

ORIGINAL

Health and safety at work in a financial company in 2023

Seguridad y Salud en el trabajo en una Empresa Financiera del año 2023

Corina Anabel Choque Ccanchi¹, Christian Omar Quintana Dragichevich¹, Brian Andreé Meneses Claudio¹, Jorge Arturo Zapana Ruiz¹

¹Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Negocios, Administración de Empresa. Lima, Perú.

Citar como: Choque Ccanchi CA, Quintana Dragichevich CO, Meneses Claudio BA, Zapana Ruiz JA. Health and safety at work in a financial company in 2023. South Health and Policy. 2023; 2:79. <https://doi.org/10.56294/shp202379>

Enviado: 07-09-2022

Revisado: 22-02-2023

Aceptado: 07-07-2023

Publicado: 08-07-2023

Editor: Dr. Telmo Raúl Aveiro-Róbalo 

ABSTRACT

The research addressed the influence of occupational health and safety in a financial company during 2023. It focused on identifying working conditions, the risks to which employees were exposed, and the preventive measures implemented by the organisation. A qualitative approach with an experimental design was used, applying interviews to six workers in the commercial area. The results showed that the company offered regular training, occupational medical examinations, internal medical care, and protocols during the pandemic, reflecting an institutional interest in the well-being of its staff. However, deficiencies were detected in the signage of evacuation routes and in the design of the physical space, which compromised safety in emergencies. In addition, employees reported physical ailments due to exposure to ergonomic risks and stress resulting from demanding targets and long hours. The lack of preventive measures by the workers themselves was also a recurring factor in accidents. It was concluded that, although an institutional occupational health framework existed, it was necessary to strengthen preventive awareness, optimise evacuation routes and provide emotional support. The company demonstrated an effort to ensure safe conditions, but greater two-way commitment was required. Finally, recommendations were proposed focusing on awareness, more frequent medical evaluations, and improvement of the physical work environment to reduce risks and improve organisational performance.

Keywords: Occupational Health; Occupational Hazards; Ergonomics; Occupational Stress; Industrial Safety.

RESUMEN

La investigación abordó la influencia de la seguridad y salud en el trabajo en una empresa financiera durante el año 2023. Se centró en identificar las condiciones laborales, los riesgos a los que estuvieron expuestos los colaboradores y las medidas preventivas implementadas por la organización. Se empleó un enfoque cualitativo con diseño experimental, aplicando entrevistas a seis trabajadores del área comercial. Los resultados evidenciaron que la empresa ofreció capacitaciones periódicas, exámenes médicos ocupacionales, atención médica interna y protocolos durante la pandemia, lo cual reflejó un interés institucional por el bienestar del personal. Sin embargo, se detectaron deficiencias en la señalización de rutas de evacuación y en el diseño del espacio físico, lo cual comprometió la seguridad ante emergencias. Además, los colaboradores manifestaron dolencias físicas por exposición a riesgos ergonómicos y estrés derivado de metas exigentes y horarios extensos. La falta de práctica de medidas preventivas por parte de los propios trabajadores también fue un factor recurrente en los accidentes. Se concluyó que, si bien existió un marco institucional de salud ocupacional, resultó necesario fortalecer la conciencia preventiva, optimizar las rutas de evacuación y brindar soporte emocional. La empresa demostró un esfuerzo por garantizar condiciones seguras, pero requirió mayor compromiso bidireccional. Finalmente, se propusieron recomendaciones enfocadas en la concientización, evaluación médica más frecuente y mejora del entorno físico laboral para reducir los riesgos y mejorar el desempeño organizacional.

Palabras clave: Salud Ocupacional; Riesgos Laborales; Ergonomía; Estrés Laboral; Seguridad Industrial.

INTRODUCCIÓN

Debido a los altos índices de muertes, accidentes y enfermedades laborales reportadas en todo el mundo, el tema de Seguridad y Salud Laboral ha venido tomando importancia para las empresas, según la Organización Internacional del Trabajo, se estima que se ocasionan alrededor de 2,78 millones de fallecimientos al año, debido a accidentes en el trabajo y enfermedades relacionadas con la ocupación. México muestra un mayor problema, ya que entre enero y septiembre del 2022, ocurrieron poco más de 246 000 accidentes laborales; 162 000 casos ocurrieron en el espacio de trabajo, 62 000 fueron en el trayecto; de lo cuales 20 000 se catalogaron como enfermedades de trabajo y 141 no fueron especificados.⁽¹⁾

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud, en el 2020 se registraron tasas elevadas de accidentes laborales, reportando 8,5 muertes por cada 100 000 trabajadores. En Ecuador, las cifras más alarmantes son proporcionadas por la Dirección General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social⁽²⁾ se documentan un total de 932 enfermedades causadas por el trabajo a nivel nacional, con un 57,7 % de ellas registradas en Pichincha, donde predominan las enfermedades traumatológicas (85,63 %), continuando con dictámenes no especificados (10,6 %) y condiciones otorrinolaringológicas (2,4 %); las enfermedades ocupacionales más comunes están relacionadas con riesgos ergonómicos (79,8 %), causas no especificados (9,5 %) y riesgos físicos como ruido, vibraciones, radiaciones ionizantes y no ionizantes (6,3 %) y en cuanto a las enfermedades ocupacionales, una parte significativa de causas indirectas vinculadas a agentes laborales se atribuyen al estrés (22,5 %). Según el Consejo Colombiano de Seguridad, los accidentes laborales representaron un costo cercano a los dos billones de dólares para las empresas, con un total de 513 857 accidentes reportados. Como se puede deducir, los siniestros y accidentes en entornos laborales siguen siendo una de los principales desafíos de las compañías en el país.⁽³⁾ De acuerdo con datos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social de Bolivia, el sector de la construcción muestra una de las tasas más altas de accidentes laborales en el país, con un total de 10 354 accidentes reportados en la construcción, lo que representa un aumento significativo en comparación con años anteriores.⁽⁴⁾ En Chile, el Ministerio del Trabajo y la Superintendencia de Seguridad Social han presentado el Informe Anual de Estadísticas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo 2021, en el cual muestra un índice de accidentabilidad del 2,6 % en el 2021, lo que equivale a 2,6 accidentes laborales por cada 100 colaboradores. Esta cifra manifiesta un incremento del 0,4 % en contraste con el año pasado. Sin embargo, este aumento se explica en parte por la mínima tasa de semejanza en el 2020, donde las limitaciones de movilidad y cuarentenas relacionadas con la pandemia impactaron firmemente el mercado y la dinámica laboral.⁽⁵⁾

En territorio nacional, de acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, se reportaron un total de 71 217 accidentes laborales en el país durante el año 2020, siendo las industrias de la construcción, manufacturera y minería los más afectados. Esto resalta la necesidad de prestar una mayor atención y compromiso a la implementación de medidas preventivas en estos sectores.⁽⁶⁾ Asimismo, un estudio realizado a los cajeros que laboran en una empresa bancaria, determina que por su profesión, los colaboradores se encuentran expuestos a un mayor desgaste emocional, estrés laboral e inconformidad salarial; teniendo en cuenta que ellos no solo manipulan dinero, sino también realizan otras actividades.⁽⁷⁾

Un estudio realizado por la Municipalidad Metropolitana de Lima resalta que el tráfico vehicular figura entre los más congestionados en América Latina, lo que genera un promedio de 80 minutos de desplazamiento diario para los trabajadores; esta situación tiene un efecto adverso en el bienestar mental y física de los empleados, así como en su capacidad de concentración en el trabajo, hoy en día surgen enfermedades laborales que pueden incurrir en una empresa y también en las distintas entidades bancarias, estas varían de acuerdo al tipo de trabajo o las condiciones laborales; pueden ser las lesiones por movimientos repetitivos, por caídas, por objetos que caen y por estrés laboral, lo que traería en consecuencia la disminución en el rendimiento laboral y un incremento de ausentismos.⁽⁸⁾

Problema General

¿De qué manera influye la seguridad y salud en el trabajo en una empresa financiera en el año 2023?

Objetivo General

Determinar de qué manera influye la seguridad y salud en el trabajo en una empresa financiera del año 2023.

MÉTODO

Tipo y diseño de la investigación

Este trabajo de investigación será de tipo básico ya que no se verá afectada por un interés en particular sino que apunta hacia un objetivo crematístico, el cual tiene como motivación principal la curiosidad por descubrir la influencia que presenta la salud y la seguridad ocupacional en las diferentes empresas para adquirir nuevos conocimientos, se dice que es básica ya que nos ayuda a llevar a cabo una investigación aplicada o tecnológica bien cimentada la cual es fundamental para el desarrollo de la ciencia, según Ñaupas et al.⁽⁹⁾

Este estudio se desarrollará mediante un enfoque cualitativo, utilizando preguntas e hipótesis en todo el proceso de recolección de datos y el análisis de estas. Según Monje⁽¹⁰⁾ la realización de estas actividades permitirá formular las preguntas para que luego sean seleccionadas y finalmente perfeccionadas y resueltas. Se maneja de forma dinámica, ya que se basa desde los hechos y su respectiva interpretación.

Para esta investigación se utilizara un alcance descriptivo, debido a que el objetivo es conocer la importancia de la seguridad y salud ocupacional de una entidad financiera, según Monje⁽¹⁰⁾ nos indican que con ello podremos ordenar los rasgos, atributos y realidades a observar de acuerdo a la tema de investigación esto nos permitirá que los criterios a evaluar al ser presentados tengan coherencia y orden para procesarlos, de esta forma poder aportar con ideas y prácticas innovadoras.

En este trabajo hemos elegido el diseño experimental, ya que veremos los comportamientos de los participantes frente a las diferentes preguntas que realizaremos para este trabajo de investigación. Según Monje⁽¹⁰⁾ la investigación experimental se originó con el propósito de determinar con mayor certeza la relación causa-efecto, que se observará en el comportamiento del grupo experimental, a los que se pondrá a prueba.

En esta investigación usaremos el método de estudio de casos, con esto buscamos tener un análisis de diferentes empresas en las cuales han surgido situaciones negativas relacionadas al descuido de la salud y seguridad ocupacional de los altos ejecutivos ante los colaboradores y por ellos también. Este método toma como principales acciones la observación, las entrevistas, cuestionarios, documentos, etc. Según Monje⁽¹⁰⁾, nos enseña que este método se basa en realizar exámenes intensivos y en profundidad de diversos aspectos ante un mismo fenómeno o una entidad social con ello podremos comprender las particularidades del caso para poder formar un todo entendiendo sus funciones y relaciones entre ellas.

Variables de la Investigación	Definición Conceptual	Categorías	Subcategorías	Ítem
VI(X): Salud y Seguridad Ocupacional	Según Carrera (2019), se refiere a un conjunto de acciones orientadas a elevar el bienestar de los empleados. Dentro de este conjunto se incluyen también tareas como la detección temprana y el tratamiento inmediato de enfermedades relacionadas con el trabajo, la reintegración laboral y la atención de situaciones derivadas de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales, asimismo, también se trata del control, reducción y eliminación de los agentes de riesgo midiendo el grado de peligrosidad a los que el trabajador este expuesto.	-Accidentes	Daño	¿Cuáles son los daños pueden ocasionar los accidente en el aérea de tele marketing ?
			Causas	¿Cuáles son las causas que generan accidentes en el área de tele marketing ?
		Riesgos	Ergonómicos	¿Estar en una posición te genera algún malestar ? Fundamente.
			Psicosociales	¿ Como los riegos psicosociales afectan a tu desempeño en el área de tele marketing ?
		Enfermedades	Físicas	¿ Que enfermedades físicas has presentando a consecuencia de tu trabajo? Fundamenta.
			Biológicas	¿ Cuáles son las medidas que tomaron en el banco para combatir el COVID-19 ?
		Peligro	- Lesiones	¿ Mencioné que lesiones puede existir en tu área de trabajo ?
			Peligros Físicos	¿ A qué peligros físicos estás te expone en tu aérea de trabajo ?

Figura 1. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Participantes

Codigo del participante	Nombre del participante	Puesto o cargo	Características del personaje
1A	ROSI VASQUEZ	ASESORES	TIEMPO EN LA EMPRESA: 2 AÑOS
2A	CINTHIA VALLADOLID	ASESORES	TIEMPO EN LA EMPRESA: 3 AÑOS
3A	CARLA BLASCANO	ASESORES	TIEMPO EN LA EMPRESA: 2 AÑOS
4A	GABRIELA FLORES	ASESORES	TIEMPO EN LA EMPRESA: 2 AÑOS
5A	GONZALO PUERTAS	ASESORES	TIEMPO EN LA EMPRESA: 3 AÑOS
6A	KEVIN MACEDO	ASESORES	TIEMPO EN LA EMPRESA: 3 AÑOS

Figura 2. Características de los participantes del estudio

Escenario de estudio

Este estudio se centra en una empresa financiera en el presente año, para ser más específicos en el área de asesores comerciales donde buscaremos evaluar la importancia de la salud y seguridad ocupacional en dicha área, con ello saber el nivel conocimiento de los participantes y a la vez evaluar los diferentes escenarios a los que se encuentran expuestos con la finalidad de prevenirlos y saber cómo enfrentar estas situaciones.

Técnicas e instrumentos para recolección de datos

Según Monje⁽¹⁰⁾ la entrevista es un método que sirve para resumir información brindada por los participantes, rasgos sociales, ideas, conocimientos, lugares o hechos, por ello este método se encarga de que los objetivos de la investigación se vean reflejados en las preguntas.

Además, aplicaremos una entrevista de preguntas abiertas como instrumento en nuestra investigación, ello nos ayudará a captar la percepción de los entrevistados sin que la opinión del investigador influya en su respuesta para poder disipar todas nuestras dudas en las diversas condiciones que enfrentan y saber las características particulares de los entrevistados.

Procedimiento

La recolección de datos fue obtenida mediante la realización de seis entrevistas dirigidas a trabajadores de una entidad bancaria, se utilizó como instrumento preguntas abiertas creadas con el objetivo de conocer los puntos de vista y experiencias de cada uno de los participantes, durante un diálogo de aproximadamente 40 minutos por persona.

Se realizó a cuerdas de la sede de la institución bancaria previamente pactado el horario.

Se procede a presentar y explicar el contenido de la entrevista, luego se inicia a realizar las preguntas.

Todo el contenido de la entrevista fue grabado con el permiso de los participantes.

Método de análisis de datos

En esta investigación utilizaremos un método de análisis que está conformado por cuatro etapas que mencionaremos a continuación.

Como primer paso se elaborará una matriz de desgravación herramienta que nos ayudará a realizar un análisis ordenado y a la vez recopilar la información en una estructura tabular, según Miles⁽¹¹⁾.

Seguimos con la codificación cuyo proceso se encarga de asignar códigos y etiquetas a los datos que encontremos para tener un acceso rápido a conceptos, temas o categorías para analizarlos de manera sistemática, según Saldaña⁽¹²⁾.

Para continuar con la matriz de entrevistas que utilizaremos con la finalidad de analizar y comparar la información de los múltiples participantes entrevistados para detectar similitudes o diferencias en las respuestas brindadas, según Crabtree⁽¹³⁾.

De esta manera finalizamos con la triangulación de entrevistados que se encarga de recopilar información proveniente de diversas fuentes o entrevistados con el propósito de mejorar la credibilidad y solidez de los resultados. Al confrontar y cotejar las perspectivas de variados entrevistados, se persigue obtener una representación más integral y precisa de un fenómeno determinado, según un estudio.

Rigor científico

Para sustentar el rigor científico de esta investigación nos apoyamos en diferentes artículos y revistas científicas en el ámbito nacional e internacional, que buscaremos en páginas con una amplia base de datos confiables para tener la información necesaria para desarrollar nuestro tema de investigación. Las páginas que usaremos son latindex, scielo, scopus, dialnet, redalyc, repositorios de universidades y para finalizar libros que nos brindarán los conceptos base hasta la actualidad. Por ello, Hernández et al.⁽¹⁴⁾, validan que el rigor científico en una investigación cualitativa tiene como base la aplicación de cuatro criterios que mencionaré a continuación.

El primer criterio según los autores es la dependencia, que está ligada a la fiabilidad de la investigación. Esto significa que otros expertos han investigado previamente el mismo problema de investigación y han llegado a conclusiones similares o en sintonía con el estudio presente. Partiendo de este criterio se afirma que para realizar esta investigación debemos considerar los antecedentes como criterios significativos que nos ayudarán a demostrar la importancia de la salud y seguridad en el trabajo.

El segundo criterio que los autores mencionan es la credibilidad. Se obtiene mediante la interacción y comprensión que los investigadores han mantenido con los entrevistados. Este aspecto se verifica al emplear la matriz de codificación de la entrevista, la matriz de entrevistados y las conclusiones, en las cuales se plasman las respuestas de los participantes que han sido respaldadas por evidencias provenientes de las grabaciones de las entrevistas efectuadas.

El tercer criterio que debemos tomar es la transferencia para tener la posibilidad de aplicar los resultados, o

una parte de los mismos, en diferentes situaciones o entornos. Dado el significativo interés en la problemática en cuestión, los hallazgos podrían ser útiles en investigaciones de mayor envergadura. Esto incluye la posibilidad de utilizarlos en el análisis de empresas de diversos tamaños, abarcando desde pequeñas y medianas hasta grandes empresas.

Por último, mencionaremos la confirmabilidad, que hace referencia a la exclusión de las opiniones y predisposiciones personales de la investigación. Para respaldar este aspecto, hemos apoyado nuestro enfoque con datos recopilados a nivel nacional e internacional, los cuales se derivan de la literatura teórica y los antecedentes previos. De tal forma, utilizaremos las preguntas abiertas como instrumento, siendo registrada con el propósito de evitar puntos de vista personales o juicios propios en la investigación.

Aspectos éticos

Este estudio de investigación se encuentra enfocado en la importancia de la salud y seguridad ocupacional en una entidad financiera en el año 2023 por ello es primordial adherirse a un riguroso conjunto de principios éticos. Estos incluyen, en primer lugar, la obtención de un consentimiento informado de los participantes, asegurando que comprendan plenamente el propósito del estudio y otorguen su aprobación de manera voluntaria. La confidencialidad de la información personal y la garantía de anonimato cuando sea posible son imperativos para salvaguardar la privacidad de los participantes. Además, se debe llevar a cabo la investigación de manera imparcial y objetiva, evitando cualquier forma de sesgo que pueda distorsionar los resultados. La honestidad en la presentación de hallazgos y la revelación de conflictos de interés también son principios esenciales, junto con la responsabilidad de contribuir positivamente a la salud y seguridad en el ámbito laboral y a la sociedad en general. Además, se debe respetar la diversidad cultural y las diferencias contextuales, garantizando que la investigación sea adecuada y sensible a las particularidades de la población estudiada.

RESULTADOS

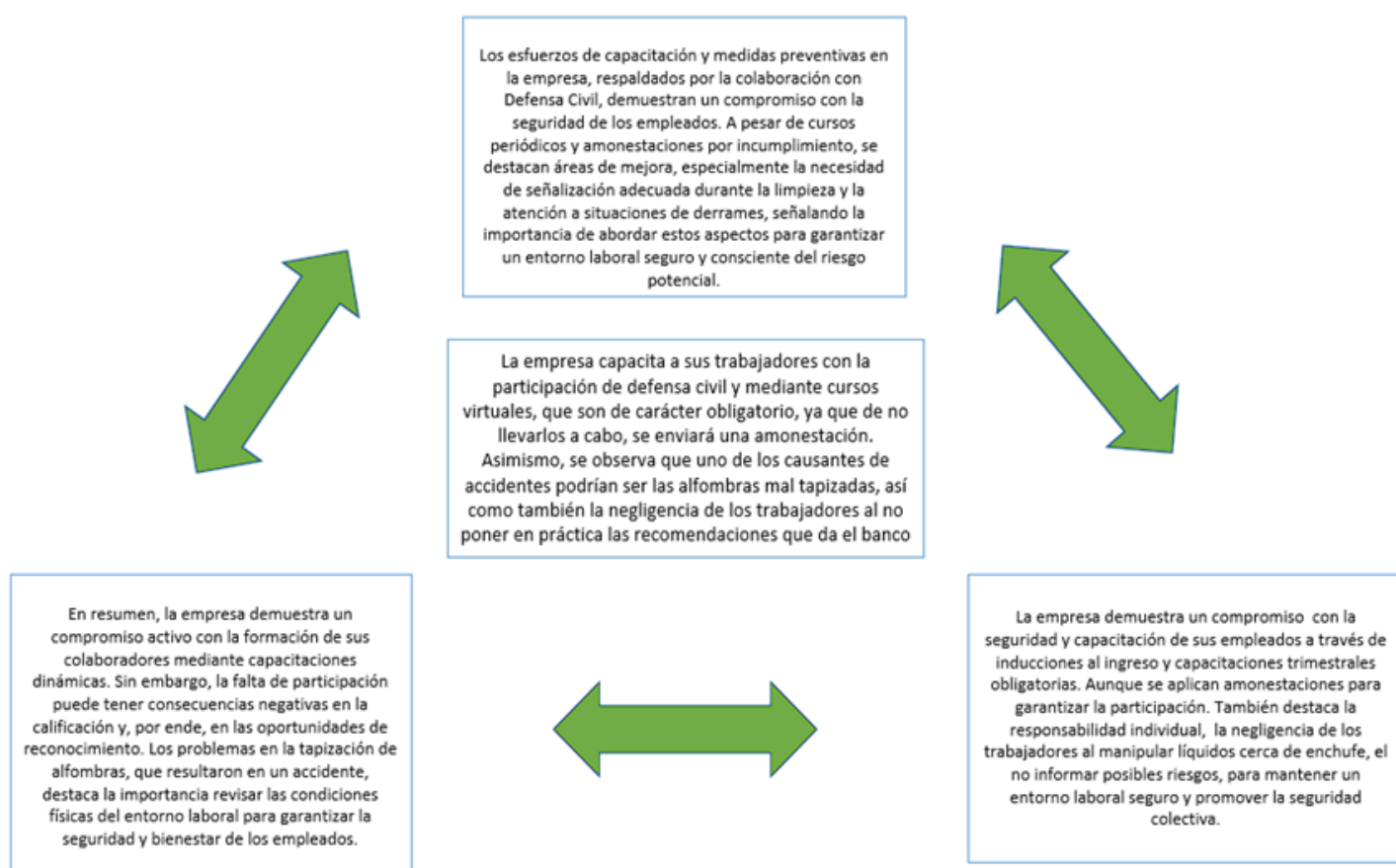


Figura 3. Asesor 1, Asesor 2 y Asesor 3

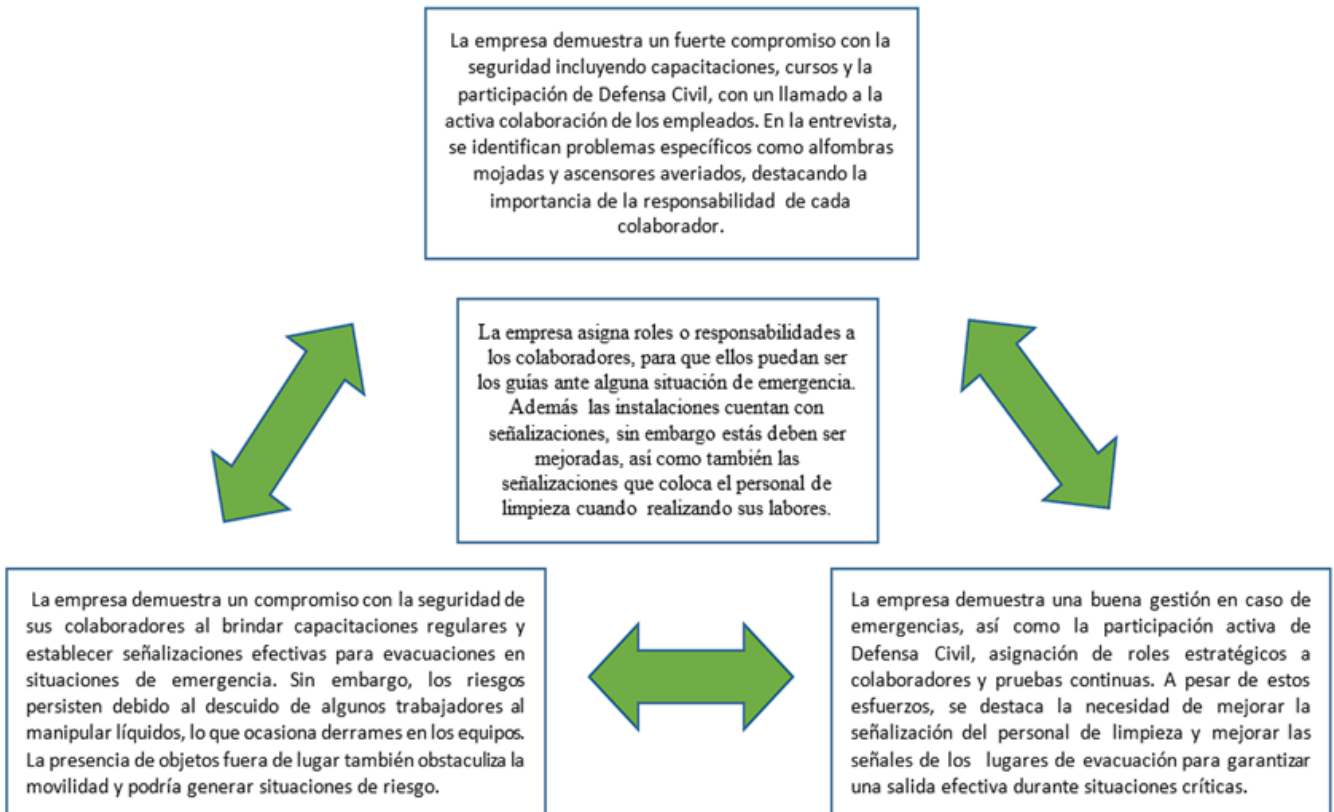


Figura 4. Asesor 4, Asesor 5 y Asesor 6

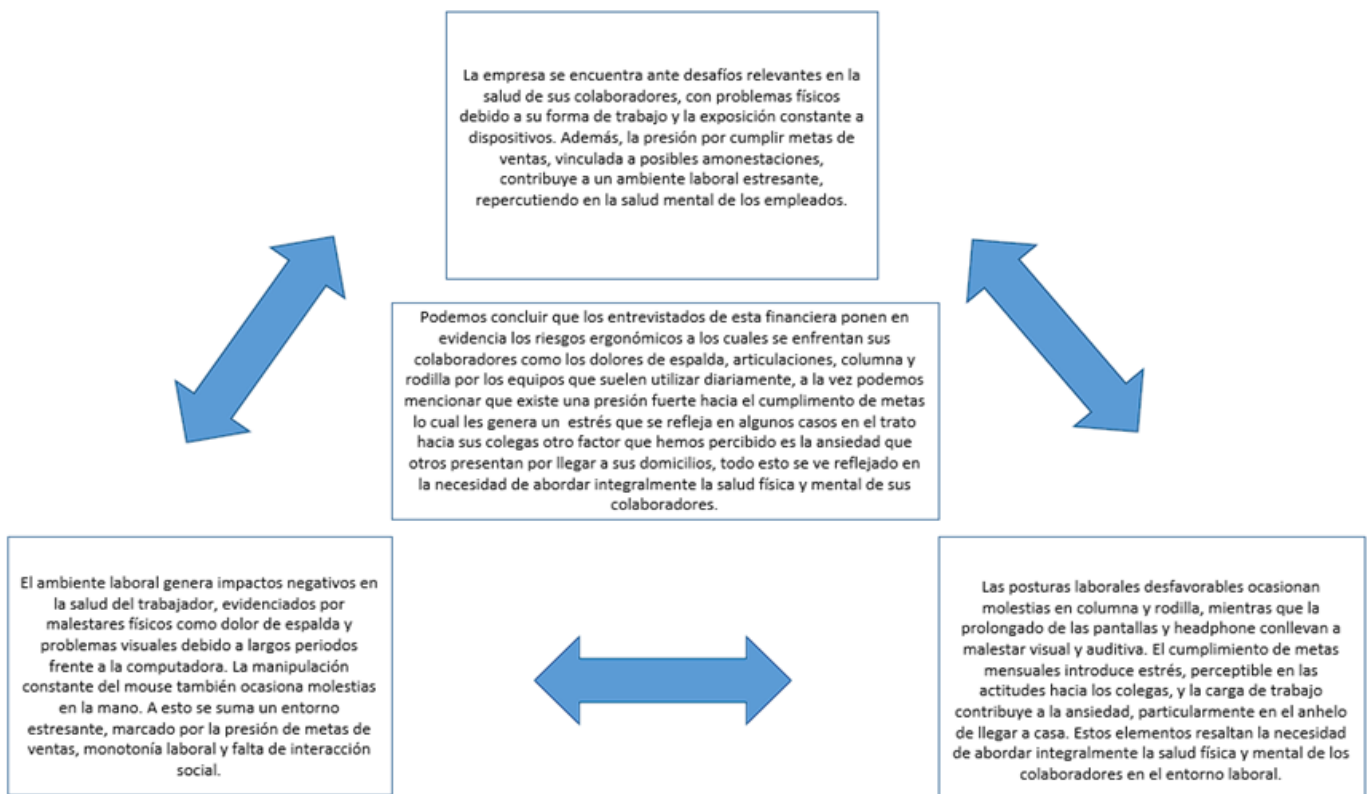


Figura 5. Asesor 1, Asesor 3 y Asesor 6

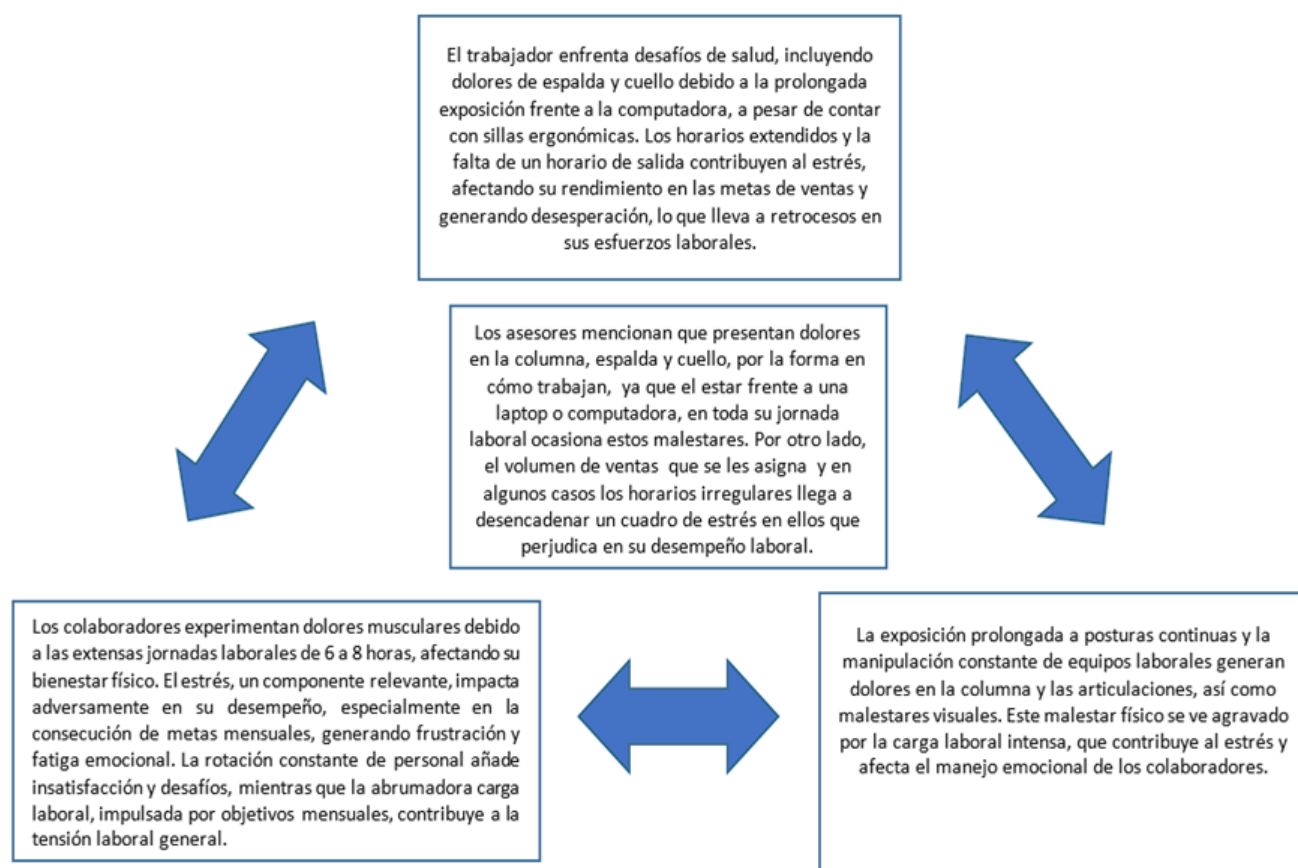


Figura 6. Asesor 2, Asesor 4 y Asesor 5

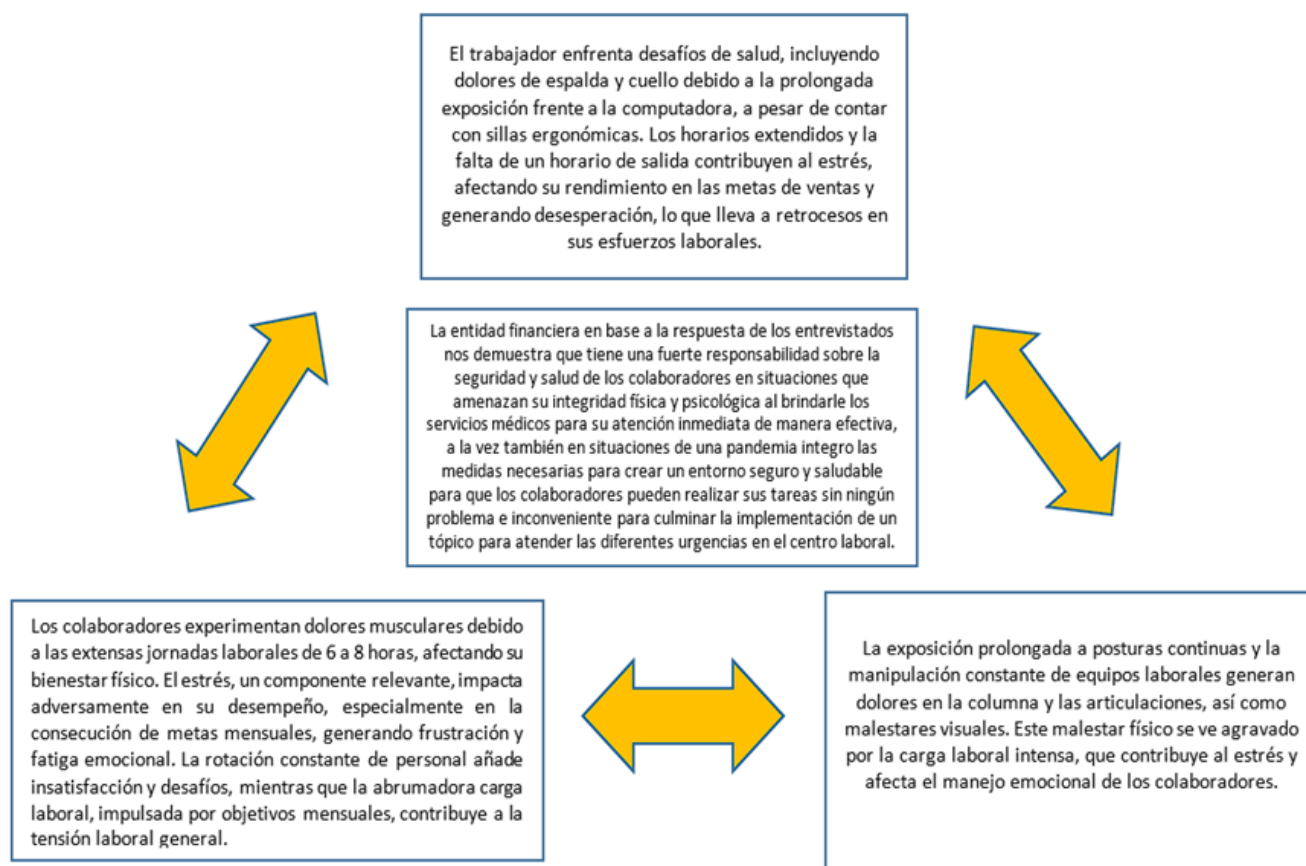


Figura 7. Asesor 2, Asesor 4 y Asesor 6

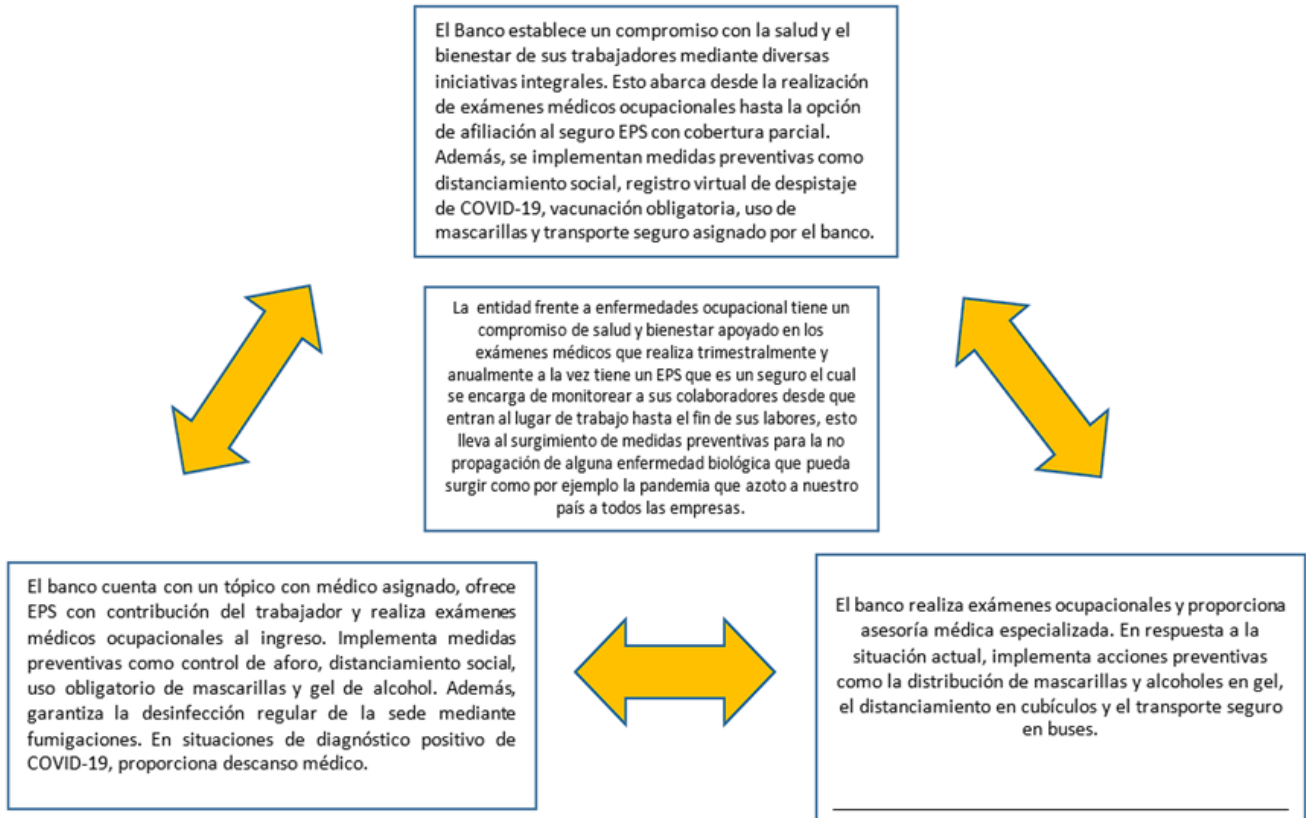


Figura 8. Asesor 1, Asesor 3 y Asesor 5

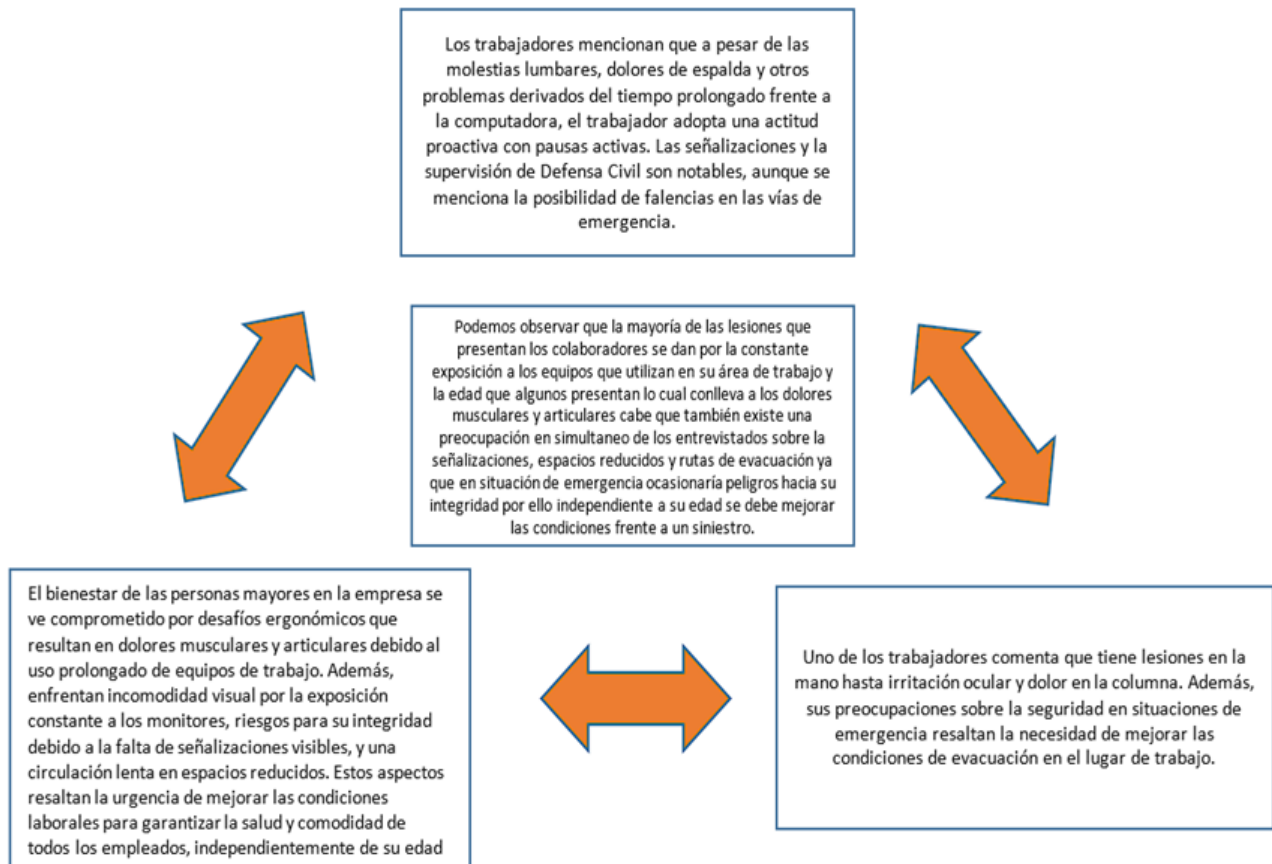


Figura 9. Asesor 1, Asesor 2 y Asesor 6

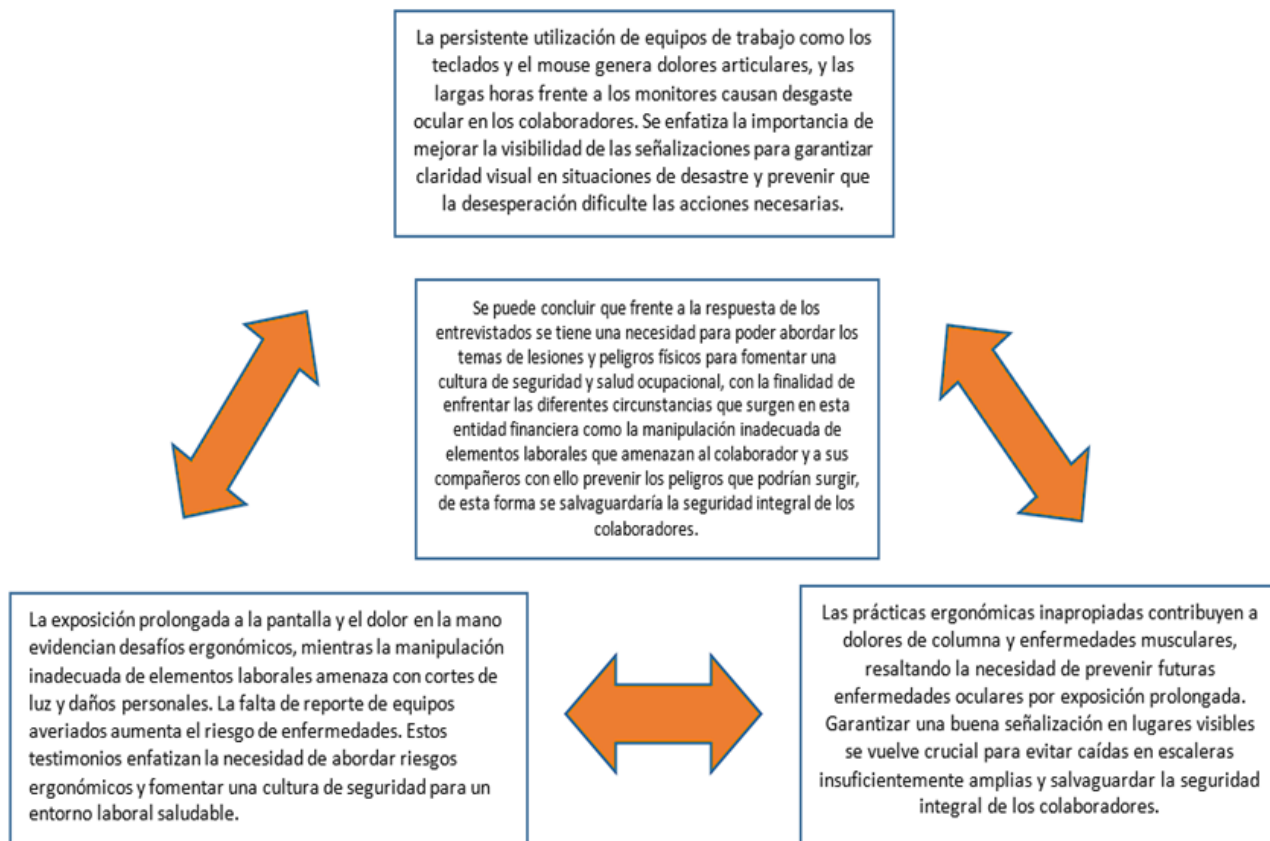


Figura 10. Asesor 5, Asesor 3 y Asesor 4

DISCUSIÓN

De acuerdo a toda la investigación realizada sobre la Seguridad y Salud en el trabajo de una entidad financiera en el año 2022, se determina que la empresa cumple con dar capacitaciones a los trabajadores, brindar exámenes ocupacionales, tener las señalizaciones correspondientes, sin embargo, existen otros puntos importantes como aplicar pausas activas a lo largo del horario de trabajo, debido a que algunos trabajadores comentan que lo realizan pero de manera proactiva, así como también señalan que el lugar de trabajo no es lo suficientemente seguro en la evacuación, ante un posible siniestro.^(15,16,17) Marcelo et al.⁽¹⁵⁾ en su investigación realizada en la Thyssenkrupp Elevadores S.A.C., determina que es muy importante las condiciones laborales a los que son expuestos los trabajadores, ya que esto repercute de forma directa a la producción de la empresa, así como también la empresa supervisar que los trabajadores cumplan con la normas de seguridad establecidas. Por otro lado Gutiérrez⁽¹⁶⁾ nos indica que debe existir un conocimiento objetivo en salud y seguridad en el trabajo punto de partida para tener un buen sistema de gestión en todas las áreas, con ello surge la implementación de capacitaciones para sus colaboradores en mejora de desempeño frente a los accidentes, riesgos, enfermedades y peligros en el trabajo, por otro lado las auditorías y revisiones que llevan a cabo las entidades reguladoras sobre el cumplimiento de las normas para la reducción de índices de frecuencia, severidad y accidentabilidad para poder enfrentar futuras amenazas que afectaran a los resultados finales.

Mediante las respuestas brindadas por los entrevistados sobre el tema de accidentes laborales nos indica que la entidad financiera lleva a cabo capacitaciones trimestrales y anuales para brindarle las herramientas necesarias a sus colaboradores buscando la participación activa de ellos mediante roles y responsabilidades para afrontar situaciones de emergencia en su área de trabajo pero hay otro factor que han evidenciado los colaboradores que muchas veces estos accidentes ocurren por negligencias propias en su accionar en el día de trabajo, al no poner en práctica las recomendaciones que el banco brinda mediante los cursos virtuales y las charlas que defensa civil les proporciona cada cierto tiempo.^(18,19,20,21) A la vez Huanca⁽¹⁷⁾ concluye en su investigación que los accidentes que ocurren en la organización se deben a la falta de práctica de seguridad y principalmente a la negligencia de los trabajadores al no cumplir con las capacitaciones, que los ayudaran a tener controles operativos con la seguridad con ello reducir los índices de accidentes en el área de trabajo. También Luna et al.⁽¹⁸⁾ en su estudio a casos diversos nos indica la importancia de tener un terapeuta ocupacional el cual brindara experiencia y facultades, para guiar a los colaboradores en la ejecución de sus deberes cotidianos,

patrones, características y las aéreas de ocupación, con la finalidad de evitar accidentes reflejados en la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional.

Asimismo hemos concluido que dentro de la empresa existen riesgos ergonómicos a los que se enfrentan cada trabajador, ya que presentan dolores de espalda, columna, cuello, dolores en las articulaciones,^(22,23,24,25) además de tener una meta de ventas que deben cumplir y que muchas veces por llegar al objetivo trabajan en horario que son fuera de lo regular y que esto le causa estrés que al final perjudicaría en su desempeño laboral.^(26,27,28) A la vez, Peccin et al.⁽¹⁹⁾ concluye que en las empresas públicas también existen riesgos que ponen en peligro a cada colaborador, ya sea por falta de conocimiento o mal manejo de los elementos con los que agricultores laboran. Otro autor de poyo es Montenegro⁽²⁰⁾ que concluye mencionado que en Chile no existe una normativa que obligue a las empresas a que deban evitar las enfermedades derivadas por los riesgos ergonómicos.

Otro punto para tratar en esta investigación son las medidas que toma el banco para prevenir las enfermedades laborales.^(29,30) Por un lado, la mayoría de las personas a las que hemos entrevistado nos comentan que la empresa cuenta con un tópico dentro de sus instalaciones y es un médico quien las atiende ante algún malestar en su salud y que este puede otorgarles los descansos médicos si en caso sea necesario, asimismo, también nos menciona que la empresa les genera un examen médico ocupacional y también les ofrece contar con EPS que es un seguro de salud particular.^(31,32) Por otro lado, los entrevistados nos mencionan que, en la etapa de la pandemia, el banco respetó el distanciamiento entre los cubículos de los trabajadores, implementó el servicio de movilidad tanto para el ingreso y salida del personal, implementó medidas de respuesta ante un posible contagio de algún trabajador para así evitar la propagación del virus entre compañeros, así como también se les facilitaba un descanso médico correspondiente.^(33,34,35) Por ende, se deduce que todas estas medidas tomadas por la empresa, es para salvaguardar la salud de cada trabajador, ya que de no realizar ello, la empresa estaría expuesta a que los trabajadores no puedan cumplir con sus funciones y esto implicaría disminuir la productividad de cada trabajador.^(36,37) Ante lo ya expuesto Gutiérrez⁽¹⁶⁾ menciona que la empresa debe estar alerta sobre cualquier amenaza que podría perjudicar la salud de los trabajadores y con ello afectar los resultados que se busca tener dentro de la empresa, esta teoría se ve apoyada por Luna et al.⁽¹⁸⁾, debido a que el también una relación entre el desempeño laboral y las enfermedades ocupacionales y que incluso debe existir un “Terapeuta Ocupacional” quien guiaría a las personas en sus labores cotidianas.

Finalmente nos vamos a referir a los peligros que pueden existir dentro la entidad financiera en cuestión, según las 6 personas encuestadas manifiestan que debido a la forma en como desarrollan su trabajo pueden presentar cierto tipos de lesiones, ya sea musculares, auditivos o visuales, además la mayoría de entrevistados manifiestan que frente a posibles siniestros como temblores u otros, las áreas de evacuación no están correctamente señalizadas y que las salidas de emergencia no son lo suficientemente anchas para la cantidad de personas que laboran en dicha sede. Godoy et al.⁽²¹⁾ comenta que es importante que la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional debe estar enfocado en la protección del trabajador, ya que un trabajo limpio y seguro disminuyen los peligros hacia ellos, Marcelo et al.⁽¹⁵⁾ en el desarrollo de su investigación también menciona que las condiciones de trabajo tienen un impacto directa sobre el desempeño laboral de cada trabajador y que además la empresa debe aplicar un plan de concientización para que cada trabajador puede medir al peligro al que se encuentra expuesto.

CONCLUSIONES

La empresa cuenta con un sistema de capacitación que es brindada a cada uno de sus trabajadores, así mismo cabe recalcar que no solo la empresa es responsable de los accidentes, sino también los trabajadores al no seguir las indicaciones recomendadas.

Los colaboradores de la entidad financiera están expuestos a distintas dolencias por el ritmo de trabajo que llevan, así como también los cuadros de estrés a los que puedan estar expuestos, puesto que el tener una meta de venta mensual, la cual deban cumplir, hace que tengan horarios irregulares.

La entidad financiera presenta una señalización correcta pero deficiencias en espacios amplios y visibles para garantizar que los colaboradores tengan una evacuación efectiva en caso de siniestros o situaciones de emergencia.

La entidad financiera prioriza la salud de sus colaboradores frente a enfermedades patológicas o bacterianas con distanciamiento social, uso de mascarillas, desinfección regular y vacunas obligatorias, también en proporcionar transportes hacia la empresa demostrando un plan de acción con compromiso por la salud y seguridad.

RECOMENDACIONES

Como primera recomendación, es necesario que la empresa concientice a los trabajadores a los peligros que ellos pueden estar expuesto, a las consecuencias de sus malas acciones, y la manera en como dar respuesta ante posibles accidentes dentro de la empresa.

Se sugiere medidas adicionales sobre la exposición de los trabajadores frente a estas dolencias, asociado a la presión de metas y horarios irregulares, con ello se recomienda buscar el bienestar y equilibrio laboral a través de programas de gestión de estrés, flexibilidad horaria e iniciativas de apoyo psicológico contribuyendo a su rendimiento y su satisfacción laboral.

Otra recomendación es cambiar el plazo de los exámenes médicos ocupacionales, consideramos que sería conveniente que estos se den anualmente, de esta manera se podría responder de forma más oportuna si en caso el colaborador tenga algún problema en su salud.

Se recomienda la implementación de señalizaciones más efectivas y la optimización de rutas de evacuación para garantizar la seguridad y el rápido desplazamiento de los colaboradores en caso de siniestros. Este enfoque fortalecerá la capacidad de respuesta ante emergencias, asegurando un entorno laboral más seguro y preparado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Internacional del Trabajo. Accidentes de trabajo: un Brasil fuera del orden. 2019. <https://grandesconstrucoes.com.br/Conteudo/Exibir/accidentes-de-trabajo-un-brasil-fuera-del-orden>
2. Dirección General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano Seguridad Social. Panorama de salud de los trabajadores. 2021. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/Panorama-Nacional-de-Salud-de-los-Trabajadores-Encuesta-de-Condiciones-de-Trabajo-y-Salud-2021-2022.pdf>
3. Consejo Colombiano de Seguridad. Seguridad y la salud laboral en Colombia. 2022. <https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/seguridad-y-salud-laboral-en-colombia>
4. Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social. Informe Estadístico de Accidentes Laborales 2019. 2020. <https://www.mintrabajo.gob.bo/>
5. Ministerio del Trabajo y la Superintendencia de Seguridad Social. Informe Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2021. <https://www.suseso.cl/605/w3-article-679828.html>
6. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Estos son los sectores que registran mayor número de accidentes de trabajo. 2021. <https://elcomercio.pe/economia/peru/mtpe-estos-son-los-sectores-que-registran-mayor-numero-de-accidentes-de-trabajo-sunafil-rmmn-noticia/>
7. Abarca U, Zegarra A. Factores de Riesgo Psicosocial y Motivación en trabajadores de una Entidad Financiera de Arequipa. Arequipa: Universidad Católica San Pablo; 2022. http://54.213.100.250/bitstream/20.500.12590/17323/1/ABARCA_RIVERA_URS_MOT.pdf
8. Municipalidad Metropolitana de Lima. Lima es la ciudad con más congestión vehicular en América Latina. 2020. <https://elcomercio.pe/lima/lima-es-la-ciudad-con-mas-congestion-vehicular-en-america-latina-ultimas-noticia/>
9. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la Investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis. 4a ed. Bogotá: Ediciones de la U; 2014.
10. Monje C. Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Neiva: Universidad Surcolombiana; 2011.
11. Miles M, Huberman A. Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. 2.^a ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc; 1994.
12. Saldaña J. The Coding Manual for Qualitative Researchers. 3rd ed. London: SAGE Publications Ltd; 2009.
13. Crabtree B, Miller W. Doing Qualitative Research: A Practical Handbook. 4th ed. London: SAGE Publications Ltd; 2021.
14. Hernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. México DF: McGraw-Hill Interamericana; 2014.
15. Marcelo R, Salazar E. Seguridad y salud ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Thyssenkrupp Elevadores S.A.C. Lima: Facultad de ciencias empresariales

carrera profesional de administración de empresas; 2021. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2038/TLMarcelo%20E-Salazar%20E-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Gutiérrez F. Mejora del desempeño ambiental, de seguridad y salud ocupacional: caso de una empresa peruana de agroquímicos. *Industrial Data*. 2022;25(2):29-54. <https://www.redalyc.org/journal/816/81674244002/>

17. Huanca M. Reducción de los accidentes incapacitantes por caída de rocas en minería subterránea, teniendo en cuenta la planificación, la negligencia del personal y su cambio de cultura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10502/Huanca_mm.pdf?sequence=3

18. Luna I, Guzmán O, Guerrero K, Moreno J. Valoración del desempeño ocupacional: factor integrador en la calificación de la pérdida de capacidad laboral y ocupacional. *Rev Univ Ind Santander*. 2021;53(323). <https://www.redalyc.org/journal/3438/343868297050/>

19. Peccin L, Endruweit L, Fernández E, Drews S. Factores relacionados à saúde ocupacional de agricultores expostos a agrotóxicos. *Assoc Paul Saúde Pública*. 2020;29(2):180984. <https://www.redalyc.org/journal/4062/406266588016/>

20. Montenegro A. Propuesta de Programa de Riesgo Ergonómico para los trabajadores de Call Center. Santiago: Universidad Miguel de Cervantes; 2019. <https://www.uncervantes.cl/wp-content/uploads/2019/06/Propuesta-de-Programa-de-Riesgo-Ergon%C3%B3mico-para-los-trabajadores-de-Call-Center%E2%80%9D.pdf>

21. Godoy M, Godoy M, Villasante G. Medición cuantitativa de la protección del trabajador como percepción conjunta de Seguridad y Salud Ocupacional en una empresa del sector gráfico y publicitario en Lima-Perú. *Rev Industrial Data*. 2021;25(1):51-77. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/21499/18467>

22. López B, Ríos J. Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa ferrecentero Chinchiná. Manizales: Universidad Católica de Manizales; 2018. <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2331/1/Braian%20López%20Ossa.pdf>

23. Pluas M. La Seguridad y salud ocupacional en el cultivo de camarón en laboratorio de maduración. *Colloquium*. 2020;4(1):1-8. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667940002/>

24. Organización Internacional del Trabajo. Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. 2021. <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>

25. Instituto Mexicano del Seguro Social. En México ocurren 246.000 accidentes laborales al año: ¿cómo reducir esta cifra? 2023. <https://factorial.mx/blog/accidentes-laborales/>

26. Patton M. *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. 4a ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc; 2001.

27. Carrera E, Rivadeneira C, Navarrete E, Paredes A. Seguridad y salud ocupacional. Ediciones Grupo Compás; 2019.

28. Henao F. Seguridad en el trabajo: conceptos básicos. Bogotá: Ecode Ediciones; 2013.

29. Botta N. Los accidentes de trabajo. Buenos Aires: Editorial Red Proteger; 2010.

30. Badia R. Salud ocupacional y riesgos laborales. *Bol Of Sanit Panam*. 1985;98(1). <https://iris.paho.org/handle/10665.2/16964>

31. Cañada J, Díaz I, Medina J, Puebla M, Simón J, Soriano M. Manual para el profesor de Seguridad y Salud en el trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración; 2009.

32. Cañas J. Ergonomía. En: Tratado de prevención de riesgos laborales. Madrid: Editorial Tecno; 2015.

33. Moreno B. Factors and occupational psychosocial risks: concept, history and current changes. Med Segur Trab. 2011;57(1):4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
34. Vázquez J, Gonzales M, Preciado M, Colunga C. La salud mental positiva ocupacional hoy. Qartuppi. 2021.
35. Chinchilla R. Salud y Seguridad en el trabajo. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia; 2002.
36. Velásquez LS. La gestión del riesgo en el contexto ambiental urbano local un reto permanente y compartido. Caso Manizales - Colombia. Med Amb Urb. 2011;75(1):27-46. <https://www.ingentaconnect.com/contentone/iieal/meda/2011/00000075/00000001/art00003?crawler=true>
37. Curí B. Aplicación del programa de seguridad y salud ocupacional para reducción de accidentabilidad laboral en JRC Ingeniería y Construcción - unidad minera el Brocal. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión escuela de posgrado; 2023. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3476/1/T026_43608293_M.pdf

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERESES

Ninguno.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.

Curación de datos: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.

Análisis formal: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.

Investigación: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.

Metodología: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.

Administración del proyecto: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.

Recursos: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.

Software: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.

Supervisión: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.

Validación: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.

Visualización: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.

Redacción - borrador original: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.

Redacción - revisión y edición: Corina Anabel Choque Ccanchi, Christian Omar Quintana Dragichevich, Brian Andree Meneses Claudio, Jorge Arturo Zapana Ruiz.