riesgos al momento de ejecutar las actividades inherentes a su puesto de trabajo. Por tal motivo es importante mantener y mejorar la seguridad e higiene laboral de las organizaciones para el desempeño favorable de los colaboradores.

Al evaluar la seguridad y la higiene, se observan aspectos importantes y a partir de ello se pueden dar puntos de mejora para que el entorno donde trabajan las personas sea el adecuado y así su producción sea efectiva sintiéndose cómodos en su área de trabajo.

Por tal motivo la finalidad principal de esta investigación es determinar cómo se encuentra la seguridad e higiene de Transportes Flor de Mi Tierra.

En relación a seguridad e higiene se realiza una breve reseña histórica de los trabajos en Guatemala:

Bardales (2014) realizó un estudio de tipo descriptivo el cual tuvo como objetivo investigar qué medidas de seguridad e higiene industrial aplican las empresas purificadoras de agua en el municipio de Zacapa. El total de sujetos fue de 39 colaboradores el cual se tomaron 3 micros y 2 pequeñas empresas purificadoras de agua. Los instrumentos que se utilizaron para la recolección información fueron: un cuestionario para personal administrativo el cual contenía 29 preguntas de opción múltiple, un cuestionario para personal operativo el cual contenía 29 preguntas de opción múltiple y una guía de observación. De acuerdo con los resultados se concluyó que, el total de purificadoras de agua del municipio de Zacapa no aplica medidas de seguridad e higiene industrial, considerándose empresas insalubres, debido a las grandes deficiencias y altos niveles de exposición a riesgos de accidentes y enfermedades que revelan cada una de las empresas. Se recomendó cumplir con condiciones laborales seguras, estableciendo medidas de seguridad e higiene industrial que permitan poseer instalaciones higiénicas y mantener libre de riesgos al personal operativo de las empresas.

Cacatzún (2014) dirigió su estudio de tipo descriptivo con el objetivo de determinar cómo se aplica la seguridad e higiene laboral en depósitos de materiales de construcción. Los sujetos que se tomaron en cuenta para el desarrollo de la investigación fue un total de 52 conformada por 10 propietarios y 42 colaboradores. Para poder desarrollar la investigación se utilizó un instrumento, un cuestionario dirigido a los colaboradores, compuesta por 13 preguntas cada uno y una entrevista estructurada a los gerentes, además una boleta de observación para el uso exclusivo del investigador. Se llegó a la conclusión siguiente: es

indispensable comprender que la seguridad e higiene laboral, es una normativa que nos permite evitar tanto enfermedades como accidentes laborales dentro de todo tipo de organizaciones, sin importar su tamaño, actividad o propiedad, un recurso infalible en cualquier organización en el recurso humano y los depósitos de materiales de construcción están en la gran lista de instituciones, donde el recurso humano es el factor fundamental para la realización de la actividad productiva que se realiza. Se recomendó realizar capacitaciones a propietarios y empleados sobre el tema de seguridad e higiene laboral para depósitos de materiales de construcción, para lo cual es indispensable que los mismos reciban orientación en conocimientos básicos y manejo correcto de dicho tema, así como crearles conciencia de la importancia del uso de los mismos para evitar en lo posible accidentes y enfermedades laborales.

En su investigación, Contreras (2014) utiliza la metodología descriptiva, con el objetivo de establecer qué medidas de seguridad e higiene industrial aplican las panaderías ubicadas en El Progreso, Jutiapa. Con una muestra de 12 panaderías ubicadas en EL Progreso, Jutiapa con un total de 47 colaboradores desglosados de la siguiente manera administradores 12, empleados 35. Las técnicas para recabar la información fue a través de dos cuestionarios los cuales se dividen de la siguiente manera el primero incluye 21 preguntas abiertas y 12 cerradas y 9 de opción múltiple para los empleados; la segunda incluye 19 preguntas abiertas y 11 cerradas y 8 de opción múltiple para administradores y una guía de observación para el equipo de protección personal, prevención de accidentes y ambiente físico. Tomando como conclusión que los riesgos a los que comúnmente se exponen los empleados de las panaderías son: golpes y quemaduras, debido a la falta de uso de equipo de protección personal, descuido del empleado, suciedad y desorden en el área de

trabajo. Planteando la recomendación de fortalecer el plan de prevención de accidentes adecuados a las instalaciones en las que desarrollan la producción y que concienticen a los empleados de la importancia que tiene la aplicación de dicho plan.

Benito (2013) realizó una investigación de tipo descriptiva, con el objetivo de establecer las medidas de seguridad e higiene industrial que se implementa en el proyecto minero Cerro Blanco, Asunción Mita, Jutiapa. La muestra fue de 31 sujetos los cuales se dividen de la siguiente manera 1 gerente de área y 30 trabajadores operativos. En el presente estudio se utilizaron 3 instrumentos investigativos de los cuales se recopiló información del área administrativos y operativos; primero una guía de entrevista semi-estructurada para el encargado de seguridad industrial del proyecto que contiene 18 preguntas abiertas, el segundo instrumento es un cuestionario que contiene 7 preguntas dicotómicas, 7 respuestas múltiples y 6 preguntas abiertas que está dirigido para trabajadores del área operativa. Tomando como conclusión que los accidentes con mayor incidencia son: los golpes por máquinas y herramientas ante la falta de experiencia o capacitación sobre el manejo adecuado, quemaduras por agua caliente encontrada en la perforación de algunas paredes. Dentro de sus recomendaciones menciona la siguiente que el gerente de seguridad industrial junto con los supervisores, deben implementar inspecciones en las diferentes áreas del sector minero, con el fin de detectar los posibles riesgos y peligros que se encuentran en el entorno del trabajador.

En la tesis de tipo descriptiva de Cardillo (2013) el principal objetivo es determinar de qué manera se aplica la seguridad e higiene en los mercados municipales. En su investigación se tomó a 575 comerciantes de sujetos entre las edades de 18 a 55 años, de ambos sexos, lo represento en porcentaje de 100% en los tres mercados que se integra la cabecera del

departamento de Retalhuleu, se denomina estadística descriptiva “censo”. Concluyendo con que el estudio permitió establecer que la situación actual de seguridad e higiene industrial en mercados municipales de la cabecera del departamento de Retalhuleu presenta grandes deficiencias provocadas por diversos factores tales como: la inadecuada disposición de la infraestructura, falta de orientación para los comerciantes, deficiencia en iluminación y ventilación. Tomando como recomendación el diseñar un plan de seguridad e higiene industrial que se adecue a las necesidades para uno de los mercados municipales de la cabecera del departamento Retalhuleu.

Contreras (2013) se plantea en su tesis de tipo descriptivo con el objetivo de establecer las prácticas de seguridad e higiene industrial que debería de aplicar en las MIPYMES dedicadas a estructuras metálicas ubicadas en el municipio de El Progreso, departamento de Jutiapa. El trabajo de campo se realizó con 31 sujetos conformados por 13 propietarios y 18 trabajadores. La técnica que se utilizó fue a través de una entrevista hacia los propietarios; luego dos cuestionarios, el primero consta de 18 preguntas divididas de la siguiente manera: 9 preguntas cerradas 3 preguntas abiertas y 6 preguntas de opción múltiple, que se les aplicó a los propietarios. El segundo consta de 18 preguntas divididas de la siguiente manera: 10 preguntas cerradas y 8 preguntas de opción múltiple que se aplicó a los trabajadores; y se generó una boleta de observación en relación a las instalaciones. Se concluyó que el equipo de protección personal que se utiliza un trabajador debe incluir la protección corporal, respiratoria, visual y auditiva, en los talleres de estructuras metálicas que se establecieron los siguientes: cascos, careta, guates y lentes. Recomendando identificar los factores de riesgos a los que exponen los trabajadores en el momento de laborar, esto ayuda a disminuir los accidentes y fomentar la precaución.

Duque (2013) en su estudio se basó en la metodología descriptiva con el objetivo de establecer las normas de seguridad e higiene industrial que aplican las MIPYMES de estructuras de aluminio y vidrio en los municipios de Asunción Mita, Jutiapa y El Progreso. El total de sujetos conformados fue de 45; dividido de la siguiente manera 19 supervisores y 26 trabajadores. Los instrumentos utilizados para recabar la información son los siguientes: una entrevista que consta 18 preguntas dicotómicas, 2 preguntas abiertas, 7 preguntas de opción múltiple que se aplicaron a los propietarios de las empresas. Cuestionarios con 18 preguntas dicotómicas y 9 preguntas de opción múltiple que fue empleado a todos los trabajadores de la MIPYMES y una guía de observación para identificar ciertos elementos que no podrían ser detectados si no fuese a través de la observación. De acuerdo con los resultados se concluyó que los accidentes con mayor incidencia son: heridas en los brazos, manos y perforaciones, esto se debe a causa del mal manejo de la maquinaria al momento de realizar el corte de vidrio y aluminio, al no usar correctamente las herramientas manuales y equipo de protección personal, provocando así cortadura con vidrio, cortadura con sierra eléctrica y manual, en su totalidad la mayoría de los accidentes e incidentes son ocasionados por errores humanos y en poco caso por errores técnicos. Para evitar este tipo de incidencia se recomendó hacer la evaluación de los riesgos que hay en la empresa, posteriormente la aplicación de las medidas correctivas tanto a nivel de actos como de condiciones inseguras y finalmente la aplicación de normas concretas para actuar en casos de accidentes y reducir la gravedad de la tragedia.

Así mismo Estrada (2013) planteó en su tesis de tipo descriptiva que el objetivo es establecer qué medidas de seguridad e higiene industrial son aplicables en las fábricas de calzado de la cabecera municipal de Santa Catarina Mita, Jutiapa. Los sujetos que comprende este estudio lo constituye operarios y encargados o administradores de fábricas de calzado

que se ubican en la cabecera municipal de producción de calzado R.L. registrada con el número 100 de INACOP con actividad de producción de calzado; son novecientos ochenta y nueve trabajadores, entre operarios y encargados o administradores, los que laboran en ciento cincuenta centros de producción de calzado ubicados en la cabecera municipal de Santa Catarina, Mita Jutiapa. Los instrumentos que se utilizaron son dos cuestionarios estructurados con preguntas dicotómicas y de opciones múltiples, uno para operarios y otro para encargados o administradores; los instrumentos fueron aplicados a un administrador o encargado y a un operario por cada una de las fábricas establecidas en la muestra. Luego del análisis de los resultados se obtuvo la siguiente conclusión de que las empresas no se practican normas y reglamentos de seguridad e higiene industrial, ya que el 96% de los encargados o administradores consultados expresó que las disposiciones que se transmiten son de forma verbal; la necesidad de contar un instrumentos escrito que guie y regule la forma de proceder del personal lo refleja además el 94% de operarios consultados que indican que no se les obliga a utilizar el equipo de protección individual. Se recomienda divulgar y velar por el cumplimiento del conjunto de normas de seguridad e higiene industrial incluidas en el manual propuesto, al cual el trabajador debe tener acceso para conocerlo, entenderlo y ponerlo en práctica, especialmente en las fases de corte, rebabeo y respunte; en donde debe utilizarse el equipo de protección individual recomendado; de esa manera pueden evitarse consecuencias desagradables y lamentables tanto para el trabajador como el patrono y sus bienes.

Hernández (2013) la presente investigación es descriptiva con el objetivo de determinar cómo aplican la seguridad e higiene laboral las empresas fabricantes de cortes típicos en el municipio de Salcajá, Quetzaltenango. Para la realización del estudio se tomó en

cuenta la población total que está integrada por propietarios o gerentes y empleados de las empresas fabricantes de cortes típicos del municipio de Salcajá, Quetzaltenango; el total del universo está integrado por 52 empleados de 11 empresas fabricantes de cortes típicos. El instrumento a utilizar fueron dos cuestionarios, uno para los gerentes o propietarios y el otro para los trabajadores ambos con preguntas abiertas, cerradas con el fin de obtener la información necesaria para la investigación. La siguiente conclusión obtenida fue establecer que la situación actual de seguridad e higiene laboral en las empresas fabricantes de cortes típicos del municipio de Salcajá, Quetzaltenango, presenta grandes deficiencias provocadas por diversos factores tales como: la inadecuada disposición de la infraestructura, falta de capacitación de los empleados, deficiencia en la iluminación y ventilación. Recomendando así que se debe brindar capacitaciones de seguridad e higiene laboral a propietarios, gerentes y empleados de las empresas fabricantes de cortes típicos del municipio de Salcajá, Quetzaltenango, para lo cual es indispensable que los mismos reciban orientación en conocimientos básicos y manejo correcto de dichos para evitar en lo posible accidentes y enfermedades laborales.

Por otro lado, Monterroso (2011) dirigió su estudio de investigación de forma descriptiva con el objetivo general de determinar cómo aplican la seguridad e higiene industrial en las Tenerías de la cabecera departamental de Quetzaltenango. Para la siguiente investigación se tomó en cuenta a los propietarios y colaboradores de las empresas teneras de la cabecera departamental de la ciudad de Quetzaltenango para conocer el nivel de importancia sobre seguridad e higiene industrial que considera, así se determinaron las debilidades y necesidades para poder aplicar la herramienta; que cuenta con 8 empresas teneras con un total de 160 (propietarios y colaboradores). Para obtener dicha información se

utilizó una boleta de encuesta dirigida a los sujetos la cual contiene 12 preguntas cerradas en cada boleta. Como conclusión de la investigación se estableció que por lo menos la mitad de las tenerías utilizan capacitación, respecto al uso adecuado de extinguidores, dentro de las empresas teneras de la cabecera departamental de Quetzaltenango, obteniendo así un mejor desarrollo del recurso humano creando de esta manera una estrategia empresarial que debe acompañar a los demás cambios, que las organizaciones emplea para ser más competitivas. Dentro de sus recomendaciones esta la siguiente, aplicar profesionalmente los conocimientos teóricos y prácticos de la herramienta Seguridad e Higiene Industrial ya que ayudan a prevenir los accidentes laborales, los cuales se producen como consecuencia de las actividades de producción, debiendo satisfacer las condiciones necesarias de los tres elementos indispensables: Seguridad, productividad y calidad de los productos.

También existen otras investigaciones realizada en otros países donde hacen referencia a la seguridad e higiene laboral, entre ellas se pueden mencionar:

Alarcon (2011) la presente investigación es de forma descriptiva con el objetivo de Identificar sí en las pequeñas empresas y medianas empresas del sector comercial en el municipio de Xalapa se cuenta con las medidas de seguridad e higiene en el trabajo adecuadas para mantener seguros a los colaboradores que la integran y saber si estas cumplen con la normativa respectiva establecida por protección civil. La población de estudio en la presente investigación son todas las pequeñas y medianas empresas del sector Xalapa con un total de 30 empresas. Como técnica de recolección de datos es la encuesta y la observación, una encuesta que está dirigida para los propietarios de las pequeñas y mediana empresas y la segunda encuesta para los colaboradores de las mismas empresas y por último la observación para corroborar la información obtenida por los colaboradores. Se concluyó de la siguiente

manera: Debido a los avances tecnológicos y la incorporación de múltiples equipos de trabajo en los procesos que desempeña los colaboradores en las empresas, se ha hecho necesario y obligatorio que estas adquieran cada vez mayor conciencia de lo que implica la seguridad e higiene en el trabajo, fundamentalmente porque atendiendo que es en este rubro donde se busca preservar la salud física y mental de los colaboradores, que esto permita a las empresas ser cada vez más productivas.

Alcocer (2010) el estudio fue a través de una investigación descriptiva, con el objetivo de elaborar el plan de seguridad industrial y salud ocupacional para la EERSA-central de generación hidráulica Alao. Los sujetos a investigar están conformados por 30 colaboradores distribuidos de la siguiente manera (bocatoma, tanque de presión, cuadrilla de mantenimiento, operación, comedor, seguridad, medio ambiente) por medio de un cuestionario de condiciones de seguridad y una ficha que corresponde a las instalaciones eléctricas. Como conclusión, luego de conocer su ubicación, el respectivo proceso de producción, sus diferentes instalaciones y de haber realizado un minucioso análisis actual referente a las condiciones de seguridad dentro de las instalaciones de la Central Alao, son deficientes. Recomendando así, hacer hincapié sobre la propuesta de capacitación ya que solamente con la educación se podrá salir de la ignorancia, la cual es la causa fundamental para que en su gran mayoría se produzca los accidentes y también la causa para que la implementación de cualquier tipo de propuesta no dé buenos resultados.

Cerón (2010) fue utilizada la investigación descriptiva con la finalidad de realizar un análisis e interpretación de las causas que provocan la existencia de los accidentes y así realizar un diseño de sistemas de seguridad e higiene en el aeropuerto de la ciudad de México. En cuanto a la investigación de campo se tomaron a todos los colaboradores del

aeropuerto; aplicando entrevistas con indicadores como (accidentes, consecuencias, beneficios), luego una observación como indicador la ejecución de sus tareas dentro de su área de trabajo. Dentro de sus conclusiones fundamentaron lo siguiente; con un nuevo sistema de seguridad e higiene que se propone, se superara lo establecido en el sistema de seguridad e higiene con el que cuenta actualmente la empresa AICM S.A. de C.V. los conceptos principales que fueron incluidos son el comportamiento organizacional y la evaluación económica del proyecto. Es conveniente resaltar que todos los elementos relacionados en el sistema deberán estar interrelacionados entre sí con el fin de lograr disminuir los accidentes de trabajo.

Flores y Paquini (2008) la presente investigación es descriptiva, con el objetivo de proporcionar capacitación a todo el personal de la empresa Ferretera Industrial y de Servicios de Hidalgo sobre los conocimientos y lineamientos básicos para la estructuración y aplicación del Programa de Seguridad e Higiene y Ambiente Laboral, con el fin de reducir el número de accidentes y enfermedades de trabajo en esta empresa. La metodología de la presente tesis será elaborada en base a una investigación documental, para la cual se requiere de información plasmada en libros, revistas, enciclopedias, periódicos, manuales, etc. Los sujetos son los colaboradores de la Empresa Ferretera Industrial por medio de una entrevista de la cual se tomaran datos en base a los antecedentes e índices de accidentes y enfermedades de trabajo. Al ser concluida y analizada la presente tesis, se confirmó que el entrenamiento a todos los integrantes de la empresa Ferretera Industrial y de Servicios de Hidalgo, reduce el número de accidentes y enfermedades de trabajo de cada miembro y el aumento de producción de dicha empresa. Recomendando la capacitación sirve para el desarrollo de las capacidades y habilidades del personal, un desarrollo de recursos humanos efectivo en una

empresa implica planeamiento, estructuración, educación, capacitación para así brindar conocimiento, destrezas y compromisos en los miembros y personal al máximo.

Finalmente, Prado (2006) es estudio de investigación se realizó a través de tipo descriptiva. Con el objetivo de elaborar un plan de seguridad e higiene industrial, para prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, en la industria lechera Carchi, S.A de la Ciudad de Tulcán. Los sujetos de esta investigación fue el personal que labora en la industria lechera Carchi S.A; a través de los instrumentos tales como encuestas para los trabajadores y otra para los directivos de la empresa, observaciones detalladas a los individuos, entrevistas estructuradas para expertos y personal relacionado con la investigación. Como conclusión se dice que a través de la investigación realizada mediante encuestas al personal que labora en la industria Lechera Carchi, se detectan que uno de los principales falencias es la falta de capacitación en seguridad e higiene industrial; el 56% del personal no han tenido ninguna capacitación, el 44% ha tenido breves indicadores sobre el trabajo seguro. Dentro de las recomendaciones esta implementar, cumplir y hacer cumplir las normativas técnicas legales en la Prevención de riesgos laborales como: El reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoras del medio ambiente de trabajo.

Después de analizar cada una de las investigaciones anteriores, se ve la importancia que tiene la seguridad e higiene en el trabajo de los colaboradores, entendiendo con esto la importancia ante cualquier incidencia y protección para los colaboradores y así ellos se sientan motivados y que su desempeño sea el que la organización desea.

A continuación se presentan intervenciones teóricas de diferentes autores con relación al tema de investigación.

## 1.2 Seguridad e Higiene laboral:

Hernández (2005) afirma que la seguridad e higiene laboral es lo que engloba los conocimientos científicos y tecnológicos que tienen el fin de localizar, evaluar, controlar y prevenir cualquier posible riesgo que haya dentro del lugar de trabajo, en cual los colaboradores de la empresa pueden estar expuestos en cada actividad laboral.

### 1.2.1 Seguridad:

Chiavenato (2009) afirma que la seguridad en el trabajo buscar prevenir los accidentes que haya dentro, administrando cada riesgo ocupacional que haya, anticipándose en todo momento al efecto de que cada riesgo de accidentes sean mínimos al momento que llegue a suceder.

Chiavenato (2011) da a conocer que la seguridad en el trabajo es unión de medidas técnicas, educativas y psicológicas que se aplican para llegar a prevenir cualquier accidente en el trabajo y poder borrar las condiciones que no estén seguras del ambiente.

Para Storch y García (2008) la seguridad industrial, engloba una acción de prevención de algún peligro dentro de las organizaciones inicial y continua, donde ante algún evento no planeado no haya ningún accidente que afecta tanto a la organización como a cada colaborador.

Por otro lado para Sánchez (2008) la seguridad industrial la podemos notar y sentir en cualquier momento y este debe de hacer que cada colaborador sienta que el ambiente donde se rodean es tranquilo y sin amenaza alguna, por ello la seguridad es importante que sea

perceptible. Y esta tiene que poder realizarse inmediatamente, lo más cercano posible y que sea probable de realizarse.

Mora (2010) afirma que la seguridad es indispensable en el trabajo de las personas y tiene que ser un componente importante para que los colaboradores se sientan seguros en su área laboral. La seguridad vinculada a las personas es donde ellas puedan sentirse libres de cualquier peligro, riesgo o daño.

### 1.2.2 Higiene:

Chiavenato (2009) da a conocer que la higiene laboral es una condición importante del ambiente interno del trabajo que nos da la seguridad que tendremos salud física, mental y las condiciones de salud y bienestar de cada colaborador dentro de la organización. Cuando se voltea a ver el punto importante de la salud física, el centro de trabajo constituye, el signo de acción de la higiene laboral y busca no exponer cualquier peligro significativo para el ser humano como lo son el ruido, el aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y los equipos de trabajo. Se puede llegar a lograr un entorno laboral saludable si se incluye las condiciones físicas todos los órganos de los sentidos humanos para que influyan en forma positiva y evite generar síntomas negativos como el estrés.

Mateo (2006) afirma que la higiene industrial es una ciencia y un arte que se dedican al reconocimiento, evaluación y control de todo aspecto ambiental existente en la organización o tenciones relacionadas y provocadas por el entorno laboral y que puede a llegar a repercutir en la salud de los colaboradores.

Para Díaz et al. (2008) la higiene industrial es la suma de técnicas no médicas que se inclinan al estudio y que disminuye los contaminantes físicos, químicos y biológicos presentes en el entorno laboral.

Es importante tomar en cuenta que la higiene en el trabajo es de suma importancia para que los colaboradores puedan sentirse seguros en su trabajo, al ver que la higiene es la adecuado ellos se sentirán confiados que la empresa cuida su integridad y se preocupa porque ellos estén en las mejores condiciones.

Frías (2006) indica que es la disciplina que se encarga principalmente de realizar la lucha contra las enfermedades de los profesionales dentro de sus lugares de trabajo, realizando una importante prevención primaria sobre factores los cuales son físico, químico y biológico.

Se puede observar entonces lo importante que es la seguridad y la higiene dentro de una empresa, pues puede hacer que los colaboradores se sientan a gusto dentro de su área laboral y puedan realizar sus tareas con la eficiencia y eficacia.

Algunos factores importantes para que la seguridad e higiene se encuentre estable y correcta son: accidentes laborales, riesgos laborales y protección personal, limpieza y orden, enfermedades y ambiente laboral.

a) Accidentes laborales:

Para Fernández (2008) un accidente es algo que pasa sin esperarlo que llega a interrumpir alguna actividad en el trabajo.

Según Hernández (2007) el hombre es el único que ocasiona algún accidente. El será el responsable de que se llegue a producir el incidente y será también al quien afecte el accidente. Deja claro que detrás de un accidente siempre habrá un ser humano que sea el responsable.

Para Galindo (2006) los accidentes laborales son situaciones anormales y no esperadas que ocurren durante las horas de trabajo, el cual trae consigo, una disminución de la integridad física o psicológica del colaborador. Cualquier tipo de accidente puede provenir de control sobre el obrero, materiales, procesos y ambiente, lo que puede afectar en la eficacia de los trabajadores de la empresa.

Cuando un colaborador sufre algún accidente este puede venirse abajo en su nivel de productividad, pues se dará cuenta que la seguridad que tiene no es la adecuado y puede que no tenga la confianza de trabajar correctamente por miedo a lastimarse o salir perjudicado.

Las personas dentro de una empresa no están esperando que suceda algún accidente pues se sabe que estos vienen sin avisar pero siempre hay algo que los causa. Para Llaneza (2009) los accidentes laborales surgen de condiciones de trabajo que no están correctas y por algún acto inseguro que se está realizando, y esto son los que afectan a los colaboradores dentro de la empresa.

Algunos tipos de causas según el anterior autor son:

- causa inmediata: el accidente que ocurrió pasó por alguna situación insegura dentro de la empresa.
- Causa básica: viene después de la causa inmediata, y es aquí donde se tendrá que actuar.

Según Chiavenato (2009) un accidente es un acontecimiento no determinado que puede causar un daño importante en los colaboradores.

#### b) Riesgos laborales

Para Dessler (2011) las características de la personalidad, motivación y otras, son un apartado importante para la forma de comportarse de las personas, como el correr riesgos o alguna conducta que no se desea, estas producen acciones inseguras para los colaboradores de una organización.

En todo lugar de trabajo pueden existir riesgos al momento de laborar, pero es importante que la misma organización verifique los riesgos que existe y los corrija para poder proteger a sus colaboradores y ellos se sientan seguros en su área de trabajo.

Ramos (2007) clasifica los riesgos de la siguiente manera:

- Caídas: cuando una persona se resbala en su área de trabajo puede ser un riesgo grande para su salud.
- Golpes y cortaduras: podemos indicar que pueden sufrir golpes o cortaduras con algún material o instrumento peligroso dentro de la empresa.
- Encerrado y atrapado: dificultad para entrar o salir de la empresa.
- Contactos o químicos: inhalación, ingestión, contacto con piel y ojos. Esto puede ocurrir al no tener en un lugar determinado cualquier producto químico de limpieza que se tenga dentro de la organización.
- Esfuerzo excesivo: esfuerzos mayores para los colaboradores dentro de sus funciones.

Para el mismo autor es importante mencionar la pirámide de los resultados que estos riesgos pueden traer consigo.

- Muerte
- Lesiones mayores
- Lesiones menores
- Casi accidentes
- Condiciones y actos inseguros

Para Díaz (2009) en relación a su origen puede haber diferentes tipos de riesgo, los cuales son:

- Riesgo derivado de las condiciones de seguridad de la estructura del centro de trabajo o del proceso productivo, maquinaria y equipo: cualquier deficiencia en estas instalaciones puede ser inseguro para el colaborador puesto que puede causar alguna clase de accidente.
- Riesgo originados por agentes físicos: se origina en distintas formas de la energía en el entorno de trabajo, se puede encerrar en los siguientes apartados:
  - ❖ Riesgos de tipo mecánico: se produce por maquinaria.
  - ❖ Riesgos de tipo luminoso o calorífico: se producen con la iluminación muy intensa o alguna variación de la temperatura.
  - ❖ Riesgos derivados de los distintos tipos de energía: en los cuales podemos mencionar las radiaciones.

- Riesgos originados por agentes químicos: son derivados por la contaminación y por algo extraño que se encuentre en el ambiente de trabajo el cual puede causar un daño en el organismo del colaborador.
- Riesgos originados por agentes biológicos: originados con el contacto con otros seres vivos como lo son: parásitos, bacterias, hongos, virus y algún otro organismo que pueda afectar al ser humano.
- Riesgos derivados de la organización y adaptación al puesto de trabajo: lo deducimos a factores peligros internos.
- Riesgos de tipo psicológico: viene de influencias que puedan tener los trabajadores en su trabajo y causar problemas como estrés, agotamiento, fatiga y alguna clase de depresión.
- Riesgos derivados del factor humano: son los causados por ser trabajador, que ante la negligencia en su área de trabajo puede producir algún accidente.

c) Protección Personal:

Según Lucas (2007) la protección de las personas es importante tenerla cuando es imposible eliminar algún riesgo de actividad laboral, al no poder marcar signos importantes de prevención en las actividades laborales pues puede interrumpirse la producción o por su elevado costo.

Niebel (2009) da a conocer que debido a la realización de ciertas operaciones y a las consideraciones económicas el cambio de equipo o herramientas quizá no sea la solución ante los peligros, cuando esto pasa las personas deben de contar con un equipo de protección personal (anteojos, máscaras, cascos, delantales, chalecos, pantalones, cubre piernas, guantes, zapatos y

equipos de respiración) para así estar seguros que el personal use siempre que se requiera el equipo de protección, esto es responsabilidad de la empresa.

d) Limpieza y Orden:

Para Díaz (2007) este es uno de los factores que más influencia tiene en la prevención de accidentes y en mantener un ambiente saludable en el trabajo. Orden es disponer como debe de estar organizado un lugar y así cada cosa este donde debe de estar.

Según Sacristán (como se citó Bardales 2014) hay 4 puntos importantes para mantener nuestra área de trabajo libre de riesgos:

- ✓ Las vías de circulación en la empresa deben de permanecer libres de obstáculos y debidamente limpios para poder utilizarlas sin ningún riesgo.
- ✓ Todos los lugares de trabajo deben de estar siempre limpios para que las condiciones higiénicas sean las adecuadas y no causar algún tipo de enfermedad en los colaboradores.
- ✓ Se debe de observar que los productos que se utilicen para la limpieza no sean altamente peligrosos para los colaboradores, y así se pueda cuidar la salud de todos.
- ✓ Se debe de fomentar la confianza dentro de la organización para poder así comunicar cualquier anomalía que haya relacionado a la limpieza o al orden dentro de la empresa.

e) Enfermedades:

Salgado y Guerrero (2005) afirman que una enfermedad profesional es un estado que viene por causa repetida por bastante tiempo por el trabajo de la persona.

Para Mateo (2007) la causa de las enfermedades profesionales es la poca preocupación hacia los contaminantes, que son como energía o algún producto que se encuentra en el área de trabajo que produce algún problema en los colaboradores.

Según García (como se citó en Hernández 2013) los diversos factores de enfermedades laborales son:

- ❖ Adopción de posturas de trabajo incorrectas: cuando se sientan de forma incorrecta en las sillas de su área de trabajo.
- ❖ Manejo inadecuado de cargas: cuando deben de cargar cosas pesadas y no tienen el material adecuado para no lastimarse.
- ❖ Utilización de un mobiliario no adecuado: no tener el mobiliario adecuado para trabajar y al utilizar el que no se debe se produzca un evento peligroso para el colaborador.
- ❖ Inhalación de polvo inorgánico: No tener alguna mascarilla especial para prevenir enfermedad por el polvo excesivo.
- ❖ Ruido ambiental, iluminación, ventilación y condiciones térmicas. Si esto es negativo en la empresa, puede ocasionar alguna enfermedad en los colaboradores.

La organización internacional del trabajo (2011) dice que algunas de las enfermedades laborales más conocidas son:

- ✓ Enfermedad pulmonar crónica: se da habitualmente en guarniciones de frenos de automóviles.
- ✓ Enfermedad crónica del aparato respiratorio: habitualmente se da en el pulimiento de algún aparato.

- ✓ Intoxicación: causadas por plomo de baterías de automóviles.
- ✓ Pérdida de audición: provocadas por ruido que vienen de compresor

Es importante llevar un control sobre el bienestar de los colaboradores, pues al hablar de higiene es importante que si un trabajador está enfermo de una enfermedad viral, tomemos las precauciones necesarias para que él se recupere pero también para cuidar al resto de los colaboradores que están dentro de la empresa.

f) Ambiente laboral:

Para Pizarro (2007) las condiciones del ambiente en el trabajo no deberían de ser riesgo para la salud de los trabajadores. Para mejor explicación se deriva de la siguiente manera:

❖ Agentes físicos:

- ✓ Temperatura: Vigilar que la temperatura del lugar de trabajo no sea ni tan fría y tan cálida que pueda ocasionar alguna enfermedad a los trabajadores, sino que se encuentre en una temperatura exacta para el buen desempeño del colaboradores cuidando así su salud.
- ✓ Humedad: se debe de recordad que la humedad puede provocar alguna alergia peligrosa en los colaboradores y algún riesgo de electricidad dentro de la empresa afectando a los trabajadores.
- ✓ Ventilación: la distribución de entradas de aire limpio se debe de tener en mantenimiento para evitar algún riesgo para nuestros trabajadores.
- ✓ Iluminación: para evitar lastimar la vista de nuestros colaboradores se debe de contar con la iluminación exacta.

- ✓ Ruido: la influencia de este y la salud del empleado es poderosa pues si se expone mucho ruido puede llegar a producir pérdidas de audición.

#### Legislación sobre seguridad e higiene laboral:

En Guatemala existen ciertas leyes que todas las instituciones deberían de tomar en cuenta para los empleados que está dentro de la organización, y estas hablan sobre cómo se deben de manejar todas las actividades que desarrollan dentro de la organización. El código de trabajo nos da a conocer aspectos importantes de los cuales se debe regir toda instalación de trabajo para así resguardar la integridad tanto física como mental de todo trabajador que este laborando en la empresa, siendo esta una obligación tanto para el colaborador como para el gerente.

A continuación se hará un breve análisis de cada artículo el cual habla de seguridad e higiene:

Artículo 197: Todo gerente tiene la obligación de tomar toda clase de precaución para proteger la vida, la seguridad y la salud de los colaboradores.

Artículo 198: Todo patrono tiene obligación a hacer cumplir las medidas que indique el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para prevenir cualquier accidente de trabajo o alguna enfermedad.

Artículo 199: Todo trabajo a domicilio o de familia queda sometido a los artículos anteriores pero cualquier consecuencia recae en el colaborador o jefe de la familia.

Artículo 200: Se prohíbe a cualquier gerente permitirles a los colaboradores que ingieran alimentos o duerman en los lugares donde ejercen su trabajo, se debe habilitar un lugar especial donde ellos puedan realizar estas actividades.

Artículo 201: Son las labores, instalaciones o industrias en mal estado las que pueden generar condiciones de amenaza o dañar la salud de los colaboradores.

Artículo 202: El peso de cualquier mercadería que tenga que cargar cualquier colaborador se determinara en el reglamento de cada empresa, sin olvidar tomar en cuenta los factores que son la edad, sexo y condiciones físicas.

Artículo 203: Todo colaborador que se ocupe en alimentación para consumo de los clientes debe proveerse cada mes de un certificado médico que acredite que no padecen alguna enfermedad.

Artículo 204: Todas las autoridades de trabajo y sanitarias tienen que colaborar para poder obtener el cumplimiento adecuado de cualquier disposición y reglamento.

Artículo 205: Los trabajadores agrícolas tienen derecho a habitaciones que tengan todas las condiciones higiénicas que se fija en el reglamento de salubridad.

Concluyendo con el marco teórico se puede mencionar las ideas principales de lo que se debe hacer dentro de una empresa para cuidar a los colaboradores, iniciando por una búsqueda intachable de la protección tanto física como mental de las personas quedando a cargo la implementación de estrategias que ayuden a mantener a los trabajadores confiados de que su integridad está siendo cuidada y es prioridad en la organización. Servirá también para aumentar

el desempeño que ellos tengan en sus puestos de trabajo pues sabrán que son protegidos y podrán laborar con plena libertad dentro de la institución.

Toda empresa debe de estar regida por las normas y artículos que se establecen en el código de trabajo, pues esta será una obligación a cumplir tanto del gerente como del trabajador, tomar toda clase de precaución y hacer cumplir las medidas preventivas.

Finalmente la seguridad e higiene previene directamente problemas y accidentes dentro de nuestro trabajo, dando un desarrollo importante de la vida laboral que los colaboradores llevan, impulsando la competitividad pues les dará una máxima productividad en sus tareas teniendo como resultado calidad en sus labores y para la empresa.

## II. Planteamiento Del Problema

En la actualidad las organizaciones han formulado ciertas estrategias para el crecimiento no solo empresarial sino también para todo el personal que habita en la organización, y es donde recursos humanos implementa reglas y prevenciones para cuidar la seguridad y la higiene que hay dentro de la institución y así proteger a sus trabajadores, esto los lleva a la mano a que los miembros del lugar de trabajo lleguen a desempeñar sus tareas de forma satisfactoria como se esperan.

La empresa ubicada en el municipio de Cobán Alta Verapaz, es una organización de transportes extra urbano con ruta de Cobán A.V. a San Cristóbal A. V. vía Tomtem, las Cuevas, Santa Cruz Verapaz, entrada a Venecia y viceversa, el cual da a la población un medio de transporte eficiente y eficaz para cubrir sus necesidades de transporte.

En Transportes Flor de mi Tierra pueden llegar a surgir ciertos accidentes que quizás no se tenían previstos, y se olvida pensar que estos pueden darse por alguna negligencia institucional o por el poco cuidado que la persona tenga en su área de trabajo, al no tomar en cuenta la seguridad y la higiene que debe de haber para la protección y bienestar de todo trabajador dentro de la organización. Determinar cómo está la seguridad y la higiene dentro de la empresa es fundamental para que todo trabajador se sienta acogido no solo por cierta parte de la empresa sino por su totalidad.

Por lo antes planteado, es necesario determinar el estado actual de la seguridad y la higiene de la empresa de transportes y así dependiendo con los resultados, proponer un plan de acción para que todo colaborador trabaje en entorno higiénico y seguro para que estos puedan laborar con eficiencia y eficacia, dando los mejores resultados a la organización.

Según con lo analizado anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué elementos de seguridad e higiene laboral existen en transportes flor de mi tierra?

## 2.1. Objetivos

### 2.1.1. Objetivo General

Identificar los elementos de seguridad e higiene laboral en Transportes Flor de Mi Tierra.

### 2.1.2. Objetivos Específicos

2.1.2.1 Establecer cuál de los factores entre accidentes laborales, protección personal, limpieza y orden y ambiente laboral por área son eficientes de la seguridad e higiene laboral de Transportes Flor de Mi Tierra.

2.1.2.2 Establecer cuál de los factores entre accidentes laborales, protección personal, limpieza y orden y ambiente laboral por área son deficientes de la seguridad e higiene laboral de Transportes Flor de Mi Tierra.

2.1.2.3 Proponer un plan de mejora que se relacione a los resultados obtenidos de los factores vinculados con la seguridad e higiene laboral en Transportes Flor de Mi Tierra.

## 2.2. Elemento de estudio:

Seguridad e higiene laboral

## 2.3. Definición de Variable

### 2.3.1. Definición Conceptual

Seguridad e Higiene

Chiavenato (2011:298) “Estable la Seguridad e higiene industrial como un conjunto de normas, procedimientos, tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las áreas del cargo y al ambiente físico donde se ejecuta”

### 2.3.2. Definición operacional

Seguridad e Higiene

En dicha investigación se llega a comprender que la seguridad e higiene son las condiciones ambientales de salud y bienestar de los trabajadores que garantizan la protección física y psicológica de agentes externos e internos para la prevención de accidentes. Para poder observar las condiciones en Transportes Flor de mí tierra se partiera con los siguientes indicadores: accidentes laborales, protección personal, limpieza y orden y ambiente laboral.

## 2.4. Alcances y Límites

La presente investigación se llevó a cabo en Transportes Flor de mi Tierra ubicada en el municipio de Cobán Alta Verapaz, para determinar que influencia tiene la seguridad e higiene industrial en los colaboradores de dicha empresa y que factores se deben trabajar con el fin de lograr los objetivos.

Los sujetos que participaron en dicho estudio son los colaboradores de Transportes Flor de mi Tierra que cuenta con 40 trabajadores los cuales se desglosan en: área administrativa 3 personas, área operativa 37 personas. Los resultados no podrán ser generalizados a otras poblaciones.

Para el desarrollo de dicha investigación se tuvo como limitante el que los colaboradores se les dificulte un poco el entendimiento del objetivo principal de la encuesta y se desvíen un poco de la respuesta principal.

## 2.5. Aporte

El aporte para la sociedad es que la investigación es de ejemplo para otras empresas de transporte ya que podrán tomar en cuenta la prevención y el cuidado que deben de tener con sus colaboradores en el tema de seguridad e higiene laboral.

En Transportes Flor de mi Tierra la investigación es un punto importante para integrar todos los aspectos de salud y prevención al momento de laborar y de brindarles a los usuarios el reflejo del mismo.

En la universidad sirve como fuente de información para la realización de futuras investigaciones relacionadas con el mismo tema donde los alumnos se podrían guiar para ampliar su trabajo, sirviendo como consulta bibliográficas.

Y personalmente, aumentó mis conocimientos acerca del tema, dándome un conocimiento más extenso de lo que se debe de poner en práctica en una organización para que la seguridad e higiene sea la idónea.

### III. Método

#### 3.1. Sujetos

En la presente investigación los sujetos de estudio fueron los colaboradores de Transportes Flor de mi Tierra siendo estos en su totalidad hombres.

Para realizar el presente estudio se contó con una población de 40 colaboradores utilizando de muestra la totalidad de la población.

TABLA 3.1.

Características por área de trabajo de los colaboradores de Transportes flor de mi Tierra.

ÁREA	PUESTO	CANTIDAD
Administrativa	Gerente General	1
	Contador	2
Operativa	Pilotos	20
	Tiempadores	12
	Mecánicos	4
	Guardias	3
<b>Total:</b>		40

#### 3.2. Instrumento:

Con el propósito de este estudio se aplicaron escalas personalizadas de seguridad e higiene laboral el cual pretendió identificar como se encuentra la seguridad e higiene en

Transportes Flor de mi Tierra. Se realizaron dos instrumentos, uno dirigido al área operativa de pilotos (20) y el otro será para el resto de los colaboradores.

Los instrumentos fueron personalizados y constan de 20 preguntas cada instrumento de opción múltiple el cual abarcan los siguientes indicadores:

- Accidentes laborales
- Protección Personal
- Limpieza y orden
- Ambiente laboral

Dichos cuestionarios están considerados para durar aproximadamente entre 30 y 35 minutos, la información obtenida será completamente confidencial ya que los participantes no tendrán que colocar su nombre.

Para lograr establecer la seguridad e higiene en dicha empresa se realizó una escala de medición la cual consiste en:

Muy eficiente	5-8
Eficiente	9-12
Deficiente	13-16
Muy deficiente	17-20

### 3.3. Procedimiento

Para la elaboración de dicha investigación, se llevaron a cabo los siguientes pasos:

1. Selección de la empresa
2. Visita a la empresa para dar a conocer propuesta de investigación sobre el tema de seguridad e higiene
3. Aceptación de la empresa para realizar la investigación, recolectar información y utilizar el nombre de la misma
4. Selección de la muestra, cubriendo a todos los colaboradores de Transportes Flor de mi Tierra
5. Diseño de elaboración de instrumentos por área administrativa y área operativa, cada instrumento consta de los cuatro indicadores (accidentes laborales, protección personal, limpieza y orden y ambiente laboral
6. Tabulación de resultados por área e indicadores
7. Análisis de resultados con gráficas, por área e indicadores
8. Realización de conclusiones
9. Realización de recomendaciones
10. Elaboración del plan de mejora para la empresa

### 3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

El estudio que se realizó es de carácter descriptivo, para Achaerandio (2010) la investigación descriptiva es aquella que tiene por objetos estudiar e interpretar lo que parece y lo que es el fenómeno investigado.

En dicho estudio se agregaron las respectivas graficas con sus porcentajes, su debida interpretación y análisis que plasmaron los resultados de la investigación.

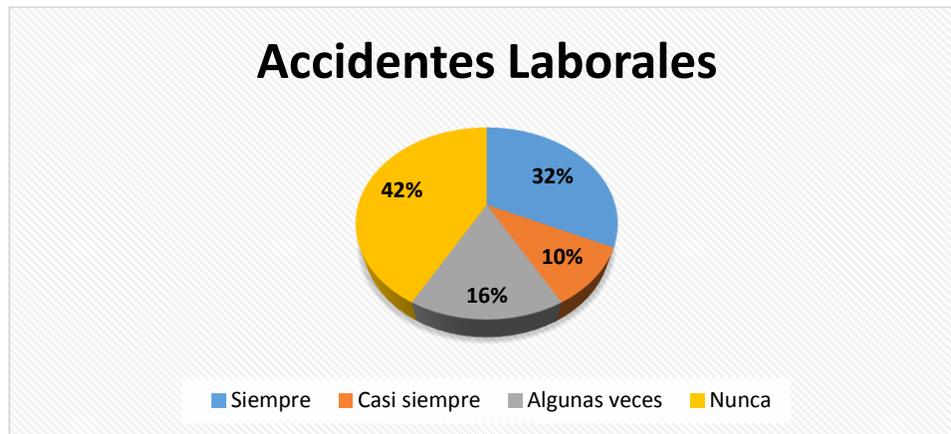
La metodología estadística que se utilizó serán las medidas de tendencia tales como: media, moda y desviación estándar. Lo cual permitirá dar a conocer la seguridad e higiene laboral que existe en Transportes Flor de Mi Tierra, identificando los factores prioritarios y deficientes que tendrán los colaboradores.

#### IV. Presentación y Análisis de Resultados

A continuación se presenta los resultados que se lograron obtener del trabajo de campo que se llevó a cabo en Transportes Flor de Mi Tierra. En los anexos se presentan los instrumentos los cuales muestran los puntos de vista que cada colaborador tuvo acerca del tema y como resultado se presentan las gráficas con su interpretación.

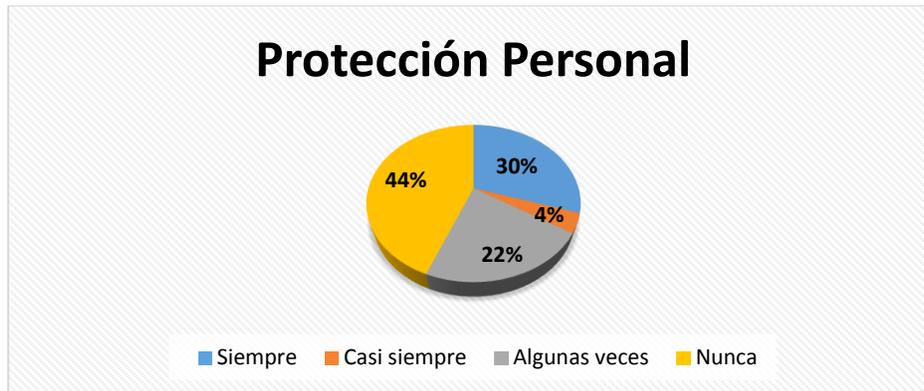
Cuestionario No. 1 área administrativa.

Gráfica 4.1.



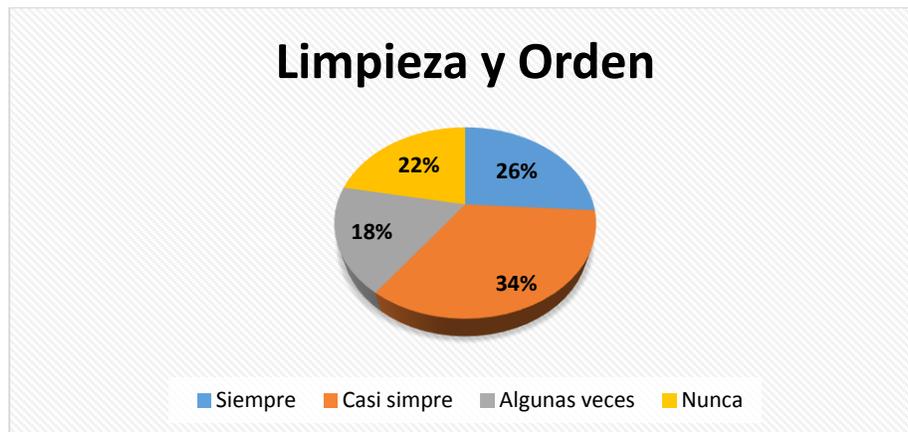
La gráfica anterior indica que los colaboradores consideran que los elementos que conforman el factor Accidentes Laborales (señalización, capacitación y área de emergencia) no se encuentra desarrollado ya que más de la mitad del porcentaje indican que no están conformes de cómo se manejan las precauciones para evitar un accidente; es importante mencionar que aunque existe un buen porcentaje de insatisfacción hay un 42% de las personas que han calificado aceptable el factor.

Gráfica 4.2.



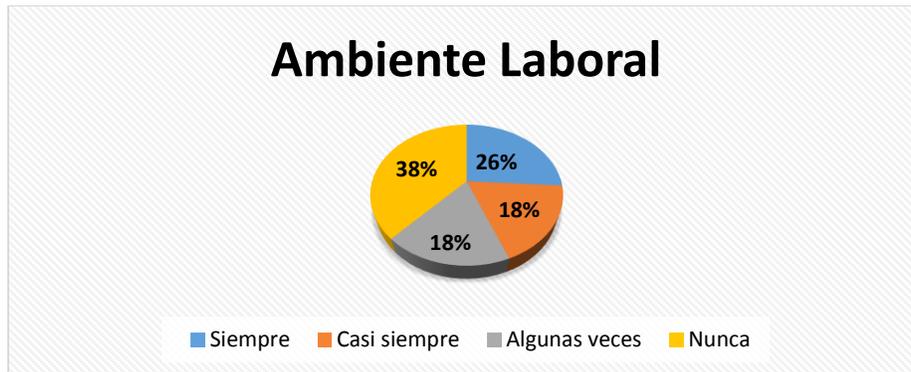
En el caso del factor Protección Personal considerando los elementos (verificación del equipo, equipo de protección personal y programa de seguridad) se puede ver que existe un alto porcentaje de insatisfacción o inconformidad, aunque se puede observar que hay 34% de los encuestados que encuentran desarrollado el factor.

Gráfica 4.3.



Se puede observar que el factor de Limpieza y Orden presenta un desempeño positivo según los sujetos de investigación, sin embargo existe un 40% de personas que no califican el factor como desarrollado.

Gráfica 4.4



La gráfica da a conocer que el factor de Ambiente Laboral presenta un desempeño desfavorable ya que un 56% los colaboradores indican que no están de acuerdo con el ambiente que se maneja dentro de la empresa; sin embargo existe un 44% de personas que califican el factor como desarrollado.

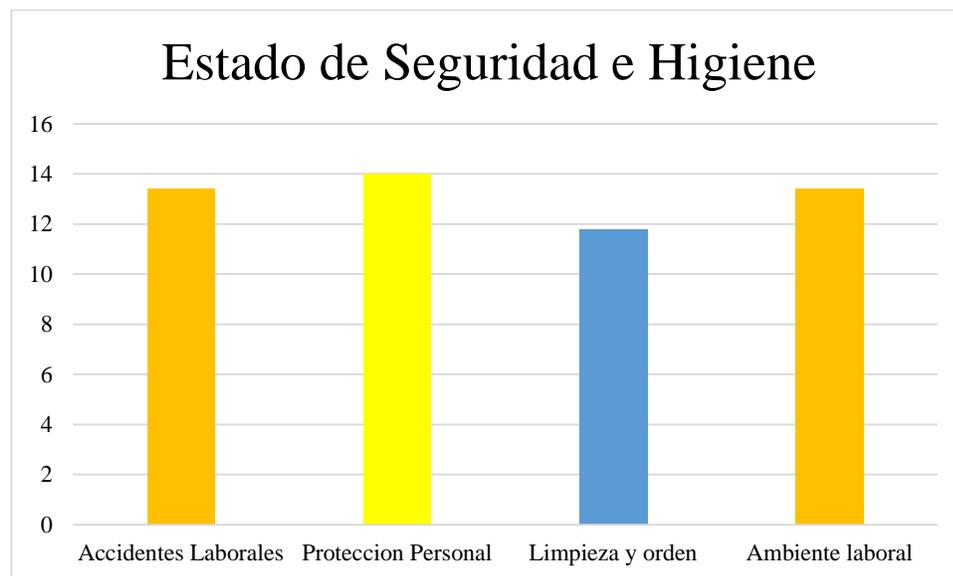
Tabla 4.1

	Accidentes Laborales	Protección Personal	Limpieza y Orden	Ambiente Laboral
Media	13.4	14	11.8	13.4
Moda	18	15	13	15
Desviación Estándar	4.45	3.46	1.36	2.60

La tabla anterior, indica los resultados obtenidos de las medidas de tendencia central para cada uno de los factores; considerando que entre más bajo sea el factor, éste se encontrará mejor desarrollado. Por lo tanto se puede determinar que el factor mejor posicionado es el de Limpieza

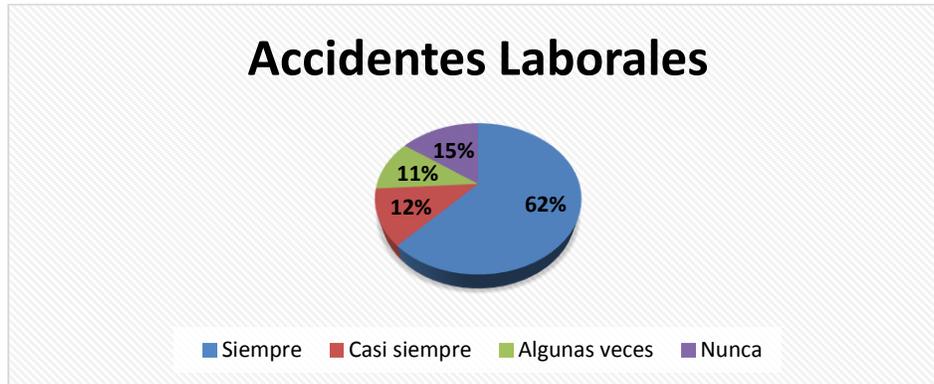
y Orden con acepción a que se encuentra deficiente, los factores que se encuentran poco desarrollados mostrándose como deficientes y muy deficientes son Accidentes Laborales, Protección Personal y Ambiente Laboral. Es importante mencionar que como vimos en las gráficas anteriores la tendencia se repite en cuanto a cada uno de los factores.

Gráfica 4.5



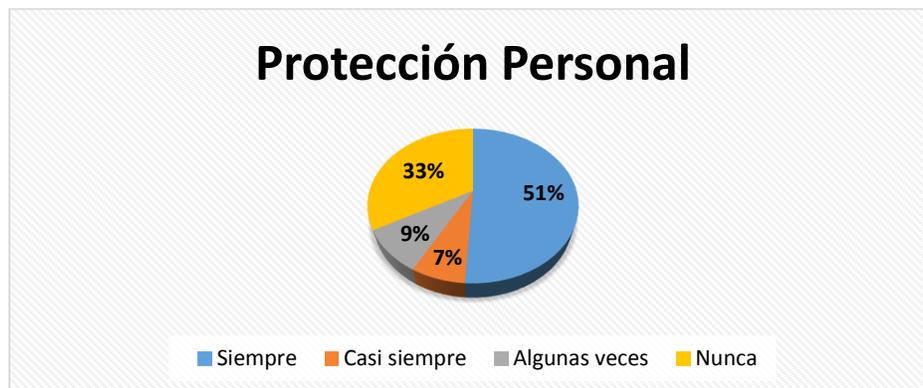
Se puede observar en esta importante gráfica que el factor mejor desarrollado es el de limpieza y orden al encontrarse en la escala de eficiente los otros tres factores que son: Accidentes Laborales, Protección Personal y Ambiente Laboral se encuentran en la escala deficiente lo cual hace notar que la Seguridad e Higiene el área administrativa está en malas condiciones.

Gráfica 4.6



La grafica anterior nos indica que en el factor de Accidentes Laborales se considera con un alto porcentaje de desarrollo, sin embargo existe un 26% de colaboradores que encuentra negativos los elementos (equipamiento de carretera y área específica de atención).

Gráfica 4.7



La gráfica indica que existe un 58% de personas encuestadas que indican que el factor es positivo, por otro lado existe un 42% de datos que muestran su inconformidad en el factor con los elementos (bolsa de aire, seguro de vida y programa de seguridad).

Gráfica 4.8



Dentro de los elementos que conforman el factor Limpieza y Orden (limpieza del bus, servicio mecánico, vías de circulación señalizadas) se puede observar que existe un alto porcentaje positivo, aunque un 26% de los colaboradores afirma que nunca han recibido una inducción o capacitación sobre seguridad e higiene.

Gráfica 4.9



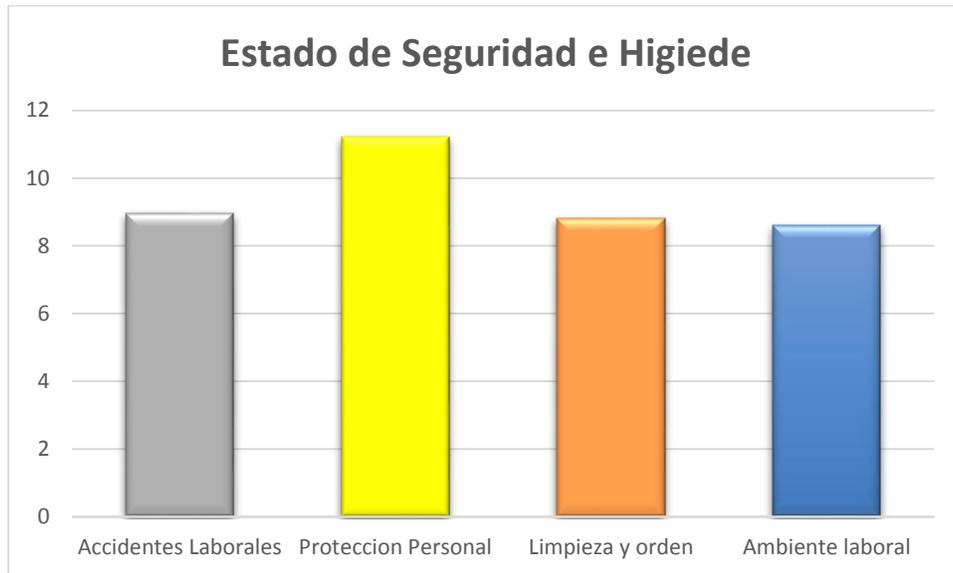
Se puede observar que en el factor de Ambiente Laboral existe un alto porcentaje de desarrollo teniendo un 76% de eficiencia, y únicamente el 24% indica insatisfacción referente a (exámenes médicos y falta de sanitarios dentro de la empresa).

Tabla 4.2

	Accidentes Laborales	Protección Personal	Limpieza y Orden	Ambiente Laboral
Media	8.95	11.20	8.80	8.06
Moda	7	8	7	8
Desviación Estándar	3.44	2.89	3.71	2.56

La tabla anterior refleja los cálculos de las medidas de tendencia central para cada uno de los factores en el área operativa; considerando que entre más bajo sea el factor, este se encontrará mejor desarrollado. Por lo tanto se puede llegar a determinar que el promedio y nota mejor posicionada es la del factor de Ambiente Laboral, el factor menos desarrollado es el de Protección Personal y los factores que están medianamente desarrollados son: Protección Personal y Accidentes Laborales. Por lo tanto cabe mencionar, que como sucedió en las gráficas nuevamente la tendencia se repetir en cuanto a los factores.

Gráfica 4.10.



Se puede observar en esta gráfica que todos los factores están bien desarrollados, cabe resaltar que el altamente desarrollado es Ambiente Laboral y el menos desarrollado es Protección Personal, pero todos entran en el rango de eficiencia lo cual hace notar que la Seguridad e Higiene es estable mas no idónea para la empresa pues ningún factor califica en el rango de muy eficiente.

## V. Discusión

La Seguridad e Higiene es un elemento importante en el desarrollo empresarial para Hernández (2005) la seguridad e higiene laboral es lo que engloba los conocimientos científicos y tecnológicos que tiene el fin de localizar, evaluar, controlar y prevenir cual quiere posible riesgo que haya en el lugar de trabajo. Para Chiavenato (2011) la seguridad en el trabajo es la unión de lo técnico, educativo y psicológico y estos aplican para prevenir cualquier accidente. Por otro lado Mateo (2006) afirma que la higiene es una ciencia que se dedica a la evaluación y control de todo el aspecto de ambiente existente.

Muchas veces las empresas deciden hacer una evaluación y un diagnostico profundo para poder encontrar los aspectos a fortalecer para el mejoramiento de la misma, sin duda alguna las gráficas anteriores son importantes para definir cada resultado.

Prado (2006) realizó un estudio enfocándose en tres factores importantes en la seguridad e higiene para la industria lechera Carchi S.A. de la Ciudad de Tulcán. Al igual que este autor la presente investigación logro dar a conocer el desarrollo de tres factores esenciales de la seguridad e higiene en Transportes Flor de Mi Tierra. Estos fueron establecidos considerando la percepción y la necesidad de los directivos de la empresa ya que como se sabe existen diversos factores que forman parte de una seguridad e higiene, los factores que ha sido seleccionados son: accidentes laborales, protección personal, limpieza y orden y ambiente laboral.

Luego de realizar la tabulación e interpretación de cada uno de los resultados se encontraron eficiencias y deficiencias de cada uno de los factores por área de la siguiente forma:

Comenzando por, los accidentes laborales este fue el factor considerado como eficiente en el área operativa y como deficiente en el área administrativa; para Galindo (2006) los accidentes

laborales son situación anormales y no esperadas, el cual trae consigo, una disminución de la integridad física y psicológica del colaborador. Flores y Paquini (2008) describen la importancia de reducir el número de accidente en el trabajo para aumenta la producción en ella. Lo que hace coincidir los resultados de esta investigación en el área operativa pues los colaboradores sienten que se les cuida su integridad personal previniéndoles de cualquier accidente laboral y así dando ellos un desempeño favorable; por otro lado difiere con el área administrativa ya que los colaboradores no sienten que se le cuide en el área de trabajo y de esta forma su desempeño laboral disminuye.

El segundo factor a discutir es el de protección personal este es de suma importancia pues los colaboradores sentirán que físicamente están protegidos. Para Lucas (2007) la protección de las personas es importante tenerla pues este eliminara cualquier riesgo de actividad laboral. Contreras (2013) realizo su estudio en una empresa llamada MIPYMES en el municipio del Progreso en el departamento de Jutiapa, el considera de suma importancia la protección de las personas dentro de su trabajo pues concluyo que se debe incluir protección corporal dentro de las áreas de trabajo dentro de las empresa para mayor productividad, lo que difiere en los resultados del área administrativa según la investigación realizada ya que los colaboradores no se sienten protegidos físicamente por parte de la empresa; por otro lado en el área operativa también se encuentra un desacuerdo pues un 42% tampoco se sienten con la protección necesaria, el cual puede llegar a disminuir su rendimiento.

El tercer factor es el de limpieza y orden, es importante en una empresa porque nos muestra la imagen interna que pueda existir. Para Díaz (2007) este es un factor de mucha influencia pues puede llegar a prevenir cualquier momento peligroso, mantener un ambiente saludable en el trabajo y al estar todo en orden el lugar estará debidamente organizado. Lo que coincide con

nuestros resultados del área administrativa y del área operativa pues lo colaboradores califican que este factor se encuentre estable pues observan su alrededor limpio y ordenado, dando esto a la gerencia de la organización tranquilidad y estabilidad en cuanto a generar un desempeño laboral estable en los colaboradores.

El último factor de la presente investigación es el de ambiente laboral, considerando que esta es una situación interna que produce cada colaborador satisfacción y motivación en cada tarea que realizan en su área de trabajo. Para Pizarro (2007) las condiciones en el ambiente del trabajo no deberían de ser incómodas ni de riesgo. Es importante revisar que el lugar de trabajo no sea ni tan frío ni tan cálido, revisar y hacer lo posible porque no halla humedad, que la ventilación sea adecuada y que tengan un área específica para su aseo personal. Lo que difiere grandemente con los resultados del área administrativa pues gran parte de los colaboradores colocan este factor como deficiente al no contar ellos con algunas comodidades que el propio ambiente laboral debería brindarles. Ahora bien este factor logra coincidir con el autor, en el área operativa existe un alto porcentaje de individuos califico el ambiente laboral como estable dando a conocer que este factor logra que al estar pasivo su desempeño sea favorable.

Luego de analizar los resultados considerando las cualidades y defectos que cada uno de los factores según los sujetos encuestados se puede determinar que: en el área administrativa el único factor que puede considerarse medianamente estable es el de limpieza y orden mientras que se encuentran tres factores deficientes son: accidentes laborales, protección personal y ambiente laboral. Y en área operativa se puede determinar tres factores positivos que son: accidentes laborales, limpieza y orden y ambiente laboral, mientras que existe un factor que no baja a la deficiencia pero tiene un alto porcentaje de inconformidad que es el factor de protección personal. Es importante considerarlos para buscar una mejora y así aumentar la eficiencia en

cada factor. Por último, será de suma importancia incluir en el plan de acción elementos claves para fortalecer todos los factores de la seguridad e higiene, tomando en cuenta que estos puntos deben de estar explicados con claridad para lograr cumplir la mejora con éxito.

## VI. Conclusiones

- El estado actual de la seguridad e higiene laboral en Transportes Flor de Mi Tierra en el área administrativa es deficiente, observando como el factor de limpieza y orden es el único que se encuentra estable más no está desarrollado a su perfección. En el área operativa la seguridad e higiene laboral se encuentra estable observando como los factores se encuentran desarrollados adecuadamente. Sin embargo no se debe confundir un estado adecuado con un estado idóneo, por lo cual en área administrativa se deben considerar grandes cambios y el área operativa se deben fortalecer aun algunos aspectos.

- En el área administrativa el factor eficiente del estudio es el de limpieza y orden pues supero más del 50% de los datos por lo que este factor es al que menos importancia y énfasis tendrá en la propuesta. En el área operativa los factores que encuentran eficientes son: accidentes laborales, protección personal, limpieza y orden y ambiente laboral, ya que los cuatro lograron obtener más del 50% de los datos aunque estos están desarrollados se consideraran en la propuesta mas no se les dará un enfoque profundo.

- Los tres factores deficientes en el área administrativa son: accidentes laborales, protección personal y ambiente laboral; estos factores presentaron un panorama preocupante ya que solamente hay un factor positivo, la determinación de estos tres factores es clave y se le dará un enfoque profundo en la propuesta final. En el área operativa no se encuentra ningún factor deficiente pero de igual manera se trabajara en ellos para obtener factores idóneos.

- La propuesta de plan de mejora para el fortalecimiento de la seguridad e higiene se hace basada en los factores deficientes y en la retroalimentación de los factores eficientes,

este plan incluye los siguientes puntos: portada, índice, justificación y desarrollo de mejora de factores.

## VII. Recomendaciones

- En el área administrativa la seguridad e higiene laboral se debe fortalecer pues los resultados son negativos y no califican para que la empresa este altamente desarrollada. En el área operativa la seguridad e higiene laboral se encuentra estable, es necesario fortalecer, pues aunque los resultados son positivos no califican a las condiciones idóneas que debería de estar la empresa.
- El factor de limpieza y orden en el área administrativa es el único factor positivo sin embargo no está desarrollado correctamente al tener un 40% de percepciones negativas por lo cual debe ser fortalecido guiándonos por el plan de mejora propuesto. En el área operativa encontramos los cuatro factores bien desarrollados, pero es importante considerar lo propuesto pues los cuatro tienen un numero de porcentaje mínimo de respuestas negativas y estos deben de ser mejorados.
- Los tres factores deficientes en el área administrativa son: accidentes laborales, protección personal y ambiente laboral, estos factores marcan una necesidad de mejorar los cuales deben de ser tomados en cuenta por la empresa, es importante tratar los aspectos que se encuentran en el plan de mejora para solucionar esta deficiencia. En el área operativa no encontramos ningún factor deficiente, pero es importante tomar en cuenta lo que aparece en el plan para lograr que estos sea idóneos.
- El plan de mejora resume las ideas que son urgentes fortalecer por lo cual se recomienda que su ejecución sea inmediata realizándolo en equipo.
- Realizar continuas evaluaciones de la seguridad e higiene laboral, con el objetivo de que día a día la seguridad e higiene no decaiga, con el mismo profesionalismos con que se realizó la presente investigación.

## VIII. Referencias

- Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la investigación*. (7ª. Ed.). Universidad Rafael Landívar.
- Alarcon, R. (2011). *La seguridad e higiene en las pequeñas y medianas empresas del sector Comercial en Xalapa*. (Tesis de Licenciatura inédita). Recuperada en <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/29888/1/Alarcon%20Aguilera.pdf>
- Alcocer, J. (2010). *Elaboración del plan de seguridad industrial y salud ocupacional para la E.E.R.S.A. – Central de Generación Hidráulica Alao*. (Tesis de Licenciatura inédita). Recuperada en <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/950/1/85T00168%20pdf>
- Bardales, R. (2014). *Seguridad e higiene industrial en empresas purificadoras de agua, del municipio de Zacapa*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, campus de Zacapa, Zacapa, Guatemala.
- Benito, J. (2013). *Seguridad e higiene industrial en el proyecto minero cerró blanco, Asunción Mita, Jutiapa*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Sede Regional Jutiapa, Jutiapa, Guatemala.
- Cacatzún, J. (2014). *Seguridad e higiene laboral en depósitos de materiales de construcción en almolonga, Quetzaltenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Cardillo, D. (2013). *Seguridad e higiene industrial de los mercados municipales de la cabecera del departamento de Retalhuleu*. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Cerón, K. (2010). *Diseño de un nuevo sistema de seguridad e higiene en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México S.A de C.V.* (Tesis de Licenciatura inédita). Recuperada de <http://148.204.210.201/tesis/400.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ª. Ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (5ª. Ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Código de Trabajo. (2010). Congreso República de Guatemala 1441-2010, artículos 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204 y 205.
- Contreras, A. (2013). *Seguridad e higiene industrial en las MIPYMES dedicadas a estructuras metálicas ubicadas en el Progreso Jutiapa*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Sede Regional de Jutiapa, Jutiapa, Guatemala.

- Contreras, A. (2014). *Seguridad e higiene industrial en las panaderías ubicadas en el progreso, Jutiapa*. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Sede Regional de Jutiapa, Jutiapa, Guatemala.
- Dessler, G. (2011). *Administración de personal*. (8ª. Ed.). México: Prentice- Hall Hisp
- Dessler, G. (2011). *Administración de Personal*. (8ª. Ed.). México: Prentice- Hall Hispanoamericana, S.A.
- Díaz, M., Gallego, A., Márquez, A., Milá, A., Monereo, J., Vida, R., Moreno, M., Vida, J. y Viñas, J. (2008). *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales*. (5ª. Ed.). Valladolid: Prentice Hall.
- Díaz, J. (2007). *Seguridad e Higiene del trabajo, técnicas de prevención de Riesgos Laborales*. (9ª. Ed.). Madrid: Editorial Tébar S.L.
- Díaz, P. (2009). *Prevención de riesgos laborales: Seguridad y Salud laboral*. (1ª. Ed.). España: Editorial Ediciones Paraninfo.
- Duque, C. (2013). *Seguridad e higiene industrial en las empresas MIPYMES de estructura de aluminio y vidrio en los municipios de Asunción Mita, Jutiapa y el Progreso*. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Sede Regional de Jutiapa, Jutiapa, Guatemala.
- Estrada, F. (2013). *Prácticas de seguridad e higiene industrial en las fábricas de calzado ubicadas en la cabecera municipal de Santa Catarina Mita, Jutiapa*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Sede de Jutiapa, Jutiapa, Guatemala.
- Fernández, R. (2008). *Manual de prevención de Riesgos laborales para no iniciados*. (2ª. Ed.). España: Editorial Club Universitario.
- Flores, G y Paquini, A. (2008). *Implementación de seguridad e higiene y ambiente laboral en la empresa Ferretera Industrial y de servicios de Hidalgo*. (Tesis de Licenciatura inédita). Recuperada en <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/231104/393/1/Implementacion%20de%20seguridad%20e%20higiene.pdf>
- Fría, A. (2006). *Salud pública y educación para la salud*. (1ª. Ed.). España: Editorial Masson.
- Galindo, S. (2006). *Prevención de riesgos laborales básico*. (1ª. Ed.). España: INNOVA S.L.
- Galindo, S. (2006). *Prevención de riesgos laborales básico*. (1ª. Ed.). España: INNOVA S.L.
- Hernández, A. (2005). *Seguridad e higiene industrial*: Limusa.

- Hernández, A. (2007). *Administración del personal, organización, contratación y remuneración del trabajo*. (1ª. Ed.). México.
- Hernández, S. (2013). *Seguridad e higiene laboral en empresas fabricantes de cortes típicos del municipio de Salcajá, Quetzaltenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Llaneza, F. (2009). *Formación superior en riesgos laborales*. (4ª. Ed.). España: Editorial Lex Nova S.A.
- Llaneza, F. (2009). *Formación superior en riesgos laborales*. (4ª. Ed.). España: editorial Lex Nova S.A.
- Lucas, B. (2007). *Seguridad en el mantenimiento de vehículos*. (2ª. Ed.). España: Editorial Thomson Paraninfo, Madrid.
- Mateo, P. (2006). *Gestión de la higiene de la empresa*. (7ª. Ed.). Madrid: FC Editorial.
- Mateo, P. (2007). *Gestión de la Higiene Industrial en la empresa*. (7ª. Ed.). España: Editorial Fundación Confemetal, Madrid.
- Monterroso, P. (2011). *Seguridad e higiene industrial en las tenerías de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Mora, H. (2010). *Manual del vigilante*. (2ª. Ed.). España: Editorial Club Universitario.
- Niebel, B. (2009). *Ingeniería industrial, métodos, estándares y diseño de trabajo*. (11ª. Ed.). México: Alfa Omega Ramos.
- Pizarro, N. (2007). *Seguridad en el trabajo*. (2ª. Ed.). España: Edición Fundación Confemetal, Madrid.
- Prado, E. (2006). *Plan de seguridad e higiene industrial en la industria lechera Carchi S.A, 2006*. (Tesis de Licenciatura inédita). Recuperada en [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/5443/1/28842\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/5443/1/28842_1.pdf)
- Ramos, J. (2007). *Manual para trabajo dirigido, seguridad e higiene industrial*.
- Salgado, J y Guerrero, L. (2005). *Higiene y Seguridad*. (1ª. Ed.) México: Éxodo.
- Sánchez, R. (2008). *Seguridad en construcción en América Latina*. (1ª. Ed.). Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Storch, J y García, T. (2008). *Seguridad industrial en plantas químicas y energéticas*. (2ª. Ed.). España: Ediciones Díaz de Santos.

# ANEXO 1

## INSTRUMENTO

### FICHA TÉCNICA

NOMBRE:	Cuestionario de Seguridad e Higiene laboral para una empresa de Transporte.
AUTOR:	Ingrid Marisol Xoy Leal
AFILIACIÓN:	Universidad Rafael Landívar, San Pedro Claver de la Verapaz
APLICACIÓN:	Aplicable a personas entre 18 a 62 años de edad de área Administrativa.
SIGNIFICADO:	Se evaluara el estado de la Seguridad e Higiene laboral partiendo de los siguientes indicadores: Seguridad: <ul style="list-style-type: none"><li>• Accidentes laborales (1, 2, 3, 4, 5)</li><li>• Protección personal (6, 7, 8, 9, 10)</li></ul> Higiene: <ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza y orden (11, 12, 13, 14, 15)</li><li>• Ambiente laboral (16, 17, 18, 19, 20)</li></ul>
ADMINISTRACIÓN:	Auto aplicable
DURACIÓN:	De 30 a 35 minutos
VALIDACIÓN DE EXPERTOS	Licenciada Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz Licenciada Maclovia Villela Licenciada Elisa María Reyes Figueroa
FINALIDAD:	Determinar por medio de los colaboradores de una empresa de transporte cual es el estado actual de la seguridad e higiene.
MATERIAL:	Hojas de cuestionarios

# Cuestionario de Seguridad e Higiene laboral para una empresa de Transporte

A continuación encontrará una serie de preguntas acerca de su trabajo y de cómo se siente en él. Es de suma importancia que sepa que no habrá respuestas correctas ni incorrectas.

Los resultados que se obtendrán serán estrictamente confidenciales y no será accesible a otras personas por eso mismo, se le pide que responda con la verdad para tener resultados reales. El objeto que se tiene es que se pueda contribuir positivamente a la mejora de la seguridad e higiene en la empresa que usted labora actualmente.

Usted debe de responder lo que siente con toda sinceridad. Abajo encontrara un ejemplo de cómo debe de marcar su respuesta. Solamente se debe de marcar una opción de respuesta con una X.

0. ¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
	X		

Ahora es su turno, puede iniciar a responder las preguntas.

1. ¿Su área de trabajo se encuentra señalizada?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

2. ¿Existe un lugar específico para guardar el equipo y herramientas de trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

3. ¿La empresa vela porque el equipo, mobiliario, etc. Estén en orden y así evitar golpes y/o accidentes?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

4. ¿En caso de emergencia se cuenta con un área específica de atención?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

5. ¿Recibe inducción referente a seguridad en el trabajo y accidentes laborales?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

6. ¿Cuenta con equipo de protección para realizar sus actividades laborales?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

7. ¿La empresa realiza la verificación de los equipos de protección personal por lo menos una vez al año?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

8. ¿Los equipos de protección personal son de uso individual?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

9. ¿Los equipos de protección personal se encuentran al alcance de usted?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

10. ¿La empresa cuenta con algún programa de seguridad e higiene laboral?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

11. ¿Los pisos de la empresa se encuentran limpios?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

12. ¿Encuentra fácilmente lo que necesita para realizar su trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

13. ¿Los extintores están en su lugar de ubicación y visibles?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

14. ¿Están las vías de circulación de personas y vehículos diferenciadas y señaladas en la empresa?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

15. ¿La empresa es cuidadosa en mantener todo limpio y ordenado?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

16. ¿La empresa me brinda el mobiliario y equipo necesario para realizar correctamente mi trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

17. ¿Cuenta con la iluminación adecuada para realizar mis actividades correctamente?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

18. ¿Se realizan exámenes médicos a cada colaborador?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

19. ¿Cuenta la empresa con suficiente agua potable para la limpieza personal?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

20. ¿Los sanitarios en la empresa se encuentran limpios?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

**MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO**

# ANEXO 2

## INSTRUMENTO

### FICHA TÉCNICA

NOMBRE:	Cuestionario de Seguridad e Higiene laboral para una empresa de Transporte.
AUTOR:	Ingrid Marisol Xoy Leal
AFILIACIÓN:	Universidad Rafael Landívar, San Pedro Claver de la Verapaz
APLICACIÓN:	Aplicable a personas entre 18 a 62 años de edad para área Operativa.
SIGNIFICADO:	Se evaluara el estado de la Seguridad e Higiene laboral partiendo de los siguientes indicadores: Seguridad: <ul style="list-style-type: none"><li>• Accidentes laborales (1, 2, 3, 4, 5)</li><li>• Protección personal (6, 7, 8, 9, 10)</li></ul> Higiene: <ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza y orden (11, 12, 13, 14, 15)</li><li>• Ambiente laboral (16, 17, 18, 19, 20)</li></ul>
ADMINISTRACIÓN:	Auto aplicable
DURACIÓN:	De 30 a 35 minutos
VALIDACIÓN DE EXPERTOS	Licenciada Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz Licenciada Maclovia Villela Licenciada Elisa María Reyes Figueroa
FINALIDAD:	Determinar por medio de los colaboradores de una empresa de transporte cual es el estado actual de la seguridad e higiene.
MATERIAL:	Hojas de cuestionarios

# Cuestionario de Seguridad e Higiene laboral para una empresa de Transporte

A continuación encontrará una serie de preguntas acerca de su trabajo y de cómo se siente en él. Es de suma importancia que sepa que no habrá respuestas correctas ni incorrectas.

Los resultados que se obtendrán serán estrictamente confidenciales y no será accesible a otras personas por eso mismo, se le pide que responda con la verdad para tener resultados reales. El objeto que se tiene es que se pueda contribuir positivamente a la mejora de la seguridad e higiene en la empresa que usted labora actualmente.

Usted debe de responder lo que siente con toda sinceridad. Abajo encontrara un ejemplo de cómo debe de marcar su respuesta. Solamente se debe de marcar una opción de respuesta con una X.

0. ¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
	X		

Ahora es su turno, puede iniciar a responder las preguntas.

1. ¿Su área de trabajo se encuentra señalizada?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

2. ¿La empresa le brinda el equipamiento de carretera básico para tener en el bus?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

3. ¿En caso de emergencia cuenta con un número de teléfono para comunicarse inmediatamente?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

4. ¿En caso de emergencia se cuenta con un área específica de atención?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

5. ¿El bus cuenta con un chequeo previo antes de cada viaje?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

6. ¿Cuenta el bus con cinturón de seguridad?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

7. ¿Cuenta el bus con bolsa de aire?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

8. ¿La empresa le brinda seguro de vida?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

9. ¿La empresa controla constantemente que su licencia de conducir se encuentre vigente?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

10. ¿La empresa cuenta con algún programa de seguridad e higiene laboral?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

11. ¿Antes de cada viaje se limpia el bus tanto por dentro como por fuera?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

12. ¿Se lleva un control de servicio mecánico para los autobuses?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

13. ¿Ha recibido alguna inducción o capacitación sobre seguridad e higiene laboral?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

14. ¿Están las vías de circulación de personas y vehículos diferenciadas y señaladas en la empresa?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

15. ¿La empresa es cuidadosa en mantener todo limpio y ordenado?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

16. ¿La empresa me brinda el mobiliario y equipo necesario para realizar correctamente mi trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

17. ¿Se revisa constantemente que las luces del bus se encuentren en buen estado?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

18. ¿Se realizan exámenes médicos a cada colaborador?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

19. ¿Cuenta la empresa con suficiente agua potable para la limpieza personal?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

20. ¿Los sanitarios en la empresa se encuentran limpios?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

**MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO**

# ANEXO 3



***Transportes Flor De Mi Tierra.***

## PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA.



# Transportes

## CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN .....	1
FACTOR #1.....	3
ACCIDENTES LABORALES:.....	3
OBJETIVO:.....	3
INTERVENCION ÁREA ADMINISTRATIVA:.....	3
INTERVENCION ÁREA OPERATIVA:.....	5
FACTOR # 2.....	10
PROTECCION PERSONAL: .....	10
OBJETIVO:.....	10
INTERVENCION ÁREA ADMINISTRATIVA:.....	10
INTERVENCION ÁREA OPERATIVA:.....	11
FACTOR # 3.....	14
LIMPIEZA Y ORDEN:.....	14
OBJETIVO:.....	14
INTERVENCION ÁREA ADMINISTRATIVA:.....	14
INTERVENCION ÁREA OPERATIVA:.....	17
FACTOR # 4.....	20
AMBIENTE LABORAL: .....	20
OBEJTIVO:.....	20
INTERVENCION ÁREA ADMINISTRATIVA:.....	20
INTERVENCION ÁREA OPERATIVA:.....	22

## **Justificación**

La seguridad e higiene es un punto importante para tomar en cuenta en cualquier empresa ya que este engloba aspectos tanto físicos como tecnológicos que protegen a los colaboradores de cualquier accidente inesperado.

Para que cada tarea se cumpla en los puestos de trabajo de la manera esperada es importante mejorar todos los puntos de la seguridad e higiene para que el desempeño de los colaboradores sea el adecuado y así evitar distracciones por falta de seguridad.

La elaboración del plan de mejora aparece a partir de los resultados obtenidos al momento del estudio de Diagnostico de seguridad e higiene en transportes Flor de Mi Tierra ya que así como existen factores eficientes, hay ciertos factores de deficiencia critica que se deben tomar en cuenta. El plan de mejora consiste en herramientas básicas, claras y concisas para fortalecer y mejorar la seguridad e higiene laborar, proponiendo un objetivo y una intervención profesional para el cumplimiento de cada factor.

# ACCIDENTES LABORALES

---

FLOR DE MI TIERRA

Transportes

## **Factor #1**

### **Accidentes Laborales:**

#### **Objetivo:**

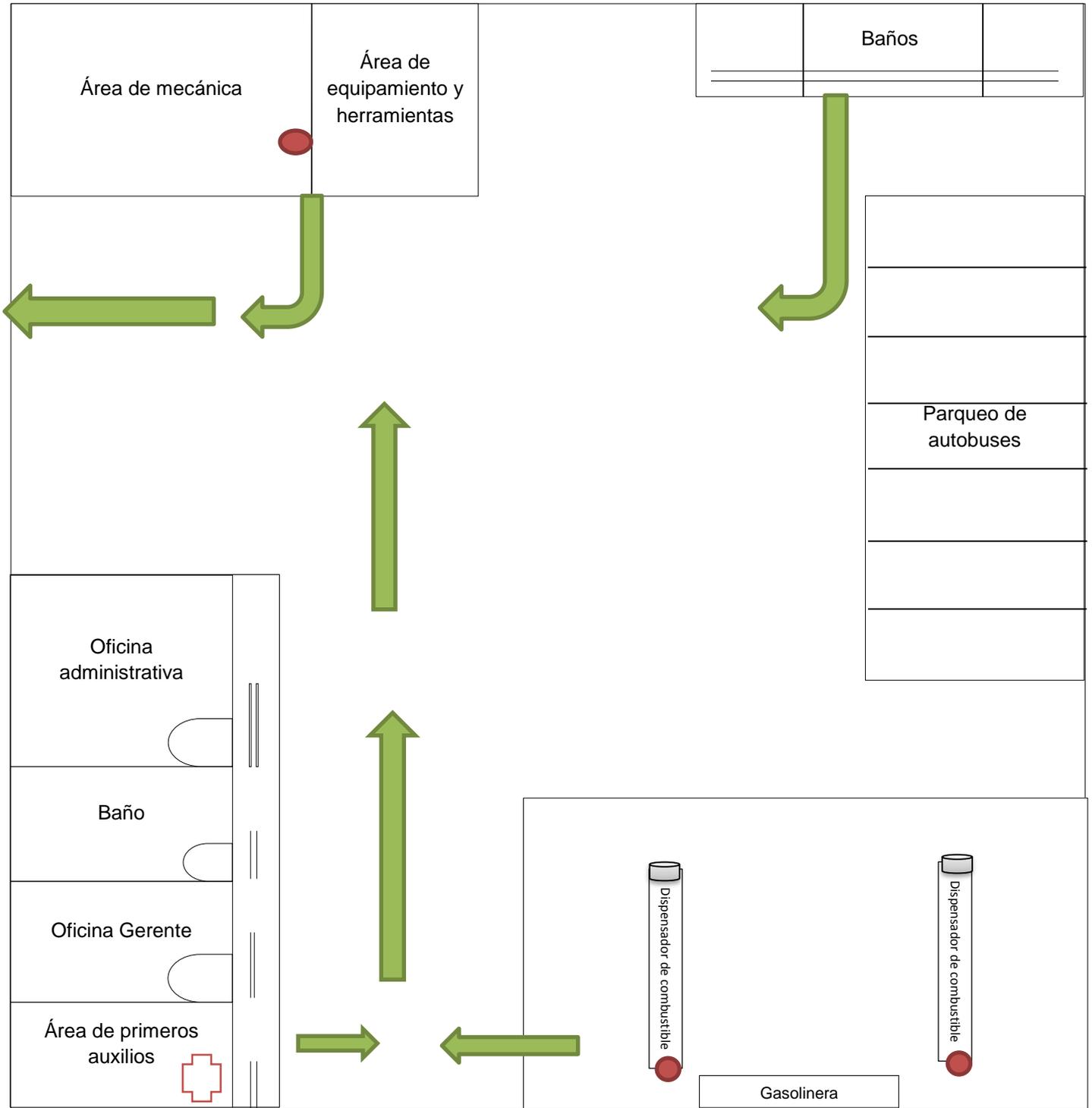
Velar que las instalaciones de la empresa promuevan un entorno seguro para el colaborador y reducir a la vez el riesgo de cualquier tipo de accidente.

#### **Intervención Área Administrativa:**

- Señalizar cada área de peligro dentro de la empresa.
- Instalar a la empresa extintores en caso de incendios para la seguridad de los trabajadores.
- Crear un lugar específico para guardar equipo y herramientas de trabajo.
- Asignar un área de resguardo especial para las herramientas que sea peligrosas.
- Habilitar un espacio limpio y cómodo para que los colaboradores puedan ser atendidos en caso de primeros auxilios.
- Instalar un botiquín médico para poder atender a los colaboradores en caso de algún accidente.
- Capacitar al personal con temas referente a su área de trabajo, por ejemplo: seguridad e higiene, educación vial, trabajo en equipo, etc.

# Formato De Croquis De Empresa.

## "Trasportes Flor De Mi Tierra"



Antideslizantes



Bolsas con área de rio



Ruta de evacuación

### **Intervención Área Operativa:**

- Supervisar constantemente a los pilotos.
- Diseñar un sistema de control para la revisión de mecánica de los autobuses.
- Capacitar al personal con temas referente a su área de trabajo, por ejemplo: seguridad e higiene, educación vial, trabajo en equipo, motivación, liderazgo, etc.

**Formato De Control A Pilotos.**

**"Trasportes Flor De Mi Tierra"**

														
						piloto								
						placa								
						fecha								
No. Turnos	con competencia	salida de:	cantidad de pasajeros	Hora de salida	cantidad de pasajeros	cruce quixal		santa cruz		peaje coban		Hora de entrada	Exceso de tiempo	Efectivo
						tiempo	cantidad de pasajeros	tiempo	cantidad de pasajeros	tiempo	cantidad de pasajeros			
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														

**Formato De Control De Revisión De Mecánica  
De Los Autobuses.**

**“Trasportes Flor De Mi Tierra”**

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado.
No. Placa	246	165	606	029	717	
	266	167	232	486	023	
	262	353	372	470		
	306	354	365	720		
	312	362	244	719		
	316	166	247	513		

Servicio.	Realizado. ✓
Graduación de frenos.	
Graduación de chosh.	
Engrase general.	
Limpieza, filtro de aire.	
Verificar niveles.	
Verificar cojinetes.	
Verificar juego de ruedas.	
Verificar barra de torsión y dirección.	
Verificar cabezales.	
Verificar brazo de timón.	
Aceite hidráulico de timón.	
Verificar sistema eléctrico.	
Verificar suspensión.	
Verificar zapatas.	
Verificar limpieza y líquido de batería.	
Verificar agua en el radiador.	
Revisión de fajas.	
Revisión de ventilador.	
Cambio de aceite. (cada mes, para todos los buses)	
Limpieza del cigarrito.	

## Formato De Capacitación Para El Personal

### *“Transportes Flor De Mi Tierra”*

PLANIFICACIÓN PROGRAMA MOTIVACIONAL			
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	TIEMPO PROGRAMADO
1	Recepción de los participantes	Se recibe a los participantes y se les muestra el lugar en donde se llevará a cabo el programa.	10 minutos
2	Bienvenida de los participantes y dinámica No.1	Se les da a los participantes una cordial bienvenida y se realizará una dinámica rompe hielos para iniciar con la actividad	15 minutos
3	Desarrollo del tema	Se dirigirá a los participantes una charla motivacional dirigida al liderazgo positivo, la integración y el trabajo en equipo	15 minutos
4	Dinámica No.2	Se desarrollará una dinámica de integración y participación.	10 minutos
5	Refrigerio	Tiempo de refrigerio	10 minutos
6	Reforzamiento del contenido Y dinámica No.3	Se realizará un reforzamiento del tema y se incluirá un momento de reflexión y exposición de ideas.	20 minutos
7	Dinámica No.4 y Cierre del programa	Se llevará a cabo el cierre del programa y una dinámica final.	10 minutos
TIEMPO ESTIPULADO			90 MINUTOS/ 1 HORA Y MEDIA

# PROTECCION PERSONAL

---

FLOR DE MI TIERRA

Transportes

## Factor # 2

### Protección Personal:

#### Objetivo:

Proporcionar los conocimientos básicos a los colaboradores, sobre los equipos de protección personal y su uso en la industria.

#### Intervención Área Administrativa:

- Implementar accesorios y vestimenta personal como: chaleco antibalas, botas con punta de acero, guantes, anteojos de seguridad tanto químicos para soldadores, equipo de protección facial como la careta de soldador y cascos.
- Revisar anualmente que no falte ningún accesorio de protección personal.

### Formato De Protección Personal.

#### "Trasportes Flor De Mi Tierra"

Inspección De Elementos De Protección Personal			
Responsable: _____		Fecha: _____	
Nombre del trabajador	Puesto /Cargo	Elementos de protección personal	Observación
	Piloto	Uniforme, zapato cómodo.	
	Mecánico	Overol, botas con punta de acero, aguantas, lentes, protección auditiva, casco.	
	Guardia	Uniforme,	

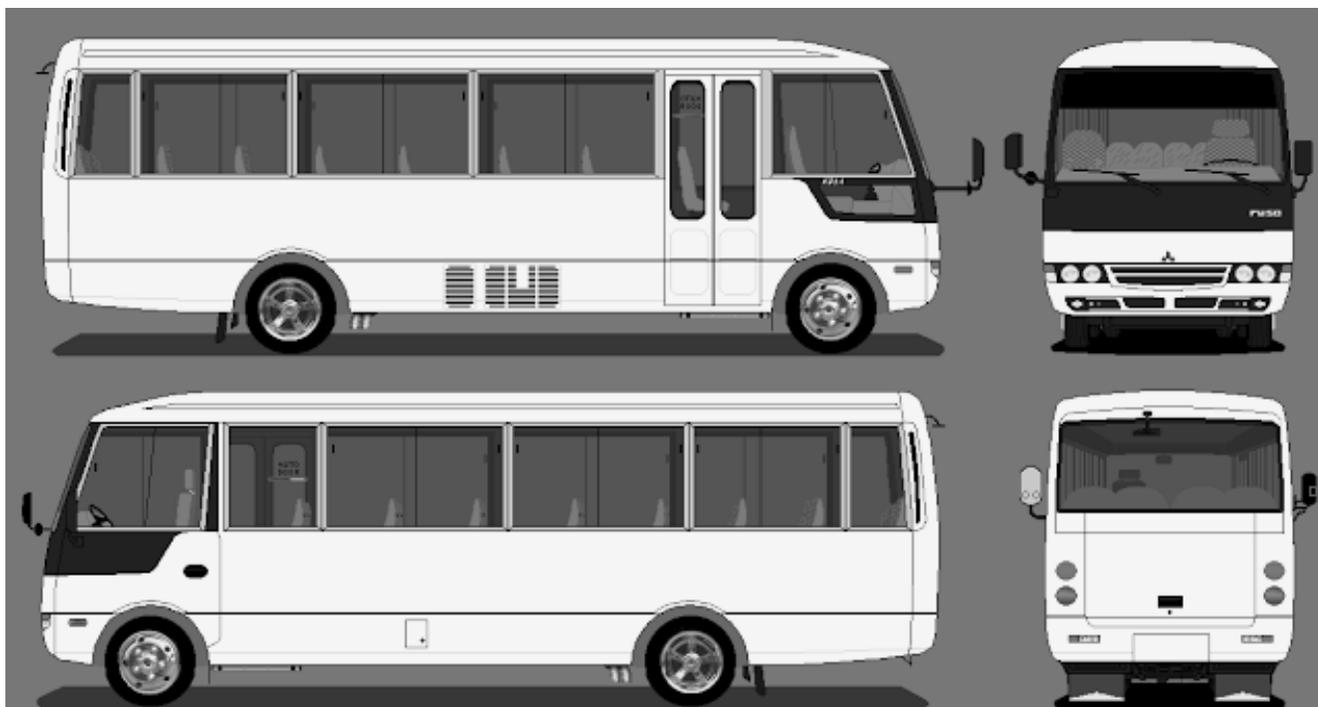
### **Intervención Área Operativa:**

- Revisar que todos los autobuses cuenten con el cinturón de seguridad.
- Que todos los autobuses cuenten con bola de aire.
- Que la empresa les brinde un seguro de vida.
- Realizar una revisión mensual de las licencias de conducir.

## Formato Para Una Revisión Del Autobus

### “Transportes Flor De Mi Tierra”

	<p>ESTADO GENERAL DEL VEHÍCULO</p>	<p>TRANSPORTES FLOR DE MI TIERRA “Nuestro Propósito Es Servirle Mejor”</p>
<p>Código/ placa:</p>	<p>Fecha:</p>	<p>Piloto:</p>



<p>Lateral Izquierdo:</p>	
<p>Lateral Derecho:</p>	
<p>Frontal:</p>	
<p>Trasero:</p>	

**LIMPIEZA Y ORDEN**

---

**FLOR DE MI TIERRA**

**Transportes**

## **Factor # 3**

### **Limpieza Y Orden:**

#### **Objetivo:**

Capacitar al personal para que detecte, elimine o minimice actos y condiciones inseguras, antes, durante y después de realizar su trabajo.

#### **Intervención Área Administrativa:**

- Limpieza constante de los pisos y baños.
- Colocar líneas antideslizantes.
- Colocar armarios de clasificación.
- Área específica para colocar extinguidores.
- Que las vías de evacuación estén señalizadas.

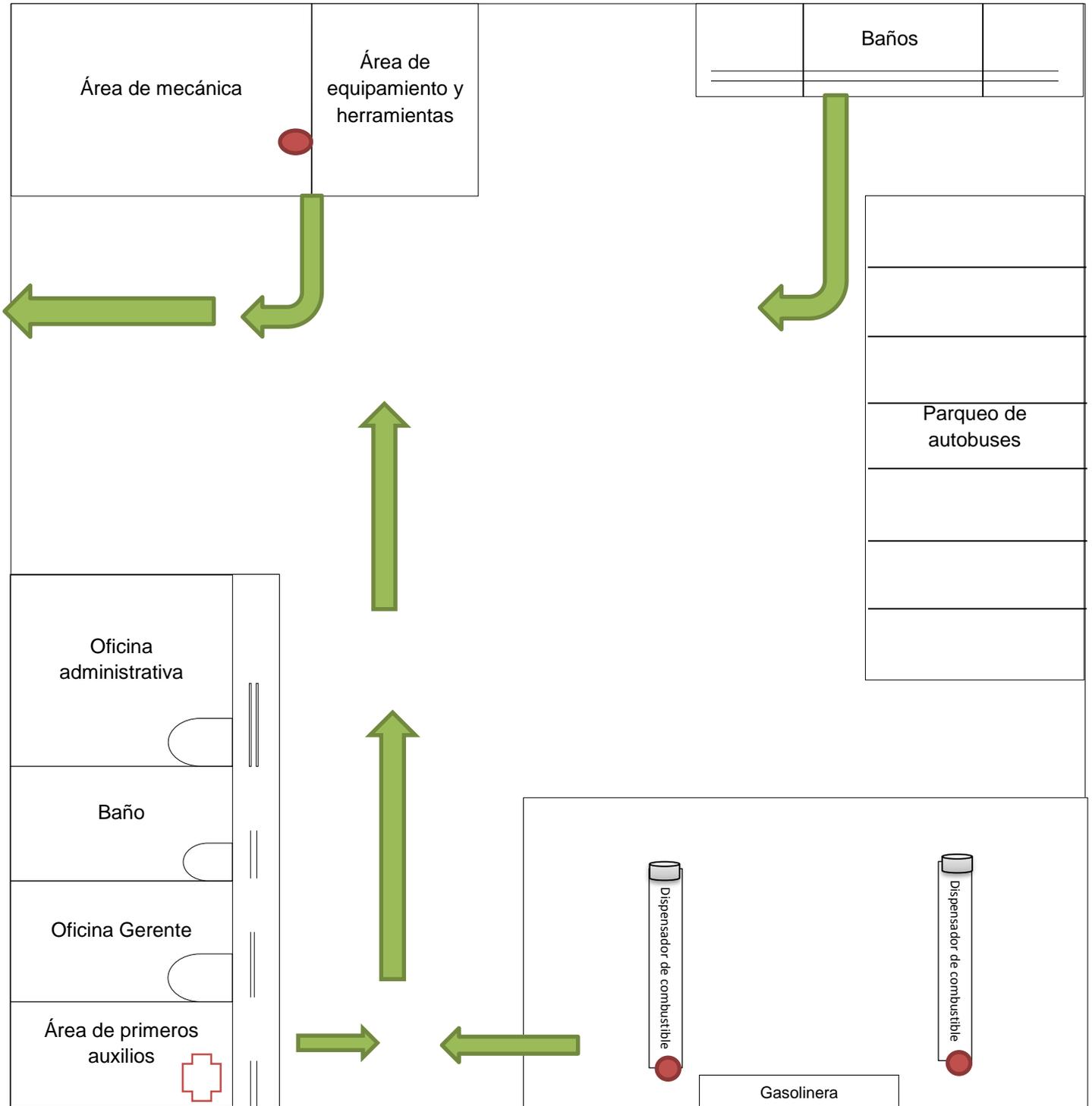
Formato Limpieza De Pisos Y Baños.

*“Transportes Flor De Mi Tierra”*

 LIMPIEZA DE BAÑOS Y PISOS.				
Tarea	Hecho	Lo Realizo	Fecha	Hora
Vaciar papelera	✓			
Sanitarios				
Barrer				
Azulejos				
Puertas				
vidrios				
Limpieza de pisos				

# Formato De Croquis De Empresa.

## "Trasportes Flor De Mi Tierra"



Botiquín



Extintores



Antideslizantes



Bolsas con área de río



Ruta de evacuación

### **Intervención Área Operativa:**

- Realizar limpieza del lugar tres veces al día al autobús.
- Hacer limpieza del bus antes de cada viaje.
- Que el equipamiento de carretera se encuentre agrupada en una caja y en un lugar específico.
- Que dentro de la empresa este señalizado por donde deben entrar los buses, descargar a los pasajes y estacionarse.

## Formato Del Equipamiento Para Carretera.

### “Transportes Flor De Mi Tierra”

	EQUIPAMIENTO DE CARRETERA	TRANSPORTES FLOR DE MI TIERRA “Nuestro Propósito Es Servirle Mejor”
Código/ placa:	Fecha:	Piloto:
ARTICULOS		REALIZADO
Un gato con capacidad para elevar el vehículo.		
Una cruceta		
Dos señales de carretera en forma de triángulo en material reflectivo y provistas de soportes para ser colocadas en forma vertical o lámparas de señal de luz amarilla intermitentes o de destello.		
Un botiquín de primeros auxilios.		
Un extintor (no se especifica el tamaño del mismo)		
Dos tacos para bloquear el vehículo.		
Caja de herramientas básica que como mínimo deberá contener: alicate, destornilladores, llave de expansión y llaves fijas.		
Llanta de repuesto.		
Linterna.		

# AMBIENTE LABORAL

---

FLOR DE MI TIERRA

Transportes

## **Factor # 4**

### **Ambiente Laboral:**

#### **Objetivo:**

Mantener un ambiente de trabajo adecuado para lograr el bienestar de las personas, la producción de servicios de calidad, la satisfacción de los clientes y la supervivencia de la empresa.

#### **Intervención Área Administrativa:**

- Que las áreas de trabajo estén debidamente equipadas con lo que cada colaborador necesita para desempeñar su trabajo.
- Revisar constantemente bombillas para que estén con la iluminación adecuada.
- Realizar cada tres meses un examen médico.
- Implementar un área de sanitarios para la limpieza personal de los colaboradores.
- Generar trabajo en equipo, implementar un taller de motivación cada seis meses.

**Formato De Perfil Medico.**

**“Transportes Flor De Mi Tierra”**

		PERFIL DEL COLABORADOR	
Datos personales.			
Nombre y apellidos completo:			
No. de DPI:			
Lugar de nacimiento: ciudad/departamento/ país.			
Fecha de nacimiento:		Edad:	
Dirección residencial:		Teléfonos:	
Tiene afiliación medica:		Tipo de sangre:	
Padece de alguna de estas enfermedades			
¿Algún soplo en el corazón? Sí No			
¿Dolor en el pecho o en el tórax?			
¿Infarto en el corazón?			
¿Alguna otra enfermedad del corazón?			
¿Enfermedades de la circulación?			
¿Presión arterial alta?			
¿Bronquitis crónica?			
¿Asma?			
¿Tuberculosis?			
¿Cáncer?			
¿Úlcera del duodeno?			
¿Úlcera de estómago?			
¿Enfermedad del hígado?			
¿Enfermedades de la vesícula biliar?			
¿Enfermedades del intestino, colon o recto?			
¿En caso de emergencia a quien llamar?			
Nombre y apellido: _____		número telefónico: _____	
Nombre y apellido: _____		número telefónico: _____	

### **Intervención Área Operativa:**

- Revisar que todas las ventadas de los autobuses estén en buenas condiciones.
- Implementar talleres de motivación semestralmente.
- Implementar talleres de capacitación semestralmente.
- Realizar exámenes de la vista dos veces al año.
- Realizar exámenes médicos una vez al año.

## Formato De Capacitación

### “Transportes Flor De Mi Tierra”

 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN											
Meses	febrero			marzo				Abril			
	Semanas			semanas				semanas			
	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
Capacitación				X							
Motivación	x	x	x								
Comunicación					x	x	X				
Trabajo en equipo								x	x	X	
Liderazgo											x
Seguridad	x	x	x	X							
Higiene personal					x	x	x	x			

# ANEXO 4

**FDMT**

FLOR DE MI TIERRA

Transportes

Cobán, Alta, Verapaz 6 de febrero del 2015.

Licenciado:

Oscar Molina Cú.

Coordinador

Facultades de humanidades / Departamento de Psicología.

Universidad Rafael Landívar

Campus San Pedro Claver S.J de la Verapaz.

Por medio de la presente me permito hacer de su conocimiento que la estudiante: Ingrid Marisol Xoy Leal, carné 2081811, se presentó a nuestra empresa con el objetivo de solicitar espacio para realizar su investigación de Tesis para obtener el Grado de Licenciatura, indicando que estamos en la disponibilidad de brindarle el espacio y las condiciones necesaria para que realice su trabajo en el área de Recurso Humanos de Transportes Flor de Mi Tierra.

Atentamente,

  
MILTON MAURICIO DIEGUEZ MILIAN

Gerente general

Cel.: 50040066

