



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSE DE SUCRE”
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD
INDUSTRIAL E HIGIENE OCUPACIONAL EN LA
EMPRESA C.A. SEGUROS GUAYANA**

TUTOR ACADÉMICO:

MSc. Ing. Turmero Iván

TUTOR INDUSTRIAL:

MSc. Ing. Orta Bangela

AUTORA:

Rojas P. Ana Del Valle

C.I.: 16.173.262

CIUDAD GUAYANA, JUNIO DE 2016



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD
INDUSTRIAL E HIGIENE OCUPACIONAL EN LA EMPRESA
C.A. SEGUROS GUAYANA**



U
N
E
X
P
O

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE- RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD
INDUSTRIAL E HIGIENE OCUPACIONAL EN LA
EMPRESA C.A. SEGUROS GUAYANA**

Trabajo de Grado presentado ante el Departamento de Ingeniería Industrial del Vicerrectorado Puerto Ordaz como parte de los requisitos para optar al título de Ingeniero Industrial.

Autora: Rojas P. Ana Del Valle.

TUTOR ACADÉMICO

MSc. Ing. Turmero Iván

TUTOR INDUSTRIAL

MSc. Ing. Orta Bangela

CIUDAD GUAYANA, JUNIO DE 2016

Rojas P. Ana Del Valle.

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD
INDUSTRIAL E HIGIENE OCUPACIONAL EN LA
EMPRESA C.A. SEGUROS GUAYANA**

**Ciudad Guayana, Junio de 2016
Páginas: 199**

**Universidad Nacional Experimental Politécnica
“Antonio José de Sucre”
Vicerrectorado Puerto Ordaz
Departamento de Ingeniería Industrial
Trabajo de Grado**

Tutor Industrial: MSc. Ing Orta Bangela

Tutor Académico: MSc. Ing. Turmero Iván

Capítulos: I: El Problema. II: La Empresa III Marco Teórico. IV: Marco Metodológico. V Situación Actual VI Análisis Y Resultados. Conclusiones. Recomendaciones. Referencia Bibliográfica. Y Apéndice.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE- RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

ACTA DE APROBACIÓN

Quienes suscriben, miembros del Jurado Evaluador, designados por el Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” Vicerrectorado Puerto Ordaz para examinar el Trabajo de Grado presentado por la ciudadana: **ROJAS P. ANA DEL VALLE**, portadora de la Cédula de Identidad N° V-16.173.262., titulado: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL E HIGIENE OCUPACIONAL EN LA EMPRESA C.A. SEGUROS GUAYANA.**, consideramos que dicho trabajo cumple con los requisitos exigidos. A tal efecto, lo declaramos **APROBADO.**

En Ciudad Guayana, Puerto Ordaz a los 17 días del mes de Junio de 2016.

MSc. Ing. Turmero Iván
TUTOR ACADÉMICO

MSc. Ing. Orta Bangela
TUTOR INDUSTRIAL

Ing. Flores Hernán
JURADO

MSc. Ing. Andara Mirella
JURADO

DEDICATORIA

A Dios Mi Señor, quien en este largo proceso me ayudo dándome fortaleza y confianza en él, fortaleciéndome y permitiéndome realizar este sueño Gracias Dios mío.

A Mis Padres, por ser quienes me dieron el don de la vida, siendo mi razón de ser, gracias a sus valores soy quien soy LOS AMO.

A Mi Familia, que de alguna manera colaboraron conmigo en este proceso y en especial a mis hermanos Roberto y Luis Amador a mi hijo Edgardo y a mi esposo Edgar que me ayudaron dándome mucha fuerza y estuvieron conmigo en las buenas y malas.

A Mis Amigas, por compartir y apoyarme en todo momento las quiero mucho.

A Todas esas Personas, que me ayudaron y colaboraron conmigo en la elaboración de este proyecto en provecho de lograr mi objetivo como profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi fortaleza y mi guía y por darme la oportunidad de vivir y ser hoy en día lo que soy.

A Mis Padres, Carmen de Rojas y Roberto Rojas por ser ellos los que me dieron ese regalo de la vida, por apoyarme e inculcarme buenos valores y ser de mí una persona de bien.

A Mi Hijo, Edgardo Alexander por ser el regalo más hermoso que dios me ha dado y por ser mi fuerza y mis ganas de salir adelante.

A Mi Esposo, Edgar Peñaranda por su amor, apoyo y ayuda en todo momento.

A Mis Hermanos, Roberto Antonio y Luis Amador por estar siempre pendientes de mí dándome ánimos y fuerzas para cumplir mis metas.

A Mis Amigas y Compañeras, Génesis Malaver, Neilis Hernández, Isangela Lago, Anailys Rojas por todos sus buenos deseos y colaboración, gracias por su gran amistad.

A la Msc. Ing. Orta Bangela, por toda la colaboración y apoyo ofrecido en la elaboración del proyecto desarrollado, que Dios la bendiga.

Al Msc. Ing. Iván Turmero, por haber aceptado la tutoría de mí práctica profesional, por los conocimientos impartidos y el apoyo brindado en la realización de este informe.

A La UNEXPO, Por brindarme la oportunidad de conseguir un cúmulo de conocimientos y experiencias que me permitirán afrontar la vida con mayores potencialidades de triunfo.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE- RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL E
HIGIENE OCUPACIONAL EN LA EMPRESA C.A. SEGUROS GUAYANA**

Autora: Ana Del Valle Rojas P.
Tutor Académico: MSc. Ing. Turmero Iván
Tutor Industrial: MSc. Ing. Orta Bangela
Fecha: Junio de 2016

RESUMEN

En este trabajo se realizó el Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional en la Empresa C.A. Seguros Guayana, con el propósito de implementar estrategias, y mejorar las actividades que se realizan en esta, para ello se requirió analizar la situación actual con respecto al cumplimiento de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) y Normas OHSAS utilizando como instrumentos el diagrama causa efecto, la matriz FODA que permitieron recolectar la información. Se describieron y conceptualizaron cada una de las actividades que se desarrollan en el Área de Seguridad con respecto a las Normas. Posteriormente se diseñó el Sistema de Gestión con el fin de brindar una herramienta de gestión a la empresa C.A Seguros Guayana, que ayude a una futura certificación en el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007.

Palabras claves: Diseño, Gestión, Documentación, Estandarización, Salud Ocupacional.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
INDICE GENERAL	viii
INDICE DE FIGURAS	xii
INDICE DE TABLAS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA	4
1.1 Planteamiento del Problema	4
1.2 Alcance	7
1.3 Importancia	7
1.4 Objetivo General	8
1.5 Objetivos Específicos	8
CAPITULO II: LA EMPRESA	10
2.1 Generalidades de la Empresa	10
2.1.1 Breve Reseña de la Empresa	10
2.1.2 Misión	16
2.1.3 Visión	16
2.1.4 Valores de Nuestra Organización	16
2.1.5 Organización y Vicepresidencia	16

CAPITULO III:MARCO TEORICO	18
3.1 Bases teóricas	18
3.1.1 Gestión	18
3.1.2 Sistema de Gestión	18
3.1.3 ¿Por qué los sistemas de gestión son necesarios?	19
3.1.4 Sistema de Gestión de Seguridad	20
3.1.5 Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene Ocupacional	20
3.1.6 Objetivos de la Seguridad Industrial	20
3.1.7 ¿Cuáles son los Organismos Nacionales encargados de promover la Seguridad Industrial en Venezuela?	21
3.1.8 Indicadores de gestión	21
3.1.9 Diagrama Ishikawa	22
3.1.10 FODA	23
3.1.11 Diagrama de Flujo	24
3.2 Bases legales	25
3.2.1 LOPCYMAT	25
3.2.2 Origen de la LOPCYMAT	26
3.2.3 Normas OHSAS 18000	26
3.2.4 OHSAS 18001. Documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	27
3.2.5 INPSASEL	29
3.2.6 INE	30
3.2.7 CONAPDIS	31
3.2.8 Ministerio del Trabajo	31
3.2.9 Delegados de Prevención	31

3.2.10 Norma venezolana registro, clasificación y estadísticas de accidentabilidad según norma COVENIN 474-1997	37
3.2.11 Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01-2008).	38
3.3 Definición de Términos	40
CAPITULO IV: MARCO METODOLOGICO	43
4.1 Tipo de investigación	43
4.2 diseño de la investigación	44
4.3 Población y muestra	45
4.4 Fuentes de investigación	46
4.5 Recursos y materiales	48
4.6 Procedimiento metodológico	48
CAPITULO V: SITUACION ACTUAL	50
5.1 Diagnostico de la situación actual	51
5.2 Elaboración de la matriz FODA	56
CAPITULO V: ANALISIS Y RESULTADOS	58
6.1 Análisis del diagrama causa-efecto	58
6.2 Análisis de la matriz FODA	60
6.3 Definición de los procesos del área de seguridad industrial.	62
6.4 Conceptualización de los procesos establecidos en el sistema de gestión.	66
6.5 Sistema de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional de C.A. Seguros Guayana	71
6.6 Propuesta para evaluar el impacto del diseño de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional.	73
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	88

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	89
APENDICE A	91
APENDICE B	182

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA		Pág.
1	Estructura Oficina Principal C.A. Seguros Guayana	11
2	Ubicación de Sucursales de la Empresa C.A. Seguros Guayana	13
3	Productos de la Empresa C.A. Seguros Guayana	15
4	Organigrama de Vicepresidencias C.A. Seguros Guayana	17
5	Diagrama de Ishikawa	22
6	Matriz FODA	24
7	Diagrama causa-efecto	54

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA		Pág.
1	Escala de delegados de prevención según número de trabajadores	35
2	Actividades desarrolladas por el departamento	53
3	FODA	61
4	Descripción de procesos	63
5	Descripción de OHSAS 18001	68
6	Brecha de calidad	72

INTRODUCCIÓN

C.A. SEGUROS GUAYANA, empresa líder que tiene como meta principal ser reconocida en el ámbito asegurador nacional e internacional por excelencia en el servicio, generando beneficios a sus clientes, intermediarios, empleados y accionistas, brindando protección a las personas y a su patrimonio.

Dicha Empresa dentro de sus áreas y subsistemas cuenta con el Área de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional, que se encarga de gestionar los procesos, planes y programa, para dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) dentro de la estructura empresarial; estableciendo un conjunto de normas, procesos y lineamientos a fin de garantizar a los trabajadores en general la prevención de accidentes y/o enfermedades ocupacionales en el ámbito de la institución, de acuerdo a las disposiciones y principios emanados por los entes reguladores de la materia.

Una cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo implica el respeto del derecho a gozar de un medio de trabajo seguro y saludable a todos los niveles, donde deben participar todos los sectores de la sociedad, gobierno, empleadores y trabajadores, a través de un sistema de derechos, responsabilidades y deberes definidos, dándole máxima prioridad a la prevención, para lo cual se deben emplear todos los medios disponibles con el propósito de incrementar el conocimiento, comprensión y sensibilización de los conceptos de peligro y riesgo, así como la manera de prevenirlos y controlarlos.

Al respecto, la preocupación por la salud de los trabajadores, los accidentes en el lugar de trabajo y la salud de la comunidad, ha impulsado

un proceso de cambio legislativo. Específicamente, en Venezuela, el Estado promulgó la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), la cual presenta una serie de requisitos legales específicos que deben cumplirse, siendo necesarios conocer los mismos para actuar de forma que se cumplan.

Sin embargo, la práctica de la salud y seguridad en el trabajo es multidisciplinar y, por tal motivo, las situaciones en la evaluación de peligros pueden situarse fuera de la experiencia de la organización, presentando, además, un elevado componente técnico que dificulta su comprensión y, por ende, su aplicación en las organizaciones.

Este proyecto entrega a la organización el compromiso de asegurar el mejoramiento en la salud y seguridad en el trabajo, para luego obtener la certificación correspondiente, implementando y manteniendo este sistema de gestión de acuerdo con lo establecido en el marco legal venezolano y en función de los riesgos a los que se exponen sus trabajadores dentro de todos sus procesos.

En otro orden de ideas, el trabajo se encuentra estructurado con los siguientes capítulos: Capítulo I, se centró en el planteamiento del problema, punto de partida de la investigación, los objetivos, el alcance y la importancia del mismo. El Capítulo II, breve descripción de la empresa y área de pasantía. Capítulo III, abordó el marco teórico que enmarca la investigación. Capítulo IV, se incluye la metodología que se utilizó para realizar el estudio. Capítulo V, se describió la situación actual en la que encuentro el área. Capítulo VI, se exponen los resultados de la investigación.

Finalmente se adjunta el apéndice y la bibliografía que se utilizó.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

En este capítulo se explica, Planteamiento del Problema, Objetivo General, Objetivos Específicos, Alcance e Importancia.

1.1. Planteamiento del Problema

LA EMPRESA C.A. SEGUROS GUAYANA tiene como meta principal ser reconocida en el ámbito asegurador nacional e internacional por excelencia en el servicio, generando beneficios a sus clientes, intermediarios, empleados y accionistas, brindando protección a las personas y a su patrimonio.

C.A. Seguros Guayana, fue constituida el 21 de octubre de 1974, además de su sede principal ubicada en Puerto Ordaz, dispone de 13 agencias / sucursales distribuidas a nivel nacional (Sucursal Ciudad Bolívar, Agencia Upata, Sucursal Puerto la Cruz, Sucursal Cumaná, Sucursal El Tigre, Sucursal Maturín, Sucursal Caracas, Sucursal Valencia, Sucursal Calabozo, Agencia San Fernando de Apure, Sucursal Barquisimeto, Sucursal Maracaibo y Sucursal San Cristóbal). C.A Seguros Guayana conserva una trayectoria en el mercado de 40 años, que la ha hecho poseedora de una experiencia en el ramo asegurador. La misma tiene diversos departamentos y gerencias que ayudan de manera directa e indirecta a la productividad de la empresa.

Entre las áreas administrativas de apoyo se encuentra la gerencia de Recursos Humanos (RRHH), la cual es una de los pilares fundamentales de la empresa siendo un conector de importancia de la misma porque ayuda a garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y gestiona los beneficios que ofrece la organización a sus empleados.

Las empresas utilizan su Recurso Humano como el activo más valioso para su éxito empresarial, el objetivo básico es alinear el área de profesionales de RRHH con la estrategia de la organización lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administran las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades.

En la actualidad, la Gerencia de Recursos Humanos de la empresa C.A. Seguros Guayana está conformada por un equipo multidisciplinario de profesionales que atiende diferentes áreas como: Nómina, Reclutamiento y Selección de Personal, Obligaciones Legales, Beneficios y Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional dándole valor agregado a la gestión de la Empresa.

El área de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional, que se encarga de gestionar los procesos, planes y programas, dándole cumplimiento a la LOPCYMAT dentro de la estructura empresarial; estableciendo un conjunto de normas, procesos y lineamientos a fin de garantizar a los trabajadores en general la prevención de accidentes y/o enfermedades ocupacionales en el

ámbito de la institución, de acuerdo a las disposiciones y principios emanados por los entes reguladores de la materia.

Según las Normas Venezolanas COVENIN 2270-88, la Seguridad Industrial “es el conjunto de principios, leyes, criterios y normas formuladas cuyo objetivo es el de controlar el riesgo de accidentes y daños, tanto a las personas como a los equipos y materiales que intervienen en el desarrollo de toda actividad productiva”.

En este orden de ideas, el problema que se plantea en C.A. Seguros Guayana es que actualmente se lleva a cabo la Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional, pero está no se encuentra reflejada de manera explícita mediante documentación digital e impresa que esquematice la descripción y explicación de los procesos, actividades, objetivos y metas intrínsecos del área; por tanto se requiere desarrollar la documentación que genere la información necesaria para el manejo de un sistema de gestión, aunado que esta área está siendo operada por una sola persona y es necesario que esta sea del entendimiento de los integrantes que conforman la gerencia de RRHH.

Por tanto, es de vital importancia mantener información en archivos en físico y en medios electrónicos, describir los elementos centrales del sistema de gestión y sus interacciones; además de indicar la ubicación de la documentación relacionada con el objetivo, todo esto para comunicar y proveer la información necesaria sobre la utilización y el propósito del sistema; haciéndolo eficaz y permitiendo una adecuación continua del mismo.

Derivado de la situación anteriormente planteada es necesario Diseñar un Sistema de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional en la Gerencia de RRHH de C.A. Seguros Guayana.

1.2. Alcance

La investigación se realizó en C.A. SEGUROS GUAYANA, en la Gerencia de Recursos Humanos, en un periodo comprendido de 6 meses.

El alcance de esta investigación se orientó a identificar, describir, documentar y archivar en medios digitales e impresos los elementos que conformaron el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para el entendimiento y conocimiento del personal que conforma la gerencia de recursos humanos, lo que permitió una adecuación continua del mismo.

1.3. Importancia

El Modelo de Gestión de Seguridad e Higiene Ocupacional, constituye una herramienta de ayuda en la estructuración de actividades en materia de seguridad y salud laboral; lo que permitió a la organización desarrollar una cultura en prevención de riesgos laborales y tomar acciones para el mejoramiento de la seguridad y la salud laboral.

La institución debe garantizar a sus trabajadores y trabajadoras adecuadas condiciones de seguridad, higiene y ambiente, un Modelo de Gestión de la Seguridad e Higiene Ocupacional adecuado puede ser detector y controlador de riesgos y por ende contribuir en la prevención de enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

La importancia de este trabajo se radicó en obtener la documentación formal de los procedimientos e instrucciones que identifican las actividades relacionadas con un Sistema de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional, con el fin de dar respuesta a los requerimientos de la Gerencia de Recursos Humanos.

Por lo tanto, es necesario recopilar y plasmar un soporte digital e impreso de la documentación que sustente el sistema de gestión de seguridad y salud laboral para que permita a la gerencia de RRHH disponer de manera eficaz, oportuna y formal con toda la información pertinente al área de seguridad y salud laboral.

Este proyecto será una herramienta que describirá los elementos del sistema y su interacción lo que contribuirá con la jornada de mejoramiento continuo en la que actualmente se encuentra enfocada el área de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional.

1.4. Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional basado en las normas OHSAS 18001:2007 y la LOPCYMAT en la empresa C.A. Seguros Guayana.

1.5. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la empresa, en materia de seguridad industrial e higiene ocupacional.
2. Definir cada uno de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de seguridad industrial e higiene ocupacional.

3. Conceptuar los procesos establecidos en el sistema de gestión de seguridad industrial e higiene ocupacional basándose en las normas OHSAS 18001 y la LOPCYMAT.
4. Elaborar normas y procedimientos para el diseño de un sistema de gestión de seguridad industrial e higiene ocupacional en la empresa C.A Seguros Guayana.
5. Establecer una propuesta para el impacto del diseño de gestión de seguridad industrial e higiene ocupacional, formulando indicadores de Seguridad según lo establece las normas OHSAS 18001.

CAPÍTULO II

LA EMPRESA

En el presente capítulo se expone la descripción de C.A Seguros Guayana, su estructura organizativa y filosofía de gestión.

2.1. Generalidades de la Empresa

2.1.1. Breve Reseña de la Empresa

La empresa Seguros Guayana (C.A. Seguros Guayana) fue constituida el 21 de octubre de 1974. Autorizada por la Superintendencia de Seguros mediante resolución N° 0310 de fecha 24 de diciembre de 1974, publicada en Gaceta Oficial N° 30.503 de fecha 26 de diciembre de 1974 e inscrita bajo el N° 77 en el Libro de Registro de Empresas de Seguros. Su sede de domicilio es Puerto Ordaz, Estado Bolívar, específicamente en Av. Las América. Edif. Seguros Guayana. Alta Vista norte. Puerto Ordaz, Estado Bolívar. Sus Teléfonos: (0286) 713.9630 - Fax: (0286) 713.96.10 (Ver figura 1).



Figura 1. Estructura Oficina Principal C.A. Seguros Guayana
Fuente: Propia de la Empresa

C.A Seguros Guayana nació hace 40 años como una respuesta a las necesidades de una zona que reclamaba la presencia de una compañía de seguros regional que pudiera manifestarse con rapidez respecto a sus exigencias de seguros, bien sea dando el respaldo a los bienes patrimoniales de las nuevas empresas que estaban formando ese gran aglomerado industrial denominado Zona del Hierro, como en la emisión inmediata de fianzas y pólizas de hospitalización.

La respuesta de la colectividad empresarial para esos momentos fue óptima. Muchos empresarios aceptaron el pequeño paquete de acciones ofertado por el Grupo Orinoco, fundador de la empresa, involucrándose totalmente y formando un pequeño mercado cautivo que fue, en definitiva, lo que empujó hacia adelante la nueva compañía de seguros. En una de las peores crisis que afectó al sector "seguros", el Grupo Orinoco decide fundir en una sola empresa a Seguros La Continental con Seguros Guayana, pasando esta última al nivel de sucursal de la nueva firma y perdiendo, por lo tanto, su condición privilegiada de entidad regional.

En 1992 y 1993 fueron años terribles para las empresas de seguros en Venezuela, y Seguros Guayana no se había escapado de esa debacle y surge la necesidad primordial de reformar los cuadros administrativos y operativos que se mantenían iguales que en las anteriores épocas de bonanza. Además de inyectar nuevos capitales para reforzar las reservas y con esto se finalizó el capítulo de "reestructuración". Después se contrataron técnicos de primera línea, tanto en los ramos patrimoniales y de personas, cuanto en las áreas de reaseguro y de fianzas. A los gerentes se les dio más autonomía y responsabilidad exigiéndoles en cambio resultados positivos a finales de año. Se reestructuró la Junta Directiva dándoles entrada a personas ligadas a la Industria de la Construcción, a la Industria Automotriz y a la Industria Agropecuaria.

También se incorporaron directores vinculados a la Banca, a las Finanzas, a las Relaciones Públicas, a la Industria Inmobiliaria y, desde luego, a la rama del Seguro.

Actualmente hay un nuevo grupo económico que maneja todo el paquete accionario de Seguros Guayana, una vida Corporativa que está compuesta por Multinacional de Seguros, Adriática de Seguros e Interbank Seguros.

✓ **Sucursales**

La confianza que Seguros Guayana les ha dado a sus clientes, le ha permitido abrirse paso y tener un crecimiento sostenible, siendo ahora una empresa con gran presencia en el territorio nacional, contando con 14 oficinas en todo el país (Ver Figura 2).

1. Oficina Principal,
2. Sucursal Ciudad Bolívar
3. Agencia Upata
4. Sucursal Puerto La Cruz
5. Sucursal Cumaná
6. Sucursal El Tigre
7. Sucursal Maturín
8. Sucursal Caracas
9. Sucursal Valencia
10. Sucursal Calabozo
11. Agencia San Fernando de Apure
12. Sucursal Barquisimeto
13. Sucursal Maracaibo
14. Sucursal San Cristóbal



Figura 2. Ubicación de Sucursales de la Empresa C.A. Seguros Guayana
Fuente: Elaboración Propia

✓ **Productos**

Seguros Guayana busca ofrecer pólizas y servicios en función a las necesidades particulares de cada cliente, con el más completo e inmediato respaldo ante cualquier suceso que pueda afectarle.

✓ **Personas**

Vida

Póliza de Salud:

- Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM)
- Administración de Fondos de Salud
- Medicina Preventiva



Accidentes Personales

Accidentes Escolares

Servicios Funerarios

✓ **Patrimoniales**

Incendio de Leneas Aleadas

Terremoto

Responsabilidad Civil General

Todo Riesgo Industrial

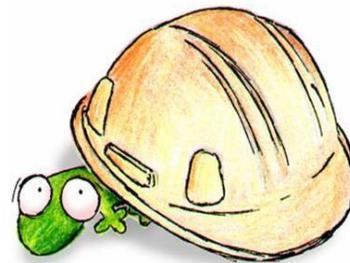
Equipos contratistas

Equipos Electrónicos

Rotura de Maquinarias

Lucro Cesante

Montaje



Robo, Asalto, Atraco

Fidelidad 3D

Combinados Residenciales

Automóviles:

- Casco
- Responsabilidad Civil
- Defensa Penal

Casco Aviones

Casco Naves



Póliza Combinada para
RESIDENCIAS PARTICULARES

Transportes:

- Transporte Terrestre
- Transporte Marítimo
- Transporte Aéreo

Seguro Agrícola:

- Bosques
- Siembra Cultivos

Animales Finos

Riesgos Especiales

Inland Marine



✓ **Fianzas**

Anticipos

Fiel Cumplimientos

Patronales

Profesionales

Reintegros Fiscales

Aduanales

Judiciales



Figura 3. Productos de la Empresa C.A. Seguros Guayana

Fuente: Elaboración Propia.

2.1.2. Misión

Somos una empresa aseguradora creada con el propósito de obtener solidez y rentabilidad; generar beneficios a nuestros clientes, intermediarios, empleados y accionistas, brindar protección a las personas y a su patrimonio, ofreciendo productos y servicios adecuados a través de un equipo humano calificado con vocación de servicio, garantizando así el éxito esperado.

2.1.3. Visión

Ser una empresa reconocida en el ámbito asegurador nacional e internacional y excelencia en el servicio, consolidando su liderazgo regional, afianzando su presencia nacional y honrando sus compromisos Porque la “Satisfacción del cliente es nuestra razón de ser”.

2.1.4. Valores de Nuestra Organización

Solidez, Seriedad, Responsabilidad, Trabajo en equipo, Excelencia en el servicio.

2.1.5. Organización y Vicepresidencia

Somos una estructura gerencial dinámica y moderna que nos permite alcanzar altos niveles de eficiencia, gracias a nuestra capacidad de atención y respuesta. (Ver figura 4).

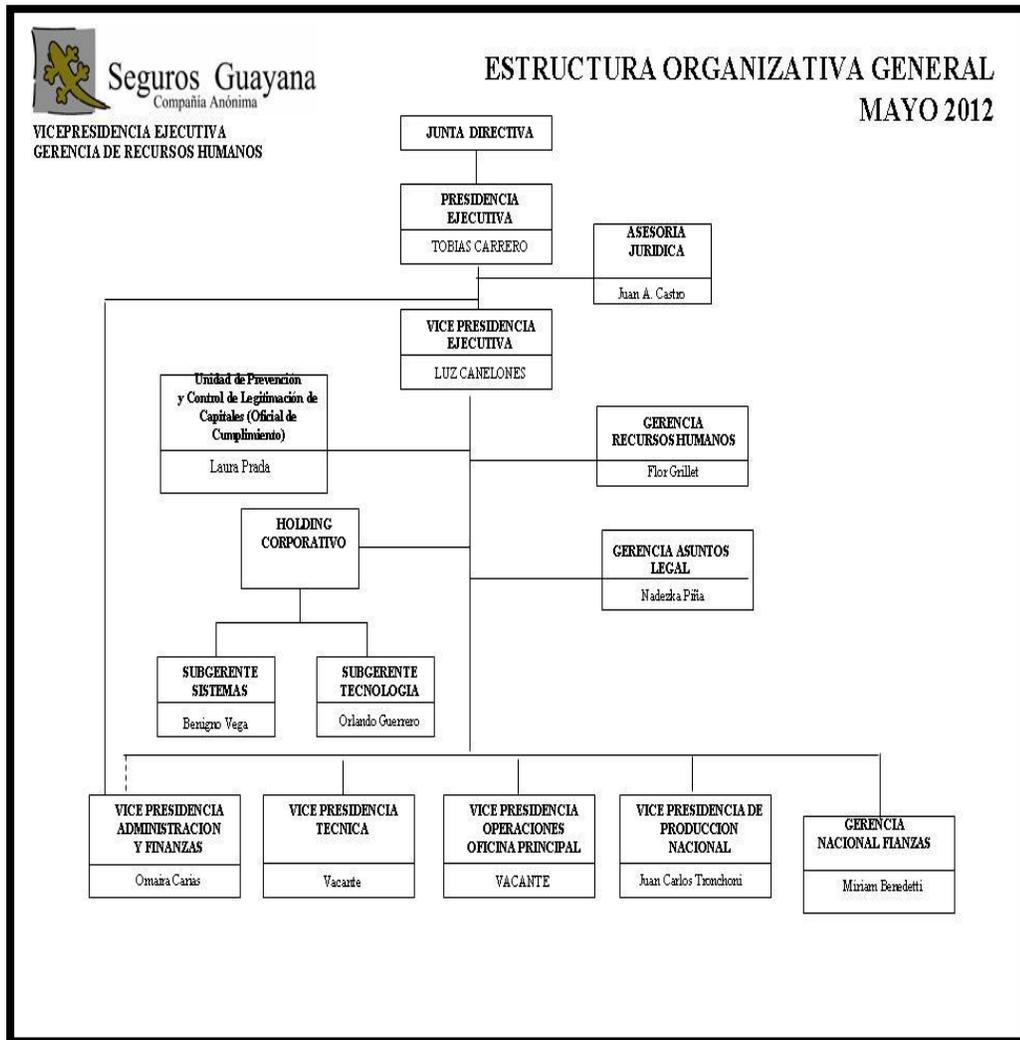


Figura 4. Organigrama de Vicepresidencias C.A. Seguros Guayana

Fuente: Propia de la Empresa

CAPÍTULO III

MARCO TEORICO

Este capítulo tiene como finalidad desarrollar de manera general y amplía la base teórica del proyecto la cual permitirá entender de forma más clara y precisa todo lo relacionado a la investigación que se está llevando a cabo.

3.1 Bases teóricas

3.1.1 Gestión

Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:

- La preocupación por la disposición de recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).
- La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene.

3.1.2 Sistema de Gestión

Es una estructura probada para la gestión y mejora continua de las políticas, los procedimientos y procesos de la organización.

3.1.3 ¿Por qué los sistemas de gestión son necesarios?

Las empresas que operan en el siglo XXI se enfrentan a muchos retos, significativos, entre ellos:

- Rentabilidad
- Competitividad
- Globalización
- Velocidad de los cambios
- Capacidad de adaptación
- Crecimiento
- Tecnología

Equilibrar estos y otros requisitos Empresariales puede constituir un proceso difícil y desalentador. Es aquí donde entran en juego los sistemas de gestión, al permitir aprovechar y desarrollar el potencial existente en la organización.

La implementación de un sistema de gestión eficaz puede ayudar a:

- Gestionar los riesgos sociales, medioambientales y financieros.
- Mejorar la efectividad operativa.
- Reducir los costos.
- Aumentar la satisfacción de clientes y partes interesadas.
- Proteger la marca y la reputación.
- Lograr mejoras continuas.
- Potenciar la innovación.
- Eliminar las barreras al comercio.
- Aportar claridad al mercado.

El uso de un sistema de gestión probado le permite renovar contantemente su objetivo, sus estrategias, sus operaciones y niveles de servicio.

3.1.4 Sistema de Gestión de Seguridad

Es un sistema estructurado y basado en documentos, que permitan al personal de la compañía implantar de forma eficaz los principios de seguridad y protección ambiental de la misma.

3.1.5 Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene Ocupacional

Es aquel que define la política de prevención, y que incluye la estructura de la organización, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos y los recursos para llevar a cabo dicha política. De existir un sistema general de gestión, este debe ser para integrante del mismo. (Norma Venezolana COVENIN 4001:2000 “Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene Ocupacional – SGSHO. Requisitos”).

3.1.6 Objetivos de la Seguridad Industrial:

Entre los objetivos de la Seguridad Industrial se puede mencionar los siguientes:

- Controlar el riesgo de accidentes y daños, tanto a personas como a los equipos y materiales que intervienen en el desarrollo de toda actividad productiva.
- Proporcionar un ambiente de trabajo seguro, con el fin de evitar lesiones personales y/o daños a la propiedad, mediante la aplicación de técnicas para el control de riesgos industriales.

- Aportar soporte técnico para la elaboración de normas y procedimientos en materia de prevención de accidentes.

3.1.7 ¿Cuáles son los Organismos Nacionales encargados de promover la Seguridad Industrial en Venezuela?

- Ministerio del Poder Popular para el trabajo.
- Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS).
- Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL).
- Ministerio de Poder Popular de la Salud.
- Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE) ahora se denomina INCE.

3.1.8 Indicadores de Gestión

- Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos.
- Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
- Producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- Detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.
- El análisis de los indicadores conlleva a generar Alertas Sobre La Acción, no perder la dirección, bajo el supuesto de que la organización está perfectamente alineada con el plan.

3.1.9 diagrama de causa-efecto

El Diagrama Causa-Efecto es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Se conoce también como diagrama de Ishikawa (por su creador, el Dr. Kaoru Ishikawa, 1943), o diagrama de Espina de Pescado y se utiliza en las fases de Diagnóstico y Solución de la causa. (Ver figura 5)

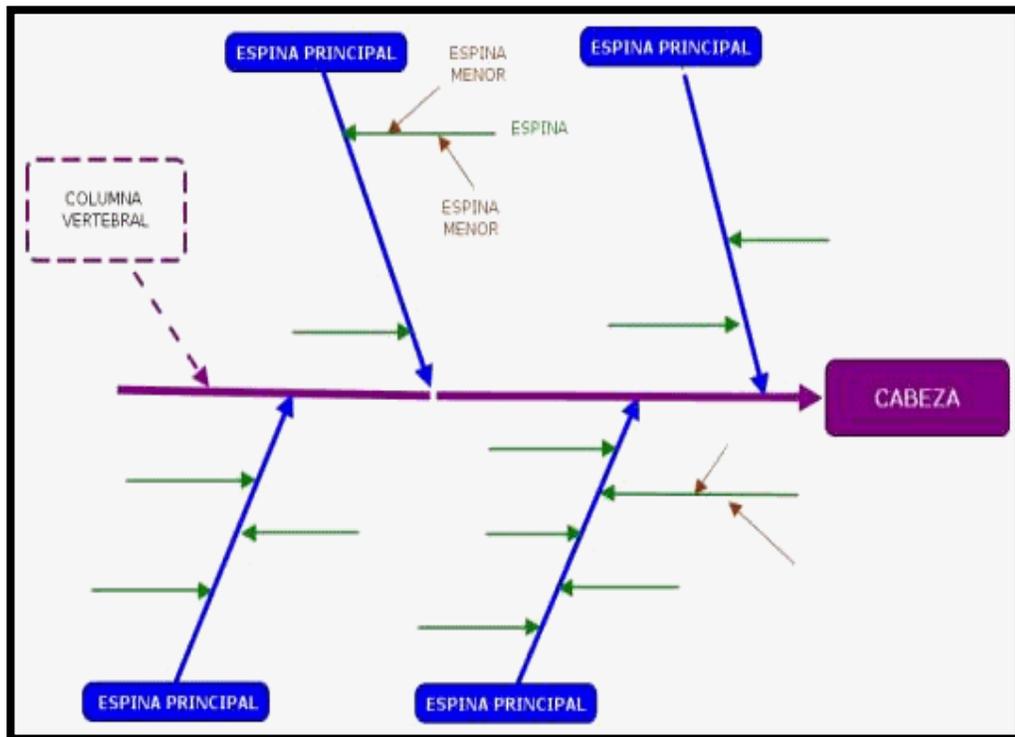


Figura 5.Diagrama de Ishikawa
Fuente: www.monografias.com.

✓ **¿Cómo elaborar un diagrama de causa-efecto?**

1. Definir claramente el efecto o síntoma cuyas causas han de identificarse.
2. Encuadrar el efecto a la derecha y dibujar una línea gruesa central apuntándole.
3. Usar Brainstorming o un enfoque racional para identificar las posibles causas.
4. Distribuir y unir las causas principales a la recta central mediante líneas de 70°.
5. Añadir sub-causas a las causas principales a lo largo de las líneas inclinadas.
6. Descender de nivel hasta llegar a las causas raíz (fuente original del problema).
7. Comprobar la validez lógica de la cadena causal.
8. Comprobación de integridad: ramas principales con, ostensiblemente, más o menos causas que las demás o con menor detalle.

3.1.10 FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. (Ver figura 6)

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

- ✓ Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la

competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente.

- ✓ Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.
- ✓ Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente.
- ✓ Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.



Figura6. Matriz FODA
Fuente: www.yaesta.blogspot.com

3.1.11 El diagrama de flujo

Es la representación gráfica del algoritmo o proceso. Se utiliza en disciplinas como programación, economía, procesos industriales y psicología

cognitiva. Estos diagramas utilizan símbolos con significados definidos que representan los pasos del algoritmo, y representan el flujo de ejecución mediante flechas que conectan los puntos de inicio y de fin de proceso.

✓ **Simbología y significado**

- a) Óvalo o Elipse: Inicio y Final (Abre y cierra el diagrama).
- b) Rectángulo: Actividad (Representa la ejecución de una o más actividades o procedimientos).
- c) Rombo: Decisión (Formula una pregunta o cuestión).
- d) Círculo: Conector (Representa el enlace de actividades con otra dentro de un procedimiento).
- e) Triángulo boca abajo: Archivo definitivo (Guarda un documento en forma permanente).
- f) Triángulo boca arriba: Archivo temporal (Proporciona un tiempo para el almacenamiento del documento).

3.2 Bases legales

3.2.1 LOPCYMAT

Es la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo cuya función es establecer las normas y lineamientos a las empresas a fin de garantizar a los trabajadores en general, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales.

Esta Ley, promueve un trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño causado o producido, la promoción e incentivos al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descansos y turismo social.

También reglamenta los deberes y derechos tanto de los trabajadores como los patronos en relación con la seguridad, salud y medio ambiente de trabajo. Y, establece las sanciones correspondientes por el incumplimiento de las normativas dictadas.

Con la aprobación de la reforma de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, publicada en Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005, se abre una nueva página en la larga historia de lucha de los trabajadores, que marcara el futuro de la salud y la seguridad laboral en Venezuela.

3.2.2 Origen de la LOPCYMAT

La LOPCYMAT surgió como respuesta a las continuas manifestaciones de los trabajadores a los cuales no se les garantizaba la seguridad y salud en el trabajo. Es importante resaltar, que fueron estos primeros movimientos, dirigidos a conseguir mejoras salariales y reivindicaciones sociales para los trabajadores, la primera LOPCYMAT fue creada en el año de 1986 y no es sino hasta el 2005 que se reforma esta ley la cual actualmente se encuentra en vigencia.

3.2.3 Normas OHSAS 18000

La serie de normas OHSAS 18000 (Occupational Health and Safety Assessment Series) establece un modelo para la Gestión de la Prevención de los Riesgos Laborales.

Constituyen una herramienta para la gestión de aplicación voluntaria, es decir, nada nos obliga a implantar, es certificable por terceras partes por lo que puede suponer un reconocimiento ante clientes, proveedores, etc., y su

objetivo es buscar, a través de una gestión sistemática y estructurada, la mejora de la seguridad y salud en el lugar de trabajo.

✓ **Los requisitos de las Normas OHSAS son aplicables a cualquier empresa que desee:**

1. Establecer un sistema de gestión de seguridad y salud laboral en el trabajo.
2. Implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de seguridad y salud.
3. Asegurar la conformidad de su política de seguridad y salud ocupacional establecida.
4. Demostrar tal conformidad a otros.
5. Buscar certificación/registro de su sistema de gestión mediante una organización externa.
6. Hacer un auto determinación y declaración de conformidad con la OHSAS-Especificación.
7. Incorporar todos los requisitos de esta OHSAS 18001 en cualquier sistema de gestión y la extensión de su aplicación dependerá de factores como la política de la organización, la naturaleza de sus actividades y los riesgos y complejidades de sus operaciones.
8. Tener mayor acceso a nuevos clientes y/o socios comerciales.
9. Realizar de forma simultánea la Auditoria Reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales.
10. Aportar un Valor Añadido de confianza.

3.2.4 OHSAS 18001. Documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud

Según se establece en la norma OHSAS 18001, las organizaciones deben documentar sus sistemas de gestión de seguridad y salud implantados.

También deberán definir y documentar el alcance de dichos sistemas de gestión de seguridad y salud.

✓ **La OHSAS 18001 exige específicamente documentar:**

- **Registros:** Son los formatos del sistema una vez complementados. Son documentos que presentan resultados obtenidos y proporcionan evidencias de las actividades desempeñadas. Tienen la doble función por un lado, de evidenciar la adecuación y eficacia del sistema de gestión, y por otro lado de ser la base para tomar las decisiones pertinentes para la mejora del sistema.
- La política de la organización.
- Las evaluaciones de riesgos y sus resultados.
- Los resultados de los controles de los riesgos detectados.
- Los objetivos del sistema de seguridad y salud.
- Las responsabilidades y autoridad.
- La planificación de la actividad preventiva, es decir, los recursos y los plazos para alcanzar los objetivos específicos.
- Los acuerdos sobre participación y consulta.
- La revisión por la dirección.

Para plasmar dichos elementos del Sistema de Gestión según la Norma OHSAS 18001 se utilizarán los siguientes tipos de documentos:

- La **política de seguridad y salud**: es una declaración de intenciones de la empresa definida por la alta dirección, que marca las directrices generales de una organización en materia de prevención de riesgos laborales. Está incluida en el manual.
- **Manual**: Es el documento principal del Sistema de Gestión. Describe el propio sistema, define la política de prevención y establece las funciones y responsabilidades de la materia.
- **Procedimientos**: Son documentos que describen de forma detallada como se realizan determinadas funciones descritas en el manual, asignando al efecto los responsables de su ejecución.
- **Instrucciones de trabajo o instrucciones técnicas**: Son documentos de menor rango que los procedimientos que describen y detallan como se realizan determinadas actividades que entrañan especiales riesgos de salud y seguridad de los trabajadores.

3.2.5 INPSASEL

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, es un organismo autónomo adscrito al Ministerio del Trabajo, creado según lo establecido en el artículo 12 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, promulgada en el año 1986.

Finalidad

Artículo 17. El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral tendrá como finalidad garantizar a la población sujeta al campo de aplicación del Régimen Prestaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, las

prestaciones establecidas en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social y el cumplimiento del objeto de la presente Ley, salvo las conferidas al Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores.

3.2.6 INE

Instituto Nacional de Estadísticas, es un organismo autónomo de carácter administrativo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, adscrito al Ministerio de Economía y Competitividad a través de la secretaria de Estado de Economía y apoyo a la Empresa. Se rige, básicamente, por la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública (LEEP), que regula la actividad estadística para fines estatales la cual es competencia exclusiva de Estado, y por el Estatuto aprobado por Real Decreto 508/2001 de 11 de mayo.

La Ley asigna al Instituto Nacional de Estadísticas un papel destacado en la actividad estadística pública encomendándole expresamente la realización de las operaciones estadísticas de gran envergadura (censos demográficos y económicos, cuentas nacionales, estadísticas demográficas y sociales, indicadores económicos y sociales, coordinación y mantenimiento de los directorios de empresas, formación del Censo Electoral.)

También, la Ley atribuye al INE las siguientes funciones: la formulación del Proyecto del Plan Estadístico Nacional con la colaboración de los Departamentos Ministeriales y del Banco de España; la propuesta de normas comunes sobre conceptos, unidades estadísticas, clasificaciones y códigos; y las relaciones en materia estadística con los Organismos Internacionales especializados y, en particular, con la Oficina de Estadísticas de la Unión Europea (EUROSTAT).

Ubicación

Puerto Ordaz. Av. Paseo Caroní, Edif. Centro Unare, Torre A, Piso 2Oficina 22.

3.2.7 CONAPDIS

Ente regulador de la Ley para las Personas con Discapacidad, su objetivo es establecer las disposiciones que permitan el desarrollo integral de las personas con discapacidad dentro de la sociedad, la participación solidaria de esta, la familia, los entes públicos nacionales, privados nacionales o internacionales y organizaciones sociales.

3.2.8 Ministerio del Trabajo

Departamento de la administración del estado de Venezuela encargada de la materia laboral entendiéndose esta la comprendida entre las relaciones laborales existentes entre el empleador y su trabajador (en sentido general).

Ubicación

Campo B Ferrominera Orinoco, carrera Ecuador, casa N° 105.

3.2.9 Delegados de Prevención

✓ Atribuciones de los delegados o delegadas de prevención

Las atribuciones de estos delegados están establecidas, de manera enunciativa, en el artículo 42 de la LOPCMAT:

- a)** Constituir conjuntamente, con los representantes de los empleadores o empleadoras, el Comité de

- b) Seguridad y Salud Laboral.
- c) Recibir las denuncias relativas a las condiciones y medio ambiente de trabajo y a los programas e instalaciones para la recreación, utilización del tiempo libre y descanso que formulen los trabajadores y trabajadoras con el objeto de tramitarlas ante el Comité de Seguridad y Salud Laboral para su solución.
- d) Participar conjuntamente con el empleador o empleadora y sus representantes en la mejora de la acción preventiva y de promoción de la salud y seguridad en el trabajo.
- e) Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores y trabajadoras en la ejecución de la normativa sobre condiciones y medio ambiente de trabajo.
- f) Coordinar con las organizaciones sindicales, las acciones de defensa, promoción, control y vigilancia de la seguridad y salud en el trabajo.
- g) Otras que le asigne la presente Ley y el Reglamento que se dicte.

✓ **Facultades de los delegados o delegadas de prevención**

Los delegados o delegadas de prevención, en uso de sus atribuciones quedan facultados para:

- a) Acompañar a los técnicos o técnicas de la empresa, a los asesores o asesoras externos o a los funcionarios o funcionarias de inspección de los organismos oficiales, en las evaluaciones del medio ambiente de trabajo y de la infraestructura de las áreas destinadas a la recreación, descanso y turismo social, así como a los inspectores y supervisores o supervisoras del trabajo y la seguridad social, en las visitas y verificaciones que realicen para comprobar el cumplimiento de la

normativa, pudiendo formular ante ellos las observaciones que estimen oportunas.

- b)** Tener acceso, con las limitaciones previstas en esta Ley, a la información y documentación relativa a las condiciones de trabajo que sean necesarias para el ejercicio de sus funciones. Esta información podrá ser suministrada de manera que se garantice el respeto de la confidencialidad y el secreto industrial.
- c)** Solicitar información al empleador o empleadora sobre los daños ocurridos en la salud de los trabajadores y trabajadoras una vez que aquel hubiese tenido conocimiento de ellos, pudiendo presentarse, en cualquier oportunidad, en el lugar de los hechos, para conocer las circunstancias de los mismos.
- d)** Solicitar al empleador o empleadora los informes procedentes de las personas u órganos encargados de las actividades de seguridad y salud en el trabajo en la empresa, así como de los organismos competentes.
- e)** Realizar visitas a los lugares de trabajo y a las áreas destinadas a la recreación y descanso, para ejercer la labor de vigilancia y control de las condiciones y medio ambiente de trabajo, pudiendo, a tal fin, acceder a cualquier zona de los mismos y comunicarse durante la jornada con los trabajadores, sin alterar el normal desarrollo del proceso productivo.
- f)** Demandar del empleador o de la empleadora la adopción de medidas de carácter preventivo y para la mejora de los niveles de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores y trabajadoras, pudiendo a tal fin efectuar propuestas al Comité de Seguridad y Salud Laboral para su discusión en el mismo. La negativa del empleador a la adopción de estas medidas deberá ser motivada.

✓ **Derechos y garantías de los(as) delegados(as) de prevención**

Para el desempeño eficaz de estas atribuciones los delegados o delegadas de prevención, de conformidad con el artículo 44 de la LOPCYMAT, están amparados por los siguientes derechos y garantías:

- a) Una vez electos el o los(as) delegados(as) de prevención y hasta tres (3) meses después de vencidos los dos años que debe durar en sus funciones (en el supuesto que no sean reelectos), quedan investidos de la inamovilidad especial establecida en el artículo 44 de la LOPCYMAT, por tanto no podrán ser despedidos, trasladados y desmejorados en sus condiciones de trabajo, sin justa causa previamente calificada por el Inspector del Trabajo y siguiendo los trámites indicados en el artículo 453 de la Ley Orgánica del Trabajo. La violación de esta inamovilidad laboral, acarreará sanciones para el empleador con multas de setenta y seis (76) unidades a cien (100) unidades tributarias. (Artículo 120, numeral 18 de la LOPCYMAT).
- b) El tiempo utilizado por el delegado o delegada de prevención para el ejercicio de sus funciones, así como para la formación en materia de salud y seguridad laboral, será considerado como parte de la jornada de trabajo, otorgándosele licencia remunerada. La negativa del empleador de otorgar licencia remunerada a los delegados de prevención, está tipificada como falta grave en el artículo 119, numeral 4 de la LOPCYMAT y es sancionada con multas de veintiséis (26) a setenta y cinco (75) unidades tributarias por trabajador expuesto.
- c) El empleador o empleadora deberá facilitar y adoptar todas las medidas tendentes a que el delegado de prevención pueda realizar sus actividades cuando actúa en cumplimiento de sus funciones.

- d) El delegado de prevención tiene derecho a recibir del empleador, los medios y la formación en materia de salud y seguridad en el trabajo que resulten necesarios para el ejercicio de sus funciones. De igual forma deberá recibir formación en el área de promoción, desarrollo, evaluación y monitoreo de programas de recreación, utilización de tiempo libre, descanso y turismo social. Esta formación siempre que sea posible, deberá ser impartida dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral (Artículo 53, numeral 2 de la LOPCYMAT).

✓ **Artículo 35: Delegados de Prevención**

1. Los Delegados de Prevención son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.
2. Los Delegados de Prevención serán designados por y entre los representantes del personal, en el ámbito de los órganos de representación previstos en las normas a que se refiere el artículo anterior, con arreglo a la siguiente escala: (Ver tabla1)

Tabla 1. Escala de delegados de prevención según número de trabajadores

Número de Trabajadores	Número de delegados de prevención
Hasta diez (10) trabajadores	Un (01) delegado
De once (11) a cincuenta (50) trabajadores	Dos (02) delegados
De cincuenta y uno (51) a doscientos cincuenta (250) trabajadores	Tres (03) delegados
De doscientos cincuenta y un (251) trabajadores en adelante	Un (01) delegado adicional para cada quinientos (500) trabajadores, o fracción.

Delegados de Prevención

Fuente: Elaboración propia basada en la LOPCYMAT (2005).

3. En las empresas de hasta treinta trabajadores el Delegado de Prevención será el Delegado de Personal. En las empresas de treinta y uno a cuarenta y nueve trabajadores habrá un Delegado de Prevención que será elegido por y entre los Delegados de Personal.
4. A efectos de determinar el número de Delegados de Prevención se tendrán en cuenta los siguientes criterios:
 - a. Los trabajadores vinculados por contratos de duración determinada superior a un año se computarán como trabajadores fijos de plantilla.
 - b. Los contratados por término de hasta un año se computarán según el número de días trabajados en el período de un año anterior a la designación. Cada doscientos días trabajados o fracción se computarán como un trabajador más.

5. No obstante lo dispuesto en el presente artículo, en los convenios colectivos podrán establecerse otros sistemas de designación de los Delegados de Prevención, siempre que se garantice que la facultad de designación corresponde a los representantes del personal o a los propios trabajadores. Asimismo, en la negociación colectiva o mediante los acuerdos a que se refiere el artículo 83, apartado 3 del Estatuto de los Trabajadores podrá acordarse que las competencias reconocidas en esta Ley a los Delegados de Prevención sean ejercidas por órganos específicos creados en el propio convenio o en los acuerdos citados. Dichos órganos podrán asumir, en los términos y conforme a las modalidades que se acuerden, competencias generales respecto del conjunto de los centros de trabajo incluidos en el ámbito de aplicación del convenio o del acuerdo, en orden a fomentar el mejor cumplimiento en los mismos de la normativa sobre prevención de riesgos laborales. Igualmente, en el ámbito de las Administraciones públicas se podrán establecer, en los términos señalados en la Ley 7/1990, de 19 de julio, sobre negociación colectiva y participación en la determinación de las condiciones de trabajo de los empleados públicos, otros sistemas de designación de los Delegados de Prevención y acordarse que las competencias que esta Ley atribuye a éstos puedan ser ejercidas por órganos específicos

✓ **La Constitución de los CSSL**

1. La constitución de los Comités de Seguridad y Salud Laboral debe hacerse en todo centro o lugar de trabajo, establecimiento o unidad de explotación de las diferentes empresas o de instituciones públicas o privadas.
2. El empleador o empleadora queda obligado a constituir los Comités de Seguridad y Salud Laboral en todos aquellos sitios o lugares de

trabajo donde tienen que acudir y permanecer los trabajadores para prestar sus servicios bajo una relación de dependencia.

3.2.10 Norma venezolana registro, clasificación y estadísticas de accidentabilidad según norma COVENIN 474-1997

1. Objeto

- 1.1.** Esta norma venezolana establece un método práctico uniforme para el registro, clasificación y estadística de las lesiones de trabajo. Los índices recopilados de acuerdo con este método permiten a cualquier industria, empresa, organización o grupo de trabajo la evaluación de:
 - a) La cantidad, frecuencia y gravedad de las lesiones de trabajo ocurridas durante el lapso estudiado y el progreso laboral en la prevención de estas a través del tiempo.
 - b) La necesidad de aplicar acciones preventivas.
 - c) La afectividad de los programas preventivos.

- 1.2.** Esta Norma Venezolana permite y facilita la comparación de las estadísticas de las lesiones ocurridas en distintas industrias, organizaciones, empresas o grupos de trabajo de la misma actividad económica y de riesgos similares. Tales comparaciones pueden ser hechas a nivel nacional o internacional.

- 1.3.** Esta norma Venezolana no establece lo referente a peticiones sociales, compensaciones a trabajadores, indemnizaciones por incapacidad física, ocasionadas por accidentes y otras que

establezcan o puedan establecer leyes y reglamentos conexos con la materia.

3.2.11 Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01-2008).

✓ TÍTULO I: Objeto

Establecer los criterios, pautas y procedimientos fundamentales para el diseño, elaboración, implementación, seguimiento y evaluación de un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales en cada empresa, establecimiento, unidad de explotación, faena, cooperativa u otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicios, específico y adecuado a sus procesos de trabajo, persigan o no fines de lucro, sean públicas o privadas, de conformidad a lo establecido en la LOPCYMAT y su Reglamento Parcial y el Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Establecer mecanismos para la participación activa y protagónica de las trabajadoras y los trabajadores en las mejoras, así como también para la supervisión continua de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

3.3. Definición de términos

Accidente: Evento no planificado, que resulta en muerte, enfermedad, lesión, daño u otra pérdida.

Auditoría: Examen sistemático e independiente, para determinar si las actividades y los resultados relacionados, están conformes con las disposiciones planeadas y si esas disposiciones son implementadas eficaz y apropiadamente, para la realización de políticas y objetivos de la organización.

Delegado: Es alguien que va algún lado como representante oficial, con ciertos derecho o legalidad.

Higiene industrial: Se define como el trabajo reconocido, evaluado y controlado de la salud de los trabajadores el cual requiere básicamente de un programa de protección de salud, prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

Incidente: Evento no planificado que tiene el potencial de llevar a un accidente. El término incluye “cuasi-accidente”.

LOPCYMAT: Es la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, la cual es una reforma promulgada el 26 de julio de 2005 en Gaceta Oficial 38.236.

Mejoramiento continuo: Proceso de optimización del sistema de gestión Seguridad y Salud Ocupacional, con el propósito de lograr mejoramiento en el desempeño global de la Seguridad y Salud Ocupacional,

de acuerdo con la política de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización.

No conformidad: Cualquier desviación o incumplimiento de los estándares de trabajo, prácticas, procedimientos, regulaciones, entre otros, que pueda directa o indirectamente ocasionar, heridas o enfermedades, daños a la propiedad, al ambiente del trabajo, o combinación de éstos.

Norma técnica: Es un documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios.

Organización: Compañía, corporación, firma, empresa, institución o asociación, o parte de ella, incorporada o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y estructura administrativa.

OHSAS: Siglas en inglés Occupational Health and Safety Assessment Series. Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, se refiere a una serie de especificaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo,

Peligro: Una fuente o situación con el potencial de provocar daños en términos de lesión, enfermedad, daño al medio ambiente o una combinación de éstos.

Política Preventiva: Es la voluntad pública y documentada de la empleadora o el empleador de expresar los principios y valores sobre los que se fundamenta la prevención, para desarrollar el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Prevención: es la acción y efecto de prevenir (preparar con antelación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad, prever un daño, avisar a alguien de algo).

Proceso: es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

Riesgos: Evaluación de un evento peligroso asociado con su probabilidad de ocurrencia y sus consecuencias.

Seguridad: Ausencia de riesgos inaceptables de daños.

Seguridad y Salud Ocupacional: Condiciones y factores que afectan el bienestar de los empleados, contratistas, visitas y de cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud Ocupacional: Parte del sistema de gestión global, que facilita la gestión de los riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional asociados a los negocios de la organización.

Trabajo: Es la actividad productiva que se realiza, por lo general, a cambio de un salario.

Trabajador o Trabajadora: Persona natural que presta servicios a un empleador bajo relación de subordinación, sujeto a cualquier régimen laboral, cualquiera sea la modalidad del contrato de trabajo.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

En el siguiente capítulo se presenta la metodología que se utilizó en la realización de este proyecto, la cual abarcó el tipo y diseño de estudio, las fuentes de información, las técnicas de recolección de datos, la caracterización de la muestra, los equipos y herramientas empleados y el procedimiento que se llevó a cabo, para el diseño de gestión.

4.1. Tipo de Investigación

El estudio que se realizó en la empresa C.A. Seguros Guayana, es de diseño no experimental, porque se analizó el fenómeno tal y como se da en su contexto natural.

Según su finalidad el estudio es de tipo aplicado, en este sentido se consideró lo planteado por Rojas de Narváez (1997):

- Aplicada: Mejorar un proceso o producto.
- Probar concepciones teóricas en situaciones o problemas reales.
- Desarrollar nuevas destrezas o estrategias para resolver problemas con aplicación a un sistema, aparato, ambiente de trabajo
- Diseñar estrategias, instrumentos, herramientas totalmente prácticas y directamente relacionadas con una situación real en el ambiente de trabajo. (p. 34)

De acuerdo a lo antes citado, en esta investigación se diseñó un sistema de gestión de seguridad industrial e higiene ocupacional para

mejorar los procesos del área de seguridad industrial, además de desarrollar herramientas eficaces que estén totalmente relacionadas con la problemática que presenta esta entidad.

Según el nivel de la investigación que “*se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno*” (Arias, 1999, p.19), este trabajo fue de tipología descriptiva y explicativa, porque a través del estudio se pudo analizar e interpretar la naturaleza de los problemas que se presentan en la empresa C.A. Seguros Guayana en el contexto de sistema de gestión, lo que permitió hacer una propuesta para dar solución a la problemática planteada.

En este orden de ideas Rojas Narváez (1997) expresa que según el nivel de profundidad y amplitud de las variables estudiadas la investigación es:

- **Descriptiva:** Porque permite: “*Describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual, la composición o los procesos de los fenómenos, para presentar una interpretación correcta*” (Pág. 35).
- **Explicativa:** Porque miden o establecen las relaciones de influencia causa-efecto entre las variables, para conocer la estructura y factores que intervienen en el fenómeno (Pág. 35).

4.2. Diseño de la Investigación

Esta investigación concordó con un diseño de campo, puesto que se realizó observando el grupo o fenómeno estudiado en su ambiente natural, lo que permitió observar el área de estudio tal como se presenta en la vida real e investigar las prácticas, comportamientos, creencias y actitudes de los individuos o grupos.

En este contexto la autora Arias (1999) expresa que “*la Investigación de Campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna*”. (p.21)

4.3. Población y Muestra

De acuerdo con los objetivos planteados se definieron las características de la población objetivo y el tamaño de la muestra que fueron objeto de estudio en esta investigación. Arias (2006) define la población objetivo como “*un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación*”. (P.81)

En concordancia con la cita anterior, la población objeto de estudio estuvo constituida por todos los procesos de la empresa los cuales es necesario el uso de conocimientos técnicos para su funcionamiento.

De igual manera Arias (2006), se refiere a la muestra como un “*subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible*.” (P.83).

En este sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las de la población objeto de estudio, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

Por lo tanto, la muestra de esta investigación estuvo conformada por todos los procesos que se llevan a cabo en el Área de Seguridad industrial y Salud Laboral de la gerencia de recursos humanos donde se soportan los objetivos que ameritan de conocimientos claves para su gestión efectiva, los

cuales fueron objeto de estudios para el diseño del sistema de gestión de seguridad industrial e higiene ocupacional en la empresa C.A. Seguros Guayana.

4.4. Fuentes de Información

Rojas (1997) define los instrumentos para recolectar información o datos para una investigación como: Todos aquellos medios, herramientas, recursos, métodos, modelos, técnicas o implementos, tales como: cuestionarios (encuestas, pruebas, entrevistas, test), utensilios (herramientas), aparatos, mecanismos, dispositivos, máquinas, equipos, materiales, modelos, sistemas, programas o paquetes de computación u otros objetos que el investigador elabora, selecciona, adapta, produce o crea para efecto de estudio; con el fin de obtener los datos e información de acuerdo con el diseño de la investigación que se planteó (Pág.157).

Las fuentes de información con las que se contó para la realización de la investigación son las que se mencionan a continuación:

- ✓ **Revisión Documental:** Se realizó la revisión y análisis de libros, revistas, informes, normas, manuales, procedimientos, y todo tipo de material documental de referencia para la investigación.
- ✓ **Paquetes Computarizados:** Para el procesamiento, análisis y codificación de los datos obtenidos, se utilizó como apoyo: el editor de texto de Word para la transcripción de todo el informe. También fue utilizado la hoja de cálculo de Excel para la elaboración de tablas de datos, cálculos y gráficos. Y por último el asistente de presentaciones Power Point para la elaboración de distintas representaciones gráficas.

- ✓ **La guía de observación:** Por medio de éste instrumento, se aplicó la técnica de la observación directa, por la cual se percibieron los hechos y fenómenos directa e indirectamente del clima organizacional presentado.

- ✓ **Entrevistas no Estructuradas:** Son fuentes de información importante, ya que permitieron conocer la forma como se realizan las actividades cotidianamente. Estas entrevistas fueron efectuadas, directamente con la especialista encargada del área de seguridad industrial e higiene ocupacional.

- ✓ **Reuniones:** Con las reuniones permitieron plantear las sugerencias y planes propuestos para el área de trabajo, y así gestionar con la persona encargada del área las mejoras próximas a implementar, para así lograr una comunicación eficiente que beneficie la aplicación de los procedimientos.

- ✓ **Intranet:** Página perteneciente a C.A. Seguros Guayana; con esta herramienta se pudo obtener toda la información de la empresa e información actual sobre sus productos y servicios.

- ✓ **Internet:** Se pudo buscar información acerca de las normas OHSAS 18001, y LOPCYMAT, Sistema de Gestión, y todo tipo de información teórica y práctica relativas a la investigación.

4.5. Recursos y Materiales:

Entre los recursos y materiales que se utilizaron para la realización de la investigación, se encuentran:

- ✓ **Lápiz-bolígrafo:** utilizados para la toma de notas de la información concerniente a la investigación.
- ✓ **Block de Notas:** Material necesario para el asiento de la información necesaria y aporta en el área.
- ✓ **Pendriver:** Utilizado para la recolección de información en digital.
- ✓ **Computador:** Manejo de información digital y redacción de informe.
- ✓ **Expedientes:** Material de seguimiento del empleado.

4.6. Procedimiento Metodológico:

Para alcanzar los objetivos planteados, se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Recolección, revisión y análisis de las bases teóricas referente al sistema de gestión, para lo cual se realizaron consultas en bibliografías, normas, publicaciones técnicas e Internet.
2. Se elaboró una matriz FODA para analizar la situación actual del área con respecto a la Seguridad y Salud Laboral.

3. Se realizó la búsqueda de información a través de la entrevista y observación directa para este modo conocer las deficiencias y cambios hechos en el proceso.
4. Se describió cada uno de los procesos del área de seguridad industrial e higiene ocupacional basándose en las normas OHSAS 18001 y LOPCYMAT.
5. Se realizó el diagnóstico y análisis de la información obtenida de las diferentes fuentes de recolección del área en función del objeto de estudio.
6. Se estableció la focalización estratégica de la empresa incorporando la conceptualización del sistema de gestión.
7. Se realizó un lineamiento para la Gestión de Seguridad y Salud Laboral, basado en las normas OHSAS 18001 y la LOPCYMAT para que sirva de guía para el personal del Departamento sobre el Sistema a Implementar.
8. Se diseñó un sistema gestión de seguridad industrial e higiene ocupacional de C.A. Seguros Guayana, logrando su representación de base conceptual y análisis.
9. Finalmente se elaboraron unos indicadores de seguridad que permitirán evaluar el impacto del diseño del sistema de gestión de seguridad industrial e higiene ocupacional.

CAPITULO V

SITUACION ACTUAL

A continuación se presenta el Capítulo V, que describe la Situación Actual de la problemática encontrada por el autor en la unidad de estudio, todo ello con el fin de obtener información veraz, que ayude a determinar las acciones a considerar para el Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional.

5.1 Diagnóstico de la situación Actual

Hoy en día, las empresas se encuentran en un entorno cambiante en todos los ámbitos, tanto a nivel tecnológico, como de Sistemas de Gestión. Ello conlleva a que deban hacer un esfuerzo importante para adaptarse lo más rápidamente posible a las nuevas situaciones para seguir siendo competitivas y eficientes en los mercados en los que se desenvuelven.

C.A. Seguros Guayana desde el principio del año 2008, viene desarrollando la gestión de Seguridad y Salud en el trabajo con el fin de dar cumplimiento a la LOPCYMAT (artículo 39 y artículo 40), que expresan las funciones de los servicios de seguridad y salud en el trabajo.

El área de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional, se encarga de gestionar los procesos, planes y programas para dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) dentro de la estructura empresarial; estableciendo un conjunto de normas y lineamientos que garantice a los trabajadores en general la

prevención de accidentes y/o enfermedades ocupacionales en el ámbito de la institución, de acuerdo a las disposiciones y principios emanados por los entes reguladores de la materia.

En el área de seguridad e higiene ocupacional no existe un documento digital o impreso donde se defina cada uno de los procesos y actividades que se realizan dentro de la misma, el cual permita al personal tener conocimiento sobre cada procedimiento interno

Actualmente en C.A Seguros Guayana se lleva a cabo una Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional, pero no está reflejada de manera explícita mediante documentación digital e impresa que esquematice la descripción y explicación de los procesos, actividades, objetivos y metas intrínsecos del área; aunado que esta área está siendo operada por una sola persona ya que no ha sido considerado por la gerencia designar homólogos especializados en la materia debido a la falta de presupuesto y es necesario que esta sea del entendimiento de cualquier de los integrantes dentro de la Gerencia de RRHH, por tanto se hace necesario diseñar un Sistema de Gestión referido a la Seguridad y Salud Laboral que englobe las Normas OHSAS 18001 y la LOPCYMAT.

Tomando en cuenta la situación actual del área de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional; se realizó una investigación de los procesos que se realizan dentro de la misma.

A continuación se muestra una tabla señalando cada una de las actividades que se realizan dentro del área. (Ver tabla N°2)

Tabla N°2°. Actividades desarrolladas en el Área

N°	ACTIVIDAD	Frecuencia
1	Constitución de Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSSL)	Cada 2 años
2	Registro de CSSL ante INPSASEL	Cada 2 años
3	Elección de Delegados de Prevención	Cada 2 años
4	Registro de Delegados de Prevención ante INPSASEL	Cada 2 años
5	Informe de CSSL ante INPSASEL	Mensual/primeros 5 días hábiles
6	Informe de Delegados ante INPSASEL	Mensual/primeros 5 días hábiles
7	Indicadores de Gestión del área de Seguridad Industrial y Salud Laboral	Mensual/primeros 5 días hábiles
8	Administración de exámenes médicos pre / post empleo y vacaciones	Al ocurrir ingresos, egresos, vacaciones.
9	Entrega de exámenes médicos al personal	Cada 15 días
10	Recorridas de seguridad (Extintores, estructura, sistema contra incendio)	Mensuales
11	Entrega de AST, NOT de RIESGO y Ruta Habitual	En cada ingreso
12	Charla de inducción	En cada ingreso
13	Elaboración de boletines de Seguridad Industrial y Calidad de vida	Mensual (2 al mes)
14	Estadísticas de Accidentabilidad	Mensual
15	Programa de Seguridad y Salud Laboral (Actualización de Normas)	Renovación anual
16	Simulacro de emergencia	Anual
17	Charlas de Seguridad Industrial, Higiene ocupacional y Calidad de Vida (Divulgación)	Según programación/1 por trimestre
18	Reporte de Accidentes-Incidentes	Al ocurrir
19	Informe de Inspección de Seguridad (actos y condiciones inseguras) – Acompañamiento con Delegado de Prevención	Mensual
20	Mantener Botiquín de primeros auxilios	Renovar al agotarse material/anual

Fuente: Propia de la empresa

Tabla N°2°. Continuación

N°	ACTIVIDAD	Frecuencia
21	Actividades recreativas	Según programación con la Gerencia RRHH
22	Seguimiento de contratistas	Mensual
23	Declaración semestral de Personas con Discapacidad	Enero/Julio de cada año
24	Semana de la seguridad industrial y salud laboral	Anual
25	Renovación del certificado de bomberos	Anual/fecha de vencimiento
26	Notificación de enfermedades ocupacionales	Al ocurrir
27	Entrega de formatos a mujeres embarazadas	Al ocurrir
28	Dotación de equipos de protección personal	Cada 9 meses
29	Formación de brigadista de emergencia	Anual
30	Todas las actividades que contemplan las leyes (LOPCYMAT SU REGLAMENTO Y NORMAS-TECNICAS)	-

Fuente: Propia de la empresa

Para tener una noción de manera sencilla de la problemática debido a la ausencia del sistema de gestión en el área de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional en la empresa C.A Seguros Guayana, a continuación se presenta un Diagrama Causa – Efecto (figura N° 7).

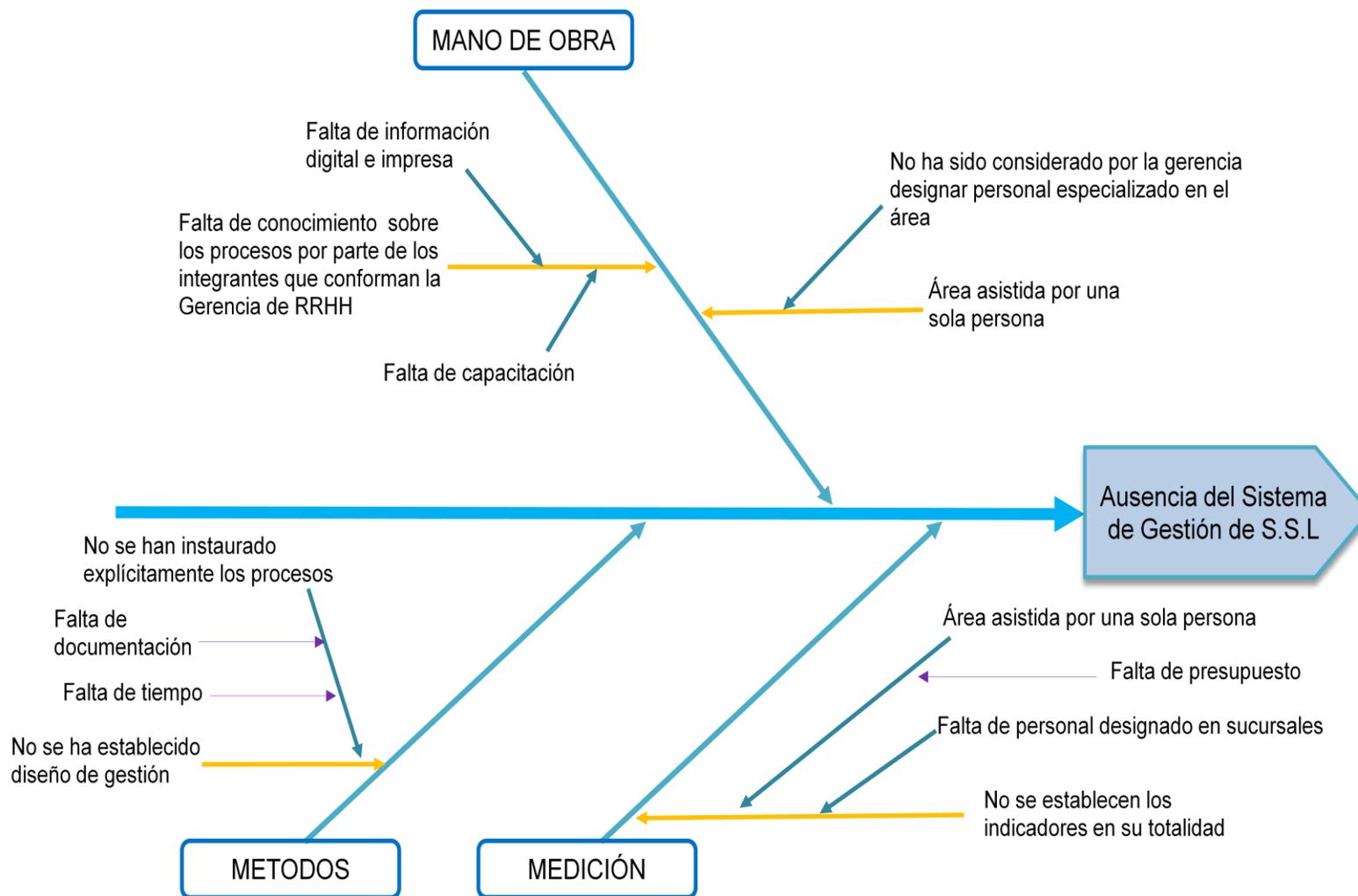


Figura N° 7 Diagrama de causa-efecto
Fuente: Elaborado por autor.

5.2 Elaboración de la Matriz FODA

Para elaborar la matriz FODA, se debe estudiar tanto el contexto interno como el externo. (Ver tabla N°3)

Análisis del contexto interno:

Fortalezas (F)

1. Se encuentran definida y establecida la Política de Seguridad Industrial y Salud Laboral
2. Se desarrolla y evalúa la gestión de Seguridad y Salud Laboral por lo que establece la LOPCYMAT
3. La empresa conoce y maneja el marco legal de SSL establecido a tales efectos.
4. Se encuentran definidas cada una de las actividades realizadas por el personal.
5. Se dispone de los representantes de la gestión de SSL en cada centro de trabajo, CSSL y Delegados de Prevención, así como de un servicio de SSL.

Debilidades (D)

1. No existe divulgación, ni conocimiento por todos los empleados del proceso, actividades y manejo del programa de seguridad.
2. No se ha implementado las Normas OHSAS dentro de la Empresa.
3. En la Gerencia existe una persona encargada del área de Seguridad y la Salud Laboral, es decir, la información en su totalidad de la gestión de SSL la maneja la especialista de SSL.

4. El área no posee indicadores de gestión que evalúen el sistema en su totalidad.
5. Falta de conocimiento sobre los procesos por parte de los integrantes que conforman la gerencia de RRHH.
6. No se ha establecido un diseño de gestión de SSL
7. Falta de documentación de las actividades de Seguridad y Salud Ocupacional.

Análisis del contexto externo:

Oportunidades (O):

1. Existe un marco legal conceptualizado (LOPCYMAT / Reglamento) que rige la gestión de SSL en el país.
2. Se hallan diversas normativas entre ellas las Normas OHSAS que dictamina como establecer un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional
3. En el país se encuentran organismo como INPSASEL, INE, Ministerio del Trabajo, CONAPDIS que trabajan en pro de la SSL

Amenazas (A):

1. Falta concretar algunos aspectos para el desarrollo del Plan y Sistema de Seguridad y Salud Laboral Nacional como capacidad de plataformas tecnológicas de INPSASEL.
2. La Situación económica del país se encuentra inestable, lo que conlleva a reducciones de costos a las empresas.

CAPITULO VI

ANALISIS Y RESULTADOS

En este capítulo se presentan y discuten los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos específicos planteados.

6.1 Análisis del diagrama causa-efecto.

Se identificaron causas de las deficiencias del área, en función de diferentes factores, como mano de obra, métodos y medición, las causas identificadas a su vez son consecuencias de otras causas o sub-causas.

El factor mano de obra, se refiere a que el personal es una causa del problema, por lo tanto debe darse la capacitación necesaria, para obtener un personal calificado que permitirá cumplir con el proceso satisfactoriamente. En relación a esto, se identificó las siguientes causas:

- Falta de conocimiento sobre los procesos por parte de los integrantes que conforman la Gerencia de RRHH. De acá se desglosaron dos sub-causas:

A) Falta de capacitación: No todos los trabajadores tienen conocimientos sobre las actividades del área, debido a que solo está siendo asistida por la Especialista de Seguridad.

b) Falta de información documentada: Las actividades que se desarrollan en el área de seguridad no se encuentran

documentadas representado esto una debilidad para la capacitación de los trabajadores.

- Área asistida por una persona: Las actividades son desarrolladas por un Especialista de Seguridad, debido a las siguientes sub-causas:

a) No ha sido considerado por la Gerencia asignar personal: Dentro de la estructura no está aprobada otra persona para esta área.

Métodos

- No se ha establecido un Diseño de Gestión: porque no está reflejado de manera explícita mediante documentación digital e impresa que esquematice la descripción y explicación de los procesos, actividades, objetivos y metas intrínsecos del área. Como sub-causa se identificó:

a) No se han instaurado explícitamente los procesos, porque no se había asignado una persona que realizara esta actividad.

b) Falta de tiempo y documentación, aunado que el área de Seguridad e Higiene Ocupacional está siendo operada por una sola persona.

Medición

- No se aplican los indicadores, esto se debe a la falta de un bloque de indicadores que evalué el sistema de gestión en su totalidad en otros centros de trabajo (sucursales). Esto se debe a:

a) Falta de personal designado, no está aprobado por la Gerencia otra persona para esta área.

b) Área asistida por una persona, debido a la falta de presupuesto para que la persona encargada viaje a cada centro de trabajo.

- c) Falta de presupuesto, ya que la situación económica del país se encuentra inestable, lo que conlleva a reducciones de costo a las empresas.

6.2 Análisis de la Matriz FODA.

Luego de analizar tanto el contexto interno como el externo, es recomendable que el Área de Seguridad Industrial tome en cuenta las estrategias analizadas en la siguiente tabla (ver tabla N°3).

Tabla N° 3 Matriz FODA

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
EXTERNOS	INTERNOS	<p>F1) Se encuentran definida y establecida la Política de Seguridad Industrial y Salud Laboral</p> <p>F2) Se desarrolla y evalúa la gestión de Seguridad y Salud Laboral por lo que establece la LOPCYMAT</p> <p>F3) La empresa conoce y maneja el marco legal de SSL establecido a tales efectos.</p> <p>F4) Se encuentran definidas cada una de las actividades realizadas por el personal.</p> <p>F5) Se dispone de los representantes de la gestión de SSL en cada centro de trabajo, CSSL y Delegados de Prevención, así como de un servicio de SSL.</p>	<p>D1) No existe divulgación, ni conocimiento por todos los empleados del proceso, actividades y manejo del programa de seguridad.</p> <p>D2) No se ha implementado las Normas OHSAS dentro de la Empresa.</p> <p>D3) En la Gerencia existe una persona encargada del área de Seguridad y la Salud Laboral, es decir, la información en su totalidad de la gestión de SSL la maneja la especialista de SSL.</p> <p>D4) El área no posee indicadores de gestión que evalué el sistema de gestión en su totalidad.</p> <p>D5) Falta de conocimiento sobre los procesos por parte de los integrantes que conforman la gerencia de RRHH.</p> <p>D6) No se ha establecido un diseño de gestión de SSL</p> <p>D7) Falta de documentación de las actividades de Seguridad y Salud Ocupacional.</p>
	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS – OPORTUNIDADES	DEBILIDADES – OPORTUNIDADES
	<p>O1) Existe un marco legal conceptualizado (LOPCYMAT / Reglamento) que rige la gestión de SSL en el país.</p> <p>O2) Se hallan diversas normativas entre ellas las Normas OHSAS que dictamina como establecer un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional</p> <p>O3) En el país se encuentran organismo como INPSASEL, INE, Ministerio del Trabajo, CONAPDIS que trabajan en pro de la SSL.</p>	<p>- Analizar la política, los programas y procedimientos actuales para adecuar el sistema anterior a uno más completo.</p> <p>- Complementar la información necesaria para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral basado en la Normas OHSAS 18001:2007 y la LOPCYMAT.</p>	<p>- Diseñar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral basado en las Normas OHSAS 18001:2007 y la LOPCYMAT, estimulando la participación activa de todos los trabajadores de la Empresa informando sobre todo los cambios y mejoras efectuadas en los programas de Seguridad y Salud Laboral.</p> <p>- Diseñar y establecer indicadores de gestión para medir la eficacia de la gestión en seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>- Impartir capacitación al equipo de recursos humanos quienes prestan apoyo al especialista de seguridad, de igual forma capacitar a los delegados de prevención, para garantizar la vigilancia y el control correcto de las condiciones de higiene y seguridad con la ayuda de los organismos como INPSASEL</p> <p>- Documentar los procesos que se realizan en el área de seguridad, en caso de alguna eventualidad se requiera para una toma de decisión.</p>
	AMENAZAS	FORTALEZAS – AMENAZAS	DEBILIDADES – AMENAZAS
	<p>A1) Falta concretar algunos aspectos para el desarrollo del Plan y Sistema de Seguridad y Salud Laboral Nacional como capacidad de plataformas tecnológicas de INPSASEL.</p> <p>A2) La Situación económica del país se encuentra inestable, lo que conlleva a reducciones de costo a las empresas</p>	<p>- Incentivar la implementación y verificación de procesos claves en cuanto a la interacción con el sistema de Seguridad y Salud Laboral Nacional.</p> <p>- Optimizar los recursos financieros.</p>	<p>- Asignar personal especializado para el área de seguridad.</p> <p>- Motivar la participación de los trabajadores y trabajadoras en la estructuración de los planes de seguridad y salud Laboral.</p>

Fuente: Elaboración Propia

6.3 Definición de los procesos del área de seguridad industrial.

A continuación se muestra una tabla, donde se describen las actividades y se citan los artículos de las leyes y normas que lo establecen como la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT). (Ver tabla N° 4)

Tabla N°4. Descripción de procesos

Proceso	Definición
1.Realización de Exámenes Médicos	<p>Son considerados exámenes de salud periódicos, entre otros, el examen pre empleo, pre vacacional, post vacacional de retiro y aquellos pertenecientes a la exposición de los factores de riesgo (art. 27 del reglamento Parcial de la LOPCYMAT).</p> <p>1.1 Orden Médica: Es un documento escrito donde se le solicita al centro médico realizar al trabajador los exámenes correspondientes.</p> <p>1.2 Aptitud: Conclusión a la que llega el médico que practica evaluaciones medicas ocupacionales cotejando el perfil del cargo a desempeñar con las condiciones físicas y mentales de un trabajador; puede resultar en apto, no apto o apto con limitaciones o restricciones para el desarrollo del cargo y tareas requeridas.</p> <p>1.3 Autorización: Documento donde se evidencia entrega de orden de exámenes al trabajador. Esto Aplica para (Pre-Post Vacacional y Post Empleo) en caso de las sucursales se envía por correo al trabajador y oficina principal se entrega a la persona directamente.</p> <p>1.4 Exámenes Medico Pre Empleo: Tiene como finalidad conocer el estado de salud de los trabajadores(as) al inicio de la relación de trabajo. Estos exámenes deben responder a perímetros surgidos de la evaluación del puesto de trabajo realizada por el Servicio de Seguridad y Salud en el trabajo (art. 26) del Anteproyecto de Norma Técnica de “Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo Propios” (INPSASEL)</p> <p>1.5 Exámenes Medico Post Empleo: Tiene como objeto determinar el estado de salud de los trabajadores(as) al momento de la terminación de la relación de trabajo, independiente de las causales de esta. (art.27) del Anteproyecto de Norma Técnica de “Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo Propios” (INPSASEL)</p> <p>1.6 Exámenes Medico Pre Vacacional: Son aquellos tendiente a conocer el estado de salud de los trabajadores(as), al momento de iniciar el disfrute de su periodo vacacional (art.29). del Anteproyecto de Norma Técnica de “Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo Propios” (INPSASEL)</p> <p>1.7 Exámenes Medico Post Vacacional: Está destinado a conocer el estado de salud de los trabajadores (as) al momento de su reingreso a la empresa o centro de trabajo una vez finalizado su periodo vacacional (art. 30) del Anteproyecto de Norma Técnica de “Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo Propios” (INPSASEL)</p>

Fuente: Propia del autor

Tabla Nº 4. Continuación

Proceso	Definición
2.Constancia de entrega de exámenes	Documento en el que se hace constar algún hecho. En nuestro caso es un formato donde se evidencia la entrega de los exámenes al trabajador (Pre Empleo, Pre- Post Vacacional).
3.Documentos de ingreso	<p>Son documentos que se le entrega al trabajador al momento de ingresar a la empresa de acuerdo al artículo 69 ítem 3, artículo 56 ítem 3 y 4 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)</p> <p>3.1 Formatos de Ruta Habitual: Formato donde el trabajador indica la ruta habitual que realiza desde que sale de su casa hasta que llega a su lugar de trabajo y viceversa.</p> <p>3.2 Notificación de Riesgo: Documento que sirve para notificar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores y sirve como base preliminar para asegurarse de que éstos conozcan los riesgos y las medidas preventivas para que disminuyan la incidencia de ocurrencia.</p> <p>3.3 Análisis de Seguridad en el Trabajo: Este documento está diseñado para proporcionar información de los riesgos e identificar y eliminar peligros.</p>
4.Indicadores	Son expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso del área
5.Dotación de equipos de protección personal y colectiva	La dotación de implementos de seguridad debe hacerse en el mismo momento en que el trabajador ingresa a la empresa, y debe hacerse de forma que la misma, quede asentada por escrito en los respectivos expedientes, ya que este será el único aval que tendrá la empresa al momento de cualquier inconveniente presentado por este motivo.

Fuente: Propia del autor

Tabla N°4. Continuación

Proceso	Definición
6.Elección de delegados	La elección se realiza para seleccionar a los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.
7.Comité de Seguridad y Salud Laboral	Son órganos paritarios y colegiados de participación, destinados a la consulta regular y periódica de las políticas, programas y actuaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, conformados por los delegados o delegadas de prevención y representantes del patrono.
8.Boletines informativos	Se elabora y se envía por correo mensualmente un boletín informativo con temas de seguridad y salud, y se coloca en cartelera.
9.Charla de seguridad	Su aplicación se hace imprescindible para mejorar las condiciones de trabajo. Su objetivo principal radica en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, tomando en consideración los riesgos que está expuesto un trabajador en su medio ambiente de trabajo.
10.Botiquín de Primeros Auxilios	Las empresas deben disponer de botiquines de primeros auxilios en aquellas instalaciones y unidades fijas o móviles con permanencia constante de personal y desde donde no haya facilidad de acceso a centros que presten atención primaria.
11.Programas de seguridad y salud laboral	Es el conjunto de objetivos, acciones y metodologías establecidos para identificar, prevenir y controlar aquellos procesos peligrosos presentes en el ambiente de trabajo y minimizar el riesgo de ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades de origen ocupacional.

Fuente: propia de la empresa

Tabla N°4. Continuación

Proceso	Definición
<p>12.Programa de recreación</p>	<p>La LOPCYMAT estipula que El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales y el Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores deben educar a los empleados sobre la importancia del descanso, la recreación, el tiempo libre y el turismo social para la calidad de vida como trabajador, y valor agregado a su productividad. (Art. 103)</p>
<p>13.Estadística de accidentabilidad</p>	<p>Mediante los índices estadísticos se permite expresar en cifras relativas las características de accidentalidad de una empresa, o de las secciones, centros, etc., de la misma, facilitando unos valores útiles que permiten comparar con otras empresas.</p>

Fuente: Propia del autor

6.4 Conceptualización de los procesos establecidos en el sistema de gestión de seguridad industrial e higiene ocupacional basándose en las normas OHSAS 18001 y la LOPCYMAT.

El sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional basado en la norma OHSAS 18001:2007 debe tener el objetivo único y predominante de marcar la dirección del sistema en su implementación y mejora continua. Independientemente de que el sistema no esté aprobado por parte de un organismo externo, lo menos que se puede esperar del mismo es que facilite la conformidad de acuerdo a los requisitos legales establecidos en la LOPCYMAT.

Sin perder de vista que se busca lograr el cumplimiento de las exigencias de la norma técnica en cuanto al establecimiento de procedimientos operativos, formatos y registros, se realizó una comparación entre los requisitos de la LOPCYMAT y OHSAS 18001:2007 con la intención de identificar aquellas áreas comunes de manera de hacer énfasis sobre ellas al momento de plantear los objetivos específicos que se quieren alcanzar con la implementación del sistema de gestión. (Ver tabla N° 5)

Tabla N°5. Nivel de cumplimiento entre las normas

OHSAS 18001	Título	LOPCYMAT	Título	Nivel de cumplimiento	Observaciones
4.2	Política	56:7 y 61	Elaborar Política	99%	C.A Seguros Guayana actualmente cuenta con una política la cual se encuentra definida, implementada y autorizada.
4.3.1	Peligros laborales. Evaluación y Control de Riesgos	62: 1, 2 y 3 63	Identificación y documentación de las condiciones de trabajo. Evaluaciones y controles de las condiciones inseguras de trabajo.	99%	La empresa cuenta con los procedimientos necesarios para la identificación de peligros y riesgos presentes en la misma.
4.3.2	Requerimientos legales y otros	56:7 y 61	Aplicación de la misma ley	99%	C.A Seguros Guayana ya tiene estos procedimientos implementados en base a la ley
4.3.3	Objetivos	56:7 y 61	Objetivos ligados a los programas	80%	La Gerencia posee un manual de seguridad y salud el cual esta actualizado según las normas técnicas aprobadas en diciembre de 2008, donde se establecen los objetivos.
4.4.1	Estructura y responsabilidad	30, 41, 46 y 56:2	Servicios de seguridad y salud en el trabajo, delegados de prevención, comités de seguridad y salud laborales.	50%	C.A Seguros Guayana tiene asignado los delegados de prevención con lo establecido en la LOPCYMAT, mas no por las OHSAS. También está constituido el CSSL y el servicio de SSL

Fuente: Propia del autor

Tabla N°5. Continuación

OHSAS 18001	Título	LOPCYMAT	Título	Nivel de cumplimiento	Observaciones
4.4.2	Capacitación, toma de conciencia y competencia	53, 54, 56:3, 58 y 66	Derechos y deberes de los trabajadores. Información e instrucción a los empleados en la prevención y control de riesgos.	90%	El especialista del área realiza charlas de inducción y seguridad, elabora boletines de seguridad, recorridos de seguridad, campañas y eventos.
4.4.3	Comunicación	55:6	Todos los referidos a la comunicación con los trabajadores.	99%	Los trabajadores reciben capacitación en materia de salud, higiene seguridad y bienestar en el trabajo.
4.4.4	Documentación	56:14	Documentar las políticas y principios adoptados en materia de seguridad y salud en el trabajo.	50%	C.A Seguros Guayana actualmente cuenta con una política la cual se encuentra documentada, definida, implementada y autorizada. Pero le falta documentar los procesos.
4.4.5	Control de documentos	56:15	Organizar y mantener los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo previstos en esta Ley.	50%	La Gerencia lleva un control de documentos sobre los requisitos que exige los entes, más no una documentación de las actividades del área.

Fuente: Propia del autor

Tabla N°5. Continuación

OHSAS 18001	Título	LOPCYMAT	Título	Nivel de cumplimiento	Observaciones
4.4.7	Preparación y Respuesta ante emergencias	120:5, 6 y 11	Sistema de atención de primeros auxilios, respuestas y planes de contingencia.	99%	La organización cuenta con procedimientos para identificar situaciones potenciales de emergencias y responder a estas situaciones de emergencias.
4.5.1	Medición regular del desempeño de la Seguridad y Salud Laboral en el trabajo	10 y 11	Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo	99%	La Especialista de Seguridad mantiene seguimiento del desempeño de la SST.
4.5.2	Accidentes, incidentes, no conformidades	56:11, 69, 70 y 73	Accidentes y enfermedades ocupacionales	99%	Cumple con los procedimientos establecidos en dichas normas, en caso de incidentes y accidentes.
4.5.3	Registro y control de registros	56:12	Llevar registros de las condiciones de prevención.	99%	Se lleva un registro de las condiciones de prevención de seguridad y salud laboral.
4.5.4	Auditoría del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo	10 y 11	Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo	99%	La empresa lleva un control con todo lo relacionado a los entes.
4.6	Revisión por la Dirección	55 y 56	Derechos y deberes del empleador	99%	La alta dirección revisa la gestión a intervalos planificados.

Nivel de Cumplimiento

Fuente: Propia del autor.

En la siguiente gráfica, se puede identificar el porcentaje obtenido de cada una de las cláusulas, después de haber realizado el diagnóstico de evaluación:



Gráfico N° 1. Porcentaje de cumplimiento

Fuente: Propia del autor.

En el gráfico N°1, se observa que las cláusulas con menor porcentaje de cumplimiento en la Norma OHSAS son 4.3.3, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.4 y 4.4.5 respectivamente con la LOPCYMAT son (56:7 y 61), (30, 41, 46 y 56:2), (53, 54, 56:3, 58 y 66), (56:14) y (56:15).

Una vez obtenido el resumen de porcentaje de cumplimiento de cada una de las cláusulas, se puede obtener la Brecha de calidad. Para lo cual se resta el Porcentaje de cumplimiento de la Norma para una certificación, que es de un 98%, el porcentaje de cumplimiento con respecto de los requisitos que exige la norma. El resultado se refleja en la tabla N°6 que se muestra a continuación.

Tabla N°6. Brecha de calidad

Descripción de Ítem Evaluado	% de Calidad
Calidad total de una organización que cumple con los requisitos OHSAS 18001 Y LOPCYMAT	98
Cumplimiento de la Norma	87
Brecha de calidad	11

Brecha de Calidad

Fuente: Propia del autor

A continuación se muestra en la siguiente grafica la brecha de calidad detectada, luego de haber realizado el análisis de evaluación de cumplimientos con respecto a los requisitos exigidos en las normas.

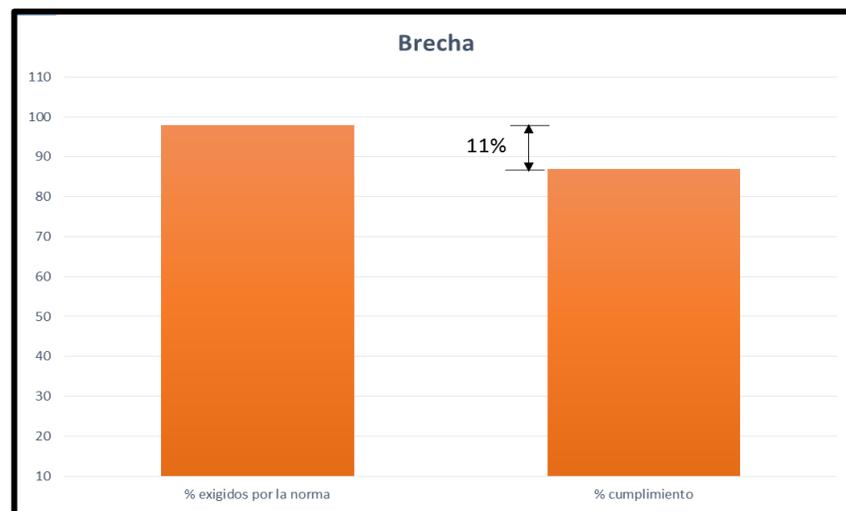


Grafico N° 2. Brecha

Fuente: Propio del autor

En el gráfico N° 2, se puede observar que el promedio global del grado de cumplimiento, es de 87% con una brecha existente de 11% que en comparativa con el nivel de cumplimiento exigido por la norma, el área de Seguridad cumple, con los aspectos parciales o tiene una fidelidad alta con las actividades realmente realizadas, y deben tomarse medidas correctivas para implantar un sistema de gestión eficaz.

6.5 Sistema de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional de C.A. Seguros Guayana

Para establecer acciones programadas que permitan gestionar mejores condiciones de Seguridad y Salud Laboral en las instalaciones de C.A Seguros Guayana, se elaboró el presente Sistema de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional, que tiene la finalidad de establecer un sistema documentado con las distintas actividades que se desarrollan en el área de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional

Para que la labor sea efectiva y eficaz, dentro de C.A Seguros Guayana es necesario el compromiso de los trabajadores de esta área para que cumplan con lo establecido en el sistema de gestión. .

El presente Sistema de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional, brinda la información necesaria y precisa para el desarrollo de las actividades del área. En el Sistema de Gestión se citan los diferentes procedimientos, que son necesarios para dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) y a las normas OHSAS, dentro de la estructura empresarial; estableciendo un conjunto de normas, procesos y lineamientos a fin de garantizar a los trabajadores en general la prevención de accidentes y/o enfermedades ocupacionales en el ámbito de la institución, de acuerdo a las disposiciones y principios emanados por los entes reguladores de la materia.

El Diseño del Sistema estuvo estructurado de la siguiente forma:

CONTENIDO

Introducción

Alcance

Definiciones

Política de Seguridad

Descripción de Actividades:

Control de Orden y Exámenes Médicos

Servicio de Medicina Ocupacional

Documentos de ingreso

Seguimiento Caracas

Facturas

Equipos de dotación

Entrega de dotación

Elección de Delegados de Prevención

Registro de Delegados o Delegadas de Prevención y Comité

Actualización de comité

Boletines de Seguridad y Calidad de Vida

Botiquín de Primeros Auxilios

Programa de Seguridad y Salud Laboral y Recreación

Seguimiento y control de sucursales

Declaración de accidentes

Adiestramiento de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional y

Ambiente

CONAPDIS Consejo Nacional para Discapacitados

Estadística de Accidentabilidad

Indicadores de Seguridad Industrial

Anexos

Esta información será suministrada por C.A Seguros Guayana al personal que labora en la Gerencia de RRHH; para de esta manera obtener un resultado positivo en cada ejecución de las actividades desarrolladas. (Ver Apéndice A.)

6.6 Propuesta para evaluar el impacto del diseño de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional.

Mediante la siguiente metodología se detallara paso a paso, para evaluar el sistema cada 6 meses, mediante encuestas, con el fin de analizar los diversos procedimientos que se emplean y que permiten indagar y conocer la situación de la empresa C.A Seguros Guayana.

POLITICA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, AMBIENTE E HIGIENE OCUPACIONAL	SI	NO
¿Se tiene definida una política de seguridad industrial, ambiente e higiene ocupacional?		
¿Ha sido comunicada a la organización?		
¿Se revisa Periódicamente?		
¿Existen avisos de seguridad, extintores y botiquín de primeros auxilios en la empresa?		
PLANIFICACIÓN	SI	NO
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIONES Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES		
¿Se evalúan y controlan los riesgos en la empresa?		
¿Se evalúan, controlan y gestionan los cambios que puedan afectar a la seguridad y salud?		
¿El programa de gestión de S y SO es revisado a intervalos regulares y planificados?		
¿Se le efectúa al personal exámenes y evaluaciones médicas periódicamente?		
REQUISITOS LEGALES Y OTROS	SI	NO
¿Se identifican los requisitos legales y otros relativos a la seguridad y salud que afecten a la organización?		
¿Se comunican los requisitos al personal involucrado?		
¿Los requisitos se mantienen actualizados?		

OBJETIVOS Y PROGRAMAS	SI	NO
¿Se realiza en la empresa el proceso de inducción sobre seguridad e higiene industrial al personal de nuevo ingreso?		
¿Se establecen programas para alcanzar los objetivos de Seguridad y Salud?		
¿Se ha comunicado los objetivos y programas de Seguridad y Salud al personal de la empresa?		
¿Se revisan los objetivos y programas?		
¿La organización monitorea el grado de cumplimiento de los objetivos de S y SO?		
IMPLEMENTACION Y OPERACION	SI	NO
RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD		
¿Se ha designado a uno o varios miembros de la dirección como persona responsable del sistema de gestión?		
¿La dirección ha definido funciones, responsabilidades y autoridad referente a la seguridad y salud en el trabajo, y estas son conocidas por la organización?		
¿La dirección proporciona los recursos adecuados y suficientes para cumplir con los programas previamente establecidos de seguridad y salud?		
¿El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional ha sido implementado y mantenido correctamente?		
COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	SI	NO
¿Se comunica a los trabajadores y a otras partes interesadas información de interés en materia de seguridad y salud en el trabajo?		
¿Se han establecido y mantenido procedimientos para la comunicación interna?		
DOCUMENTACION	SI	NO
¿La organización tiene documento del sistema de gestión?		
¿La organización ha establecido información que describa los elementos de su SG y ha direccionado los documentos relacionados?		

¿Se tiene controlados todos los documentos del sistema de gestión?		
CONTROL OPERACIONAL	SI	NO
¿Se tiene bajo control aquellas operaciones y actividades que pueden introducir riesgos de seguridad y salud?		
¿El Comité de Seguridad y Salud Laboral tiene control de las condiciones inseguras en el área de trabajo?		
PREPARACIÓN Y RESPUESTAS DE EMERGENCIAS	SI	NO
¿Se organizan los recursos para dar una respuesta adecuada a las potenciales situaciones de emergencias?		
¿Se ha comunicado a todo el personal que hacer ante dichas situaciones?		
¿Se realizan comparaciones para asegurar su efectividad?		
VERIFICACIÓN	SI	NO
MEDICION Y SEGUMIENTO DEL DESEMPEÑO		
¿Se han establecido y mantenido procedimientos para el monitoreo y medición periódica del desempeño en S y SO?		
EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL		
¿Se evalúa el cumplimiento legal?		
INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, NO CONFORMIDAD ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA	SI	NO
¿Se investigan los incidentes?		
¿Se investigan las no conformidades?		
CONTROL DE REGISTROS	SI	NO
¿Se controlan los registros en el sistema de gestión?		
AUDITORIA INTERNA	SI	NO
¿Se llevan a cabo auditorías internas del sistema de gestión?		
¿La organización ha establecido y mantenido un programa de auditorías y procedimientos para realizar auditorías periódicas de SG?		
REVISION POR DIRECCION	SI	NO
¿La dirección del sistema gestión para asegurar la eficacia continua?		

Luego de efectuar la encuesta se procede analizar los resultados por parte del personal de coordinación de higiene y seguridad industrial y Presidencia. Las posibles soluciones para mejorar la gestión son las siguientes:

- Hacerle un seguimiento y análisis a la encuesta anterior, cada 6 meses, que lleve la aprobación discusión por parte de presidencia.
- Elaborar e impartir charlas de seguridad laboral.
- Diseñar normas y procedimiento de trabajos seguros.
- Revisar los requisitos legales para dar cumplimiento a las exigencias del INPSASEL
- Establecer las responsabilidades de cada miembro de la organización, dentro del programa de Seguridad y Salud Laboral.

Es responsabilidad de C.A. Seguros Guayana:

- ✓ Cumplir estrictamente con las leyes, decretos, reglamentos, normas y condiciones contractuales relacionadas con la creación y mantenimiento de condiciones seguras de trabajo.
- ✓ Establecer estrategias que permitan garantizar la prevención y control de riesgos asociados a las actividades y operaciones, a través del cumplimiento de programas de inspección.
- ✓ Establecer en los planes de la empresa, los recursos propios necesarios, para garantizar la ejecución de las actividades de higiene y seguridad industrial.
- ✓ Promover el adiestramiento y motivación dirigidos a crear conciencia en el personal, sobre la importancia de velar por su seguridad, la de sus compañeros, y la del equipo que utiliza.

- ✓ Investigar todos los accidentes de trabajo que ocurran con la finalidad de detectar sus causas y formar las acciones correctivas pertinentes para evitar su repetición.
- ✓ Representar a la empresa ante los organismos nacionales y regionales en materia de seguridad industrial.

Por último, la empresa se compromete a llevar a cabo la mejora continua de sus procesos y del desempeño en Seguridad y Salud en Trabajo.

Indicadores de Higiene y Seguridad Industrial

Finalmente se elaboraron indicadores que permitirán evaluar el impacto del diseño del sistema de gestión de seguridad industrial e higiene ocupacional.

En C.A SEGUROS GUAYANA, el sistema de gestión de higiene y seguridad industrial, se está diseñando e implementando a partir de este trabajo de investigación, por lo tanto, los indicadores de higiene y seguridad industrial que se establecerán para la empresa son los siguientes:

- ✓ Índices de frecuencia de accidentes.
- ✓ Índice de severidad de accidentes.
- ✓ Indicadores de Gestión

Los indicadores de seguridad y salud en el trabajo constituyen el marco para evaluar hasta qué punto se protege a los trabajadores de los peligros y riesgos relacionados con el trabajo. Estos indicadores son utilizados por empresas, gobiernos y otras partes interesadas para formular políticas y programas destinados a prevenir lesiones, enfermedades y muertes profesionales, así como para supervisar la aplicación de estos programas y

para indicar áreas particulares de mayor riesgo, tales como ocupaciones, industrias o lugares específicos.

En el Área de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional, es importante conocer, las cifras y datos que van arrojando los diferentes procesos y si estos se corresponden con los planes y las estrategias para diagnosticar la dirección correcta e imponer los correctivos necesarios para alcanzar las metas y los objetivos propuestos. Se emplean los siguientes indicadores de Gestión según OHSAS

Según OHSAS: (100 Trabajadores)

$$\text{Índice Frecuencia} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ Acc} \times 200000 \text{ HH}}{\text{HH Trabajadas}}$$

$$\text{Índice Severidad} = \frac{\text{Días Perdidos} \times 200000 \text{ HH}}{\text{HH Trabajadas}}$$

Según OHSAS: (100 Trabajadores)

$$\text{Índice Frecuencia} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ Acc} \times 100}{\text{N}^{\circ} \text{ Trabajadores}}$$

$$\text{Índice Severidad} = \frac{\text{Días Perdidos} \times 100}{\text{N}^{\circ} \text{ Trabajadores}}$$

Interpretación

$$\text{Accidentabilidad} = \frac{\# \text{ de Accidentes}}{\# \text{ Promedio de Trabajadores}} * 100$$

Mide la frecuencia de los accidentes por cada 100 Trabajadores

$$\text{Siniestrabilidad} = \frac{\text{Número de días perdidos}}{\# \text{ Promedio de Trabajadores}} * 100$$

Mide la severidad de los accidentes en términos de días perdidos por cada 100 trabajadores.

Estos indicadores permiten establecer alertas, saber si la gestión es o no efectiva, se comparara con empresas del mismo sector.

Índice Severidad= Siniestrabilidad

Índice Frecuencia= Accidentabilidad

Responsable de Datos: Coordinador de Higiene y Seguridad Industrial.

Responsable de decisiones: Presidente/director

Indicadores de Gestión

Eficacia de Adiestramiento

$$\text{EA: } \frac{\text{Total de personas adiestrado}}{\text{Total personal dpto.}} \times 100$$

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Eficacia de Inspecciones

$$\text{EI: } \frac{\text{Inspecciones realizadas}}{\text{Inspecciones programadas}} \times 100$$

Responsable de suministrar los datos: Coordinador de Higiene y Seguridad

Responsable de decisiones: Presidente.

Adiestramiento Realizado

Σ [Total Eventos (cursos, talleres, charlas, conferencias) Adiestramiento Realizados]

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

N° Eventos de Entrenamiento Interno

Eventos por cursos que se hayan dictados internamente por RRHH o áreas técnicas.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

N° Eventos Entrenamiento Outsourcing

Eventos por cursos que se hayan dictados por empresas externas o proveedores de servicios o áreas técnicas.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

N° de Horas en eventos de Entrenamiento

Número total de horas en eventos de entrenamientos

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

N° de empleados que asistieron a eventos internos

Número de empleados que asistieron a eventos internos. Si es un curso de varias sesiones. Con los mismos empleados, se registran el número de empleados que asistieron a casi todas las sesiones. Es decir se cuenta como una vez por empleado a las sesiones que haya asistido en esos meses y no el número total de asistencia.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

N° de empleados que asistieron a eventos Outsourcing

Número de empleados que asistieron a eventos internos. Si es un curso de varias sesiones. Con los mismos empleados, se registran el número de empleados que asistieron a casi todas las sesiones. Es decir se cuenta como una vez por empleado a las sesiones que haya asistido en esos meses y no el número total de asistencia.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

N° de empleados que asistieron a eventos

Σ [número de empleados que asistieron a adiestramientos
(Eventos especiales+eventos de entrenamiento interno+eventos de
entrenamiento outsourcing)]

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Inversión total en eventos de adiestramiento para el Trabajador

Costos en bolívares de talleres y todos los gastos incurridos, incluye
proveedores, alquiler de salones, autobuses, materiales POP, declaración
premios y sorteos.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Inversión per cápita en eventos de adiestramiento para el Trabajador

IPC: $\frac{\text{Costo mensual invertido en adiestramiento}}{\text{Número total de empleados que asistieron a esos eventos}} \times 100$

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Horas de adiestramiento de Entrenamiento per cápita entre empleado que
asistieron

AEPC: $\frac{\text{N° Total de Horas en eventos de Entrenamiento}}{\text{Total N° de empleados que asistieron a eventos}} \times 100$

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

N° de eventos deportivos

Número de eventos deportivos organizados a nivel nacional.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

N° de empleados que participaron en actividades deportivas

Número de empleados que asistieron a eventos deportivos. Si es una actividad deportiva de varias sesiones, en un mes, con los mismos empleados, se registran el número de empleados que asistieron a casi todas las sesiones. Es decir se cuenta como una vez por empleado a las sesiones que haya asistido en esos mes y no el número total de asistencia

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Inversión total en actividades deportivas

Costos en bolívares de talleres y todos los gastos incurridos, incluye proveedores, alquiler de salones, autobuses, materiales POP, declaración premios y sorteos.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Inversión per cápita en actividades deportivas

Proporción de la inversión total de actividades deportivas de ese mes entre el número de empleados que lo disfrutaron.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Nº Empleados con Uniformes SHA

Número de empleados que se le entregaron uniformes de dotación de seguridad en ese mes.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Inversión per cápita en dotación de uniformes

IPCU:
$$\frac{\text{Costo mensual invertido en dotación de Uniformes SHA Individuales}}{\text{Nº total de empleados que se le entregó los uniformes}} \times 100$$

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Inversión total en dotación de Uniformes SHA

Costo real de lo entregado o invertido en ese mes en Uniformes corporativo SHA.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Proporción Empleados con Accidentes Laborales

PEAL: $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de empleados con accidente laboral}}{\text{N}^\circ \text{ de empleados de la nómina del mes.}}$

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Monto en Bs. En accidentes laborales

Costos o pagos que se han incurrido para cubrir los accidentes laborales en ese mes. Se incluyen los impactos cubiertos por la póliza abierta para este fin.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Número de exámenes realizados

Exámenes médicos laborales que se hayan solicitados por accidentes personales o seguimientos del mismo, en ese mes. Tanto en el Centro de Salud Interno (CCS) como proveedores médicos externos.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Costo en Bolívares de exámenes realizados y Servicio médico Ocupacional

Costos de exámenes médicos laborales que se hayan solicitados por accidentes personales o seguimientos del mismo, en ese mes. Tanto en el Centro de Salud Interno (CCS) como proveedores médicos externos.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos

Responsable de decisiones: Presidente.

Número de comités activos SHA

Números de comités que estén activos y que cumplan legalmente con todos los requerimientos que exige la LOPCYMAT desde tener todos los delegados así como estar debidamente inscritos ante el INPSASEL.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos
Responsable de decisiones: Presidente.

Número total de cumplimiento comités SHA

Número total de comités que deberían estar activos a nivel nacional.

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos
Responsable de decisiones: Presidente.

Proporción de cumplimiento de comités activos a nivel nacional SHA

PCA: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de comités activos SHA}}{\text{Número total de cumplimiento comités SHA}} \times 100$

Responsable de suministrar los datos: Departamento de Recursos Humanos
Responsable de decisiones: Presidente.

CONCLUSIONES

En función a los resultados obtenidos en el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene ocupacional se llegó a las siguientes conclusiones:

1. En relación al diagnóstico de la situación actual, mediante la aplicación del diagrama causa-efecto se determinó que el problema con mayor relevancia en el área de Seguridad es la ausencia del sistema de gestión.
2. Con la elaboración de la matriz FODA se obtuvo un diagnóstico preciso de la situación actual del Área de Seguridad, lo que permitió diseñar estrategias para tomar decisiones a fines de objetivos y metas planteadas.
3. En la gerencia se debe impartir capacitación al equipo de Recursos Humanos quienes prestan apoyo a la especialista de seguridad, de igual forma capacitar a los delegados de prevención, para garantizar la vigilancia y el control correcto de las condiciones de higiene y seguridad con la ayuda de los organismos como INPSASEL.
4. El Área de Seguridad cumple en un 87% con los requisitos exigidos por las normas OHSAS 18001:2007 y LOPCYMAT, lo que implica una brecha de 11%. A demás se determino que las clausulas con mas deficiencia fueron las relacionadas con la falta de documentación.
5. Se diseñó un Sistema de Gestión con el fin de contribuir con el mejoramiento de los procesos, actividades, objetivos y metas intrínsecos del área.
6. Se Formuló una serie de Indicadores que permitirán evaluar el impacto del diseño del sistema de gestión de seguridad industrial e higiene ocupacional.

RECOMENDACIONES

A través de los resultados obtenidos por la presente investigación se le recomienda a C.A Seguros Guayana lo siguiente:

1. Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional, donde se le permita a los trabajadores tener conocimiento y manejo de este, y así tener un personal altamente capacitado en las actividades del área.
2. Solicitar una auditoría a un ente externo para buscar la certificación OHSAS de la empresa. Esta evaluación objetiva permitirá a C.A. Seguros Guayana colocarse en una posición destacada tanto a nivel nacional como internacional.
3. Se debe renovar constantemente las estrategias de divulgación de la Política y Objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional, para lograr, que todos los involucrados se motiven y comprometan con los mismos.
4. Establecer un plan de capacitación e inducción dirigido al personal de la Gerencia de RRHH, para dar a conocer las bondades y ventajas del Sistema de Gestión de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional diseñado y de los procesos desarrollados en el área.
5. Implementar el bloque de indicadores de gestión propuesto mensualmente para evaluar el desarrollo y avance de la gestión de seguridad industrial y salud laboral y tomar las decisiones pertinentes para la mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. (1999). El proyecto de Investigación – Guía para su elaboración. 3ra ed. Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación – Introducción a la metodología científica. 5ta ed. Caracas: Episteme.
- Álvarez Heredia, F. (2006). Salud Ocupacional, (Especialista en Salud Ocupacional, Máster en Salud Pública de la Universidad Nacional – Conceptos básicos en el área de salud ocupacional y riesgos profesionales). Bogotá: Eco Ediciones.
- Bustillos, L. (2008). Responsabilidad Penal del empleador por Accidentes Laborales (Según la LOPCYMAT). Caracas: Vadell Hermanos Editores.
- Cortes, J. (2007). Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales – Seguridad e Higiene en el Trabajo. 9na ed. España: Editorial Tebar S.L. Madrid.
- (2008). Delegados de Prevención, [en línea]. Disponible en: <http://www.inpsasel.gov.ve/paginas/comite.htm>. (Consultado el 08 de Octubre 2014).
- Fuschino Vegas, G. (2007). Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Artículo publicado en la Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Caracas, Pág. 259.
- García Saleh. M.J. (2009). Estudios Teóricos y Prácticos sobre el INPSASEL y la LOPCYMAT. Caracas: Vadell Hermanos Editores.
- INPSASEL. (2005). Guía Técnica de Prevención (GTP) 1: Delegados o Delegadas de Prevención. Caracas: Autor.
- Marrero, R. (2010). Delegados de Prevención – LOPCYMAT y derechos en salud de los trabajadores, Editorial Panamo.

- Norma Venezolana COVENIN. (1997). Registro, clasificación y estadísticas de lesiones de trabajo. 3ra ed.
- Norma COVENIN 4004-2000. Sistema de gestión de seguridad e higiene ocupacional (SGSHO). Guía para su implementación.
- Normas OHSAS 18001:1999. “Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales”.
- Normas OHSAS 18002:2000. “Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales – Reglas Generales para la implantación de la OHSAS 18001”.
- OHSAS 18001:2007. Sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos. FONDONORMA 2008.
- Rojas, R. (1997). Orientaciones prácticas para la elaboración de informes de investigación. 2da ed. Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” – FUNDIUP.
- Sánchez, F. (2007). Manual de Normas en Higiene y Seguridad Laboral para la constructora GOSACA C.A. Trabajo de Grado. Universidad Nacional Experimental del Táchira [UNET]. San Cristóbal.
- TURMERO ASTROS, Iván José. Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud laboral basado en las normas OHSAS 18001: 2007 y la LOPCYMAT [en línea]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos/diseño-gestion-seguridad-y-salud-laboral-edelca>. (Consultado el 16 de Octubre 2014).
- TURMERO ASTROS, Iván José. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18000) [en línea]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos/sistema-gestion-seguridad-y-salud-ocupacional-ohsas-18000>. (Consultado el 22 de Octubre 2014).

APÉNDICE A

SISTEMA DE GESTIÓN

APÉNDICE B

LISTA DE CONTACTOS

CONTACTOS VARIOS

Proveedor	Servicio	Teléfonos	Correos
INSPSASEL	LEGISLACION DE LA LOPCYMAT	0286-9525988	
BOMBEROS UNARE	EMERGENCIA/ASESORIA CERTIFICADO DE BOMBERO	0286-9527003	
BOMBEROS SAN FELIX	EMERGENCIAS/ASESORIA ADiestRAMIENTO	0286-80880229 0286-9341799	
BOMBEROS UNEXPO	ADiestRAMIENTO	0286-3162870	
GUANTERA CENTRAL CA	VENTAS DE EPP	0286-9523269	guanteracentralventas@hotmail.com
UNILORD	VENTAS DE EPP	0286-9239084 0286-9231525	unilord.ventas.ordaz@gmail.com unilordca@cantv.net
CESARES	SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DR. JORGE ARIAS 0286-9623623 0414-3866417	Jorge arias jorgeariash@hotmail.com Cesares ocupacional cesaresocupacional@hotmail.com
ANDREA SANOJA	PRACTICAS DE ZUMBA	0424-9287016	
DR. JUAN ALBERTO CASTRO	REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA	0286-9225266 0286-9225366	Jacastropalacios@gmail.com yanismt@hotmail.com
EL PALACIO DE LA SEURIDAD INDUSTRIAL C.A	RECARGA Y MANTENIMIENTO DE EXTINTORES, SISTEMA CONTRA INCENDIOS	FRANK OROZCO 0286-9941813 0414-1620004	
EYTECA C.A	SERVICIO RECARGA Y MANTENIMIENTO DE EXTINTORES, SISTEMA CONTRA INCENDIOS	0286-9236616	
Proveedor	Servicio	Teléfonos	Correos
GENTE VISION	JORNADA DE SALUD VISUAL	0286-9617076	
LOCATEL	JORNADA DE SALUD, COMPRA DE INSUMOS	0286-9614411	CONTACTO: MELVIS CONTRERAS 0424-9022450/9614112 Imagen1.puertoordaz@locatelve.com
LABORATORIOS LETTY	JORNADAS DE SALUD	GERENTE ORIENTE/ SUR ELIZABETH TORRIVILLA	Liztorrivilla2@gmail.com

		0412-9301680/0424-9350339	
ELIEZER MATA	JORNADA DE VACUNACION PRIVADA	0424-9117174	
MULTINACIONAL	SEGURIDAD INDUSTRIAL E HIGIENE OCUPACIONAL	SERGIO COLMENARES/GABRIELA RICAUTE 0212-6203402	Sergio Cordero scordero@multinacional.com.ve Gabriela Ricaute (3402) gricaute@multinacional.com.ve
MULTINACIONAL	CALIDAD DE VIDA/BOLETINES	ALBALI GOMEZ 0212-6203633	Albali Aguilar Albali.aguilar@multinacional.com.ve
MULTINACIONAL	RRHH/RESULTADOS DE EXAMENES MEDICOS (ESPECIALES Y APTITUD)	ANDREINA GOMEZ 0212-6203370	Andreina Gomez (3370) agomez@multinacional.com.ve
MULTINACIONAL	RRHH/GERENCIA RRHH	ANDREINA MUÑOZ 0212-6203409	Andreina Muñoz (3409) amuñoz@multinacional.com.ve
ORLANDO ACEVEDO/ERNESTO LEON	SEGURIDAD INFRAESTRUCTURA	0414-8715802/0414-9772555	controldeperdidas@segurosguayana.com
PANADERIA PAN DE ORO	REFRIGERIOS	0286-9291686	
PANADERIA SALTO ANGEL	REFRIGERIOS	0286-9625155	
SABORES CAFÉ	REFRIGERIOS	0286-9518108 0424-9615701	Contacto: SR. ENRIQUEZ/SRA. FRANCIS Saborescafe1@gmail.com
TAXIS TEPUY	TRASLADO	0286-3187315	



U
N
E
X
P
O



Seguros Guayana
Compañía Anónima

DECLARACIÓN DE ACCIDENTES

REGISTRO ON LINE

SUCURSAL	USUARIO	CODIGO
SEDE PRINCIPAL	CASEGUROSGUAYANA	J095006476-000
BARQUISIMETO	CASEGUROSGUAYANASB	J095006476-002
PUERTO LA CRUZ	CASEGUROSGUAYANASPC	J095006476-001
MARACAIBO	CASEGUROSGUAYANASMB	J095006476-003
CUMANA	CASEGUROSGUAYANASCUM	J095006476-008
CALABOZO	CASEGUROSGUAYANASCZ	J095006476-004
SAN CRISTOBAL	CASEGUROSGUAYANASSC	J095006476-005
MATURIN	CASEGUROSGUAYANASM	J095006476-007
EL TIGRE	CASEGUROSGUAYANAST	J095006476-006
CIUDAD BOLIVAR	CASEGUROSGUAYANASCB	J095006476-010
VALENCIA	CASEGUROSGUAYANASV	J095006476-011
CARACAS	CASEGUROSGUAYANACCS	J095006476-009

CONTRASEÑA PARA TODOS LOS USUARIOS: SEGURIDADINDUSTRIAL

**DECLARACION SEMESTRAL/INCLUSION-EXCLUSION DE PERSONAL
DISCAPACITADO**

EMPRESA	USUARIO	CONTRASEÑA
SEGUROS GUAYANA	gestiongente@hotmail.com	CeK41ut3