



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**DISEÑO DE UN PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONALL DE
AGOTAMIENTO CRONICO DERIVADO DEL ESTRÉS EN EL
DEPARTAMENTO DE ATENCION AL PUBLICO EN EL ORGANISMO
JUDICIAL**

Milton Steven García Alegría

Asesorado por el Ing. Renaldo Girón Alvarado

Guatemala, mayo de 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**DISEÑO DE UN PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONALL DE
AGOTAMIENTO CRONICO DERIVADO DEL ESTRÉS EN EL
DEPARTAMENTO DE ATENCION AL PUBLICO EN EL ORGANISMO
JUDICIAL**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POR

MILTON STEVEN GARCIA ALEGRIA
ASESORADO POR EL ING. RENALDO GIRON ALVARADO

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERO INDUSTRIAL

GUATEMALA, MAYO DE 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

| | |
|------------|---|
| DECANO | Inga. Aurelia Anabela Córdoba Estrada |
| VOCAL I | Ing. José Francisco Gómez Rivera |
| VOCAL II | Ing. Mario Renato Escobedo Martínez |
| VOCAL III | Ing. José Milton de León Bran |
| VOCAL IV | Br. Kevin Vladimir Armando Cruz Lorente |
| VOCAL V | Br. Fernando José Paz González |
| SECRETARIO | Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez |

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

| | |
|-------------|---------------------------------------|
| DECANO | Inga. Aurelia Anabela Córdoba Estrada |
| EXAMINADOR | Ing. José Francisco Gómez Rivera |
| EXAMINADORA | Inga. María Martha Wolford Estrada |
| EXAMINADOR | Ing. Selvin Estuardo Joachin Juárez |
| SECRETARIO | Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez |

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

DISEÑO DE UN PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE AGOTAMIENTO CRONICO DERIVADO DEL ESTRÉS EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL PUBLICO EN EL ORGANISMO JUDICIAL

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha agosto 2019



Milton Steven Garcia Alegria

Guatemala, 22 de enero de 2022

Ingeniero
César Ernesto Urquizú Rodas
Director de la Escuela de Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería
Presente

Ingeniero Urquizú:

Reciba un respetuoso saludo, el motivo de la presente es para manifestarle que, como revisor externo del estudiante universitario Milton Steven Garcia Alegria de la carrera de Ingeniería Industrial quien se identifica con el carné número 201503550 y documento de identificación CUI 2978 78042 0101, he tenido a la vista el trabajo de graduación titulado: **“DISEÑO DE UN PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE AGOTAMIENTO CRONICO DERIVADO DEL ESTRÉS EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL PUBLICO EN EL ORGANISMO JUDICIAL”**, el cual encuentro satisfactorio cumpliendo con el contenido, parámetros y requisitos necesarios.

En tal virtud, lo doy por aprobado, solicitándole darle el tramite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme,

Atentamente,



Renaldo Girón Alvarado
Ingeniero Industrial
Colegiado No. 5977
Ing. Renaldo Girón

Número de colegiado 5977

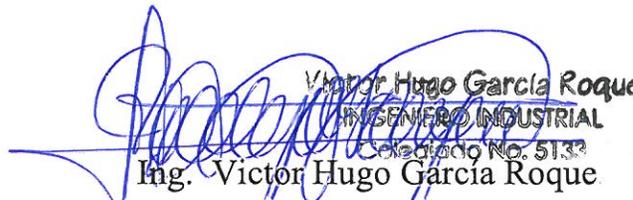


ESCUELA DE
INGENIERÍA MECÁNICA INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

REF.REV.EMI.019.022

Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **DISEÑO DE UN PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE AGOTAMIENTO CRÓNICO DERIVADO DEL ESTRÉS EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL ORGANISMO JUDICIAL**, presentado por el estudiante universitario **Milton Steven García Alegría**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Victor Hugo García Roque
INGENIERO INDUSTRIAL
Colegiado No. 5132
Ing. Victor Hugo García Roque
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Guatemala, marzo de 2022.

/mgp



ESCUELA DE
INGENIERÍA MECÁNICA INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

LNG.DIRECTOR.112.EMI.2022

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el visto bueno del Coordinador de área y la aprobación del área de lingüística del trabajo de graduación titulado: **DISEÑO DE UN PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE AGOTAMIENTO CRÓNICO DERIVADO DEL ESTRÉS EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL ORGANISMO JUDICIAL**, presentado por: **Milton Steven García Alegría**, procedo con el Aval del mismo, ya que cumple con los requisitos normados por la Facultad de Ingeniería.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Firmada digitalmente por Cesar Ernesto Urquizu Rodas
Motivo: Dirección Ingeniería Industrial
Ubicación: Facultad de Ingeniería, Escuela de
Ingeniería Mecánica Industrial, USAC
Colegiado 4.272
Periodo: Abril a mayo año 2022

Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
Director
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

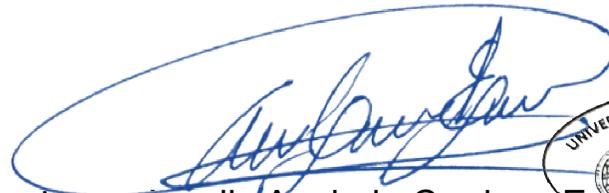
Guatemala, mayo de 2022.

Decanato
Facultad de Ingeniería
24189101- 24189102
secretariadecanato@ingenieria.usac.edu.gt

LNG.DECANATO.OI.400.2022

La Decana de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al Trabajo de Graduación titulado: **DISEÑO DE UN PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE AGOTAMIENTO CRÓNICO DERIVADO DEL ESTRÉS EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL ORGANISMO JUDICIAL**, presentado por: **Milton Steven García Alegría**, después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:



Inga. Aurelia Anabela Cordova Estrada ★

Decana

Guatemala, mayo de 2022

AACE/gaoc

ACTO QUE DEDICO A:

| | |
|-------------------|--|
| Dios | Por darme la vida y la oportunidad de desarrollarme como profesional. |
| Mis padres | Milton García y Siomara Alegría por su amor incondicional, apoyo, compromiso con mi persona y la honestidad. |
| Mi hija | Kendy García por sacar lo mejor de mí, como profesional y como padre de familia. |
| Mi familia | Por acompañarme en cada etapa de mi vida académica. |

AGRADECIMIENTOS A:

| | |
|---|---|
| Universidad de San Carlos de Guatemala | Por ser la casa de estudios que me dio la oportunidad de aprender y desarrollarme como profesional. |
| Facultad de Ingeniería | Por enseñarme la dedicación y el compromiso con la carrera de ingeniería industrial. |
| Mi novia | Gladys Álvarez por compartir conmigo mi vida universitaria, apoyarme y motivarme a seguir con mi carrera. |
| Mis amigos | Carlos Jerez, Ximena López, Herman Bendfeldt, Juan Pablo Puaque, por acompañarme en mis días de estudio. |

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES | VIII |
| GLOSARIO | XI |
| RESUMEN..... | XII |
| OBJETIVOS..... | XIII |
| INTRODUCCIÓN | XV |
| | |
| 1. ANTECEDENTES GENERALES | 1 |
| 1.1. Institución del Organismo Judicial | 1 |
| 1.1.1. Reseña histórica | 1 |
| 1.1.2. Ubicación | 2 |
| 1.1.3. Misión | 3 |
| 1.1.4. Visión..... | 3 |
| 1.2. Tipo de organización | 4 |
| 1.2.1. Organigrama..... | 4 |
| 1.2.2. Descripción del puesto | 6 |
| 1.2.3. Jornada laboral | 7 |
| 1.3. Delimitación | 7 |
| 1.3.1. Espacial o geográfica | 7 |
| 1.4. Área de atención al público | 8 |
| 1.4.1. Funciones y estructura | 8 |
| 1.4.2. Metodología de trabajo | 9 |
| 1.4.3. Reclamaciones | 9 |
| 1.4.4. Diagrama de flujo..... | 9 |
| 1.4.5. Cuellos de botella | 9 |
| 1.4.6. Eficiencia | 9 |

| | | |
|----------|--|----|
| 1.5. | Salud y seguridad ocupacional | 10 |
| 1.5.1. | Salud | 10 |
| 1.5.1.1. | Definición..... | 10 |
| 1.5.1.2. | Características técnicas | 11 |
| 1.5.2. | Seguridad ocupacional..... | 11 |
| 1.5.2.1. | Definición..... | 11 |
| 1.5.2.2. | Lineamientos | 12 |
| 1.6. | Agotamiento crónico..... | 12 |
| 1.6.1. | Estrés | 12 |
| 1.6.2. | Características | 12 |
| 1.6.3. | Causas del agotamiento crónico | 13 |
| 1.6.4. | Manifestaciones | 13 |
| 1.6.5. | Análisis | 13 |
| 1.6.6. | Métodos..... | 14 |
| 1.7. | Ministerio de Trabajo y Precisión Social..... | 14 |
| 1.7.1. | Información general..... | 14 |
| 1.7.2. | Funciones del Ministerio..... | 15 |
| 1.7.3. | Organización | 15 |
| 1.7.4. | Decretos y/o leyes..... | 15 |
| 1.7.5. | Acuerdos gubernativos..... | 16 |
| 1.8. | Instituto Guatemalteco de Seguridad Social | 16 |
| 1.8.1. | Información general..... | 16 |
| 1.8.2. | Estructura de la organización | 16 |
| 1.8.3. | Ley orgánica..... | 17 |
| 2. | SITUACION ACTUAL | 19 |
| 2.1. | Área de atención a públicos | 19 |
| 2.1.1. | Plan de salud actual | 19 |
| 2.1.2. | Prevención de riesgos laborales | 19 |

| | | |
|--------|---|----|
| 2.1.3. | Marco jurídico | 19 |
| 2.1.4. | Instituciones que intervienen | 20 |
| 2.1.5. | Prevención de riesgos laborales..... | 20 |
| 2.2. | Metodología..... | 21 |
| 2.2.1. | Procedimiento..... | 21 |
| 2.2.2. | Situación actual de la salud y seguridad ocupacional en esa área..... | 21 |
| 2.2.3. | Presentación de resultados | 21 |
| 2.3. | Análisis de desempeño..... | 22 |
| 2.3.1. | Administración de liderazgo y compromiso | 22 |
| 2.3.2. | Objetivos y programas..... | 22 |
| 2.3.3. | Revisiones y monitoreo | 22 |
| 2.4. | Condición actual del área de atención al público..... | 23 |
| 2.4.1. | Temperatura | 23 |
| 2.4.2. | Ventilación | 23 |
| 2.4.3. | Iluminación..... | 25 |
| 2.4.4. | Vibraciones..... | 26 |
| 2.4.5. | Orden y limpieza..... | 26 |
| 2.5. | Plan de emergencia..... | 26 |
| 2.5.1. | Plan de emergencia..... | 26 |
| 2.5.2. | Plan de evacuación | 26 |
| 2.5.3. | Botiquín de primeros auxilios..... | 26 |
| 3. | PROPUESTA PARA DISEÑAR UN PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE AGOTAMIENTO CRONICO | 29 |
| 3.1. | Juzgado Primero Pluripersonal de Ejecución Penal, Unidad de Atención al Público | 29 |
| 3.1.1. | Área de atención al público | 30 |

| | | |
|----------|--|----|
| 3.1.2. | Jueza de Primera Instancia del Juzgado relacionado..... | 31 |
| 3.1.3. | Personal que atiende a la Unidad de Atención al Público..... | 31 |
| 3.2. | Diseño de plan de salud..... | 32 |
| 3.2.1. | Análisis de un plan de salud..... | 33 |
| 3.2.2. | Eventos de salud en un periodo | 33 |
| 3.2.3. | Análisis de un auto reporte de las condiciones de trabajo y salud | 33 |
| 3.2.4. | Análisis integral de las condiciones de trabajo y salud..... | 34 |
| 3.2.4.1. | Requisitos legales | 35 |
| 3.2.4.2. | Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social | 36 |
| 3.2.4.3. | Ministerio de Trabajo y Previsión Social..... | 36 |
| 3.2.4.4. | Gerencia de Recursos Humanos del Organismo Judicial..... | 37 |
| 3.3. | Diseño de un plan de seguridad ocupacional..... | 37 |
| 3.3.1. | Definición..... | 38 |
| 3.3.2. | Mejoras en las condiciones actuales del área de atención al público..... | 38 |
| 3.4. | Señalización industrial para el diseño del plan..... | 38 |
| 3.4.1. | Señales de obligación | 39 |
| 3.4.2. | Señales de información del área | 40 |
| 3.4.3. | Señales de prohibición | 40 |
| 3.4.4. | Señales para emergencias (incendios) | 41 |
| 3.5. | Seguridad del microambiente del lugar de trabajo | 42 |
| 3.5.1. | Agentes físicos | 42 |

| | | |
|--------|--|----|
| 3.5.2. | Agentes biológicos..... | 44 |
| 3.5.3. | Agentes químicos | 45 |
| 3.5.4. | Agentes ergonómicos | 46 |
| 3.6. | Control del programa..... | 46 |
| 3.6.1. | Registro, control de accidentes y enfermedades | 46 |
| 3.6.2. | Control de equipo contra incendios | 48 |
| 3.6.3. | Control de equipo accidentes | 49 |
| 3.6.4. | Control de limpieza de sanitarios..... | 49 |
| 3.7. | Costos del programa de seguridad ocupacional..... | 50 |
| 3.7.1. | Costo de señalización..... | 51 |
| 3.7.2. | Costo de equipo contra incendios y emergencias .. | 51 |
| 3.7.3. | Costo en capacitaciones..... | 51 |
| 3.7.4. | Costos adicionales..... | 52 |
| 3.7.5. | Costos totales | 53 |
| 4. | IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 55 |
| 4.1. | Aspectos considerativos | 55 |
| 4.2. | Los efectos que produce en el trabajo esta enfermedad | 56 |
| 4.2.1. | Circunstancias que genera la enfermedad | 57 |
| 4.2.2. | Consecuencias a largo plazo de la enfermedad | 57 |
| 4.3. | Medidas preventivas..... | 58 |
| 4.3.1. | Medidas a adoptar por parte del patrono | 58 |
| 4.3.2. | Medidas por parte del personal y autoridades de dicha entidad | 59 |
| 4.4. | Derechos según código de trabajo | 59 |
| 4.4.1. | Derechos para el patrono | 59 |
| 4.4.2. | Derechos para los trabajadores..... | 61 |
| 4.4.3. | Obligaciones para el patrono | 62 |
| 4.4.4. | Obligaciones para el trabajador | 62 |

| | | |
|--------|---|----|
| 4.5. | Análisis situacional | 63 |
| 4.5.1. | Análisis de lesiones laborales | 63 |
| 4.5.2. | Análisis de enfermedades ocupacionales | 63 |
| 4.5.3. | Identificación de riesgos y peligros..... | 64 |
| 4.6. | Intervención de otras instituciones | 65 |
| 4.6.1. | Gerencia de Recursos Humanos del Organismo Judicial | 65 |
| 4.6.2. | Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social | 66 |
| 4.6.3. | Ministerio de Trabajo y Previsión Social..... | 67 |
| 4.7. | Costos de operación | 67 |
| 4.7.1. | Costo de materiales | 68 |
| 4.7.2. | Costo del recurso humano | 68 |
| 4.7.3. | Costos financieros..... | 69 |
| 5. | SEGUIMIENTO O MEJORA | 71 |
| 5.1. | Resultados obtenidos..... | 71 |
| 5.1.1. | Interpretación | 71 |
| 5.1.2. | Técnica..... | 79 |
| 5.2. | Ventajas competitivas | 80 |
| 5.2.1. | Ventajas para las autoridades en la prestación del servicio justicia | 80 |
| 5.2.2. | Ventajas para la buena salud | 80 |
| 5.2.3. | Disminución de enfermedades laborales | 81 |
| 5.2.4. | Clima organizacional positivo | 81 |
| 5.3. | Beneficios..... | 81 |
| 5.3.1. | Beneficios para la sociedad..... | 82 |
| 5.3.2. | Beneficios para el trabajador..... | 82 |
| 5.3.3. | Beneficios para el Organismo Judicial | 82 |
| 5.4. | Acciones correctivas | 82 |

| | | |
|-----------------------|--|----|
| 5.4.1. | Detectar los riesgos desde su origen para que no vuelva a suceder..... | 83 |
| 5.4.2. | Identificar y documentar las deficiencias del plan... | 83 |
| 5.4.3. | Política definida en materia de seguridad salud | 83 |
| 5.5. | Beneficio-costo evaluación | 84 |
| 5.5.1. | Beneficio económico..... | 84 |
| 5.5.2. | Costo de evaluación | 84 |
| 5.6. | Estadísticas | 85 |
| 5.6.1. | Controles de plan de salud y seguridad ocupacional..... | 86 |
| 5.6.2. | Enfermedades más comunes | 87 |
| 5.6.3. | Lesiones más comunes del personal..... | 88 |
| 5.7. | Auditorias..... | 89 |
| 5.7.1. | Internas..... | 89 |
| 5.7.2. | Externas | 90 |
| CONCLUSIONES | | 91 |
| RECOMENDACIONES | | 93 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | | 95 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | Mapa de la ubicación de la Corte Suprema de Justicia | 2 |
| 2. | Edificio de la Corte Suprema de Justicia | 3 |
| 3. | Organigrama del área administrativa del organismo Judicial..... | 5 |
| 4. | Organigrama del área jurisdiccional del Organismo Judicial | 6 |
| 5. | Area de atencion al publico..... | 24 |
| 6. | Área común de atención al publico | 24 |
| 7. | Área de oficiales | 25 |
| 8. | Área de oficiales 2 | 25 |
| 9. | Botiquín de primeros auxilios | 27 |
| 10. | Ejemplo de obligación de lavado de manos..... | 39 |
| 11. | Ejemplo de obligacion de mantener el lugar aseado | 39 |
| 12. | Ejemplo de señal de informacion de servicios de baños | 40 |
| 13. | Ejemplo de señal de información para indicar donde tirar basura | 40 |
| 14. | Ejemplo de señal de prohibido fumar..... | 41 |
| 15. | Ejemplo de señal de punto de encuentro..... | 41 |
| 16. | Ejemplo de señal de ruta de evacuación | 42 |
| 17. | Ejemplo del sistema de aire acondicionado propuesto | 43 |
| 18. | Ejemplos de propuesta de iluminación artificial LED | 44 |
| 19. | Ejemplo de proceso de investigación de accidentes..... | 47 |
| 20. | Ejemplo de registro de accidentes laborales | 47 |
| 21. | Ejemplo de <i>check list</i> de seguridad..... | 49 |
| 22. | <i>Check list</i> de limpieza de sanitarios | 50 |
| 23. | Costo de equipo contra incendios..... | 51 |
| 24. | Formato de capacitación de seguridad e higiene laboral..... | 52 |
| 25. | Ejemplos de costos variables | 53 |

| | | |
|--------|--|----|
| 26. | Tabla con costos totales..... | 53 |
| 27. | Ishikawa sobre identificación de riesgos y peligros..... | 64 |
| 28. | Costos de materiales..... | 68 |
| 29. | Costo del recurso humano | 69 |
| 30. | Costos financieros..... | 69 |
| 31. | Formato de evaluación de temperatura..... | 86 |
| 32. | Formato de evaluación de iluminación | 87 |
| 33. | Formato de control de enfermedades comunes | 88 |
| 34. | Formato de control de lesiones laborales..... | 88 |
| | | |
| I. | CUADRO No. 1 | 72 |
| II. | CUADRO No. 2 | 72 |
| III. | CUADRO No. 3 | 72 |
| IV. | CUADRO No. 4 | 73 |
| V. | CUADRO No. 5 | 73 |
| VI. | CUADRO No. 6 | 73 |
| VII. | CUADRO No. 7 | 74 |
| VIII. | CUADRO No. 8 | 74 |
| IX. | CUADRO No. 9 | 74 |
| X. | CUADRO No. 10 | 75 |
| XI. | CUADRO No. 11 | 75 |
| XII. | CUADRO No. 12 | 75 |
| XIII. | CUADRO No. 13 | 76 |
| XIV. | CUADRO No. 14 | 76 |
| XV. | CUADRO No. 15 | 76 |
| XVI. | CUADRO No. 16 | 77 |
| XVII. | CUADRO No. 17 | 77 |
| XVIII. | CUADRO No. 18 | 77 |

| | | |
|-------|--------------------|----|
| XIX. | CUADRO No. 19..... | 78 |
| XX. | CUADRO No. 20..... | 78 |
| XXI. | CUADRO No. 21..... | 78 |
| XXII. | CUADRO No. 22..... | 79 |

GLOSARIO

| | |
|-----------------------|--|
| Burnout | Burnout o "síndrome del trabajador quemado" hace referencia a la cronificación del estrés laboral. |
| Endocrino | Que produce hormonas o secreciones que van a parar directamente a la sangre. |
| IGSS | Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. |
| MINTRAB | Ministerio de trabajo y prevención social. |
| MSPAS | Ministerio de salud pública y asistencia social. |
| OMS | Organización Mundial de la Salud en español. |
| ONU | Organización de las naciones unidas. |
| Sintomatología | Conjunto de síntomas que son característicos de una enfermedad determinada o que se presentan en un enfermo. |

RESUMEN

El estrés es un estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales, el estrés es la reacción del cuerpo a un desafío o demanda, es un sentimiento de tensión física o emocional. Derivado del estrés se puede llegar a tener situaciones de fatigabilidad persistente afectando al sistema nervioso, cardiovascular, sistema endocrino, entre otros. Al llegar a un punto muy alto de nivel de estrés el cuerpo empieza a mandar señales de alerta al cerebro, el cerebro reacciona mandando señales al cuerpo liberando hormonas causando que los músculos se tensionen, y aumente el pulso.

Según su origen y duración existen varios tipos de fatiga que afectan al cuerpo humano, estas mismas se pueden agravar llegando a ser muy peligrosas, dando una sintomatología tanto física como mental. La idea de generar un plan de salud y seguridad es conocer los posibles efectos que pueden perjudicar la vida cotidiana, evaluar si los síntomas presentados son derivados del estrés, fatiga y la duración de estos.

El estudio se realizó con el personal del departamento judicial que por las responsabilidades del puesto generan mucho estrés dañando su salud mental y fisiológica, provocando complicaciones como: depresión, aislamiento, aumento de ausencias laborales, restricciones al estilo de vida, problemas de salud.

OBJETIVOS

General

Diseñar un plan de salud y seguridad ocupacional de agotamiento crónico derivado del estrés en el departamento de atención al público en el Organismo Judicial.

Específicos

1. Disminuir las enfermedades laborales derivado del agotamiento crónico
2. Llevar un registro de las enfermedades más comunes en los trabajadores del área de atención al público con el propósito de detectar y atajar los riesgos en su origen para que no vuelvan a suceder.
3. Crear un plan de salud para los trabajadores del área de atención al público con el propósito de realizar acciones de protección y detección para su salud.
4. Estandarizar los procesos de prevención de las enfermedades laborales para evitar riesgos, reales y potenciales.
5. Estimar el valor económico de las propuestas de mejoras sugeridas en el plan para poder realizar un presupuesto e integrarlo.

6. Identificar, clasificar y valorar los riesgos en los puestos de trabajo para saber cómo disminuirlos y así evitar costos administrativos.

INTRODUCCIÓN

Conforme lo establece la Constitución Política de la República de Guatemala, el Organismo Judicial es el encargado de impartir justicia, con independencia y potestad de juzgar. La Ley del Organismo Judicial cita que, en ejercicio de la soberanía delegada por el pueblo, imparte justicia en concordancia con el texto constitucional.

El marco legal del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia se encuentra definido en la Constitución Política de la República de Guatemala, Artículos 203 al 222; en la Ley del Organismo Judicial, Decreto No. 2-89 y sus reformas, y en otras leyes ordinarias del Estado. El Organismo Judicial está organizado de acuerdo con sus leyes internas, en la cual establece su división en dos grandes áreas que son: Área Jurisdiccional y Área Administrativa. El órgano supremo es la Corte Suprema de Justicia. Su sede se encuentra en el Palacio de Justicia y Torre de Tribunales en la Zona 1 de la Ciudad de Guatemala. La justicia se imparte de conformidad con la Constitución de la República y las leyes nacionales. Por ello, corresponde a los tribunales de justicia la potestad de juzgar y promover la ejecución de los juzgados. Los otros organismos del Estado deben prestar a los tribunales el auxilio que requieran para el cumplimiento de sus resoluciones.

Los magistrados y jueces son independientes en el ejercicio de sus funciones y únicamente están sujetos a la Constitución de la República y a las leyes. A quienes atenten contra la independencia del Organismo Judicial, además de imponérseles las penas fijadas por el Código Penal, se les inhabilitará para ejercer cualquier cargo público.

La función jurisdiccional es ejercida, con exclusividad absoluta, por la Corte Suprema de Justicia, Corte de Apelaciones y otros tribunales colegiados, Juzgados de Primera Instancia y Juzgados de Paz. Ninguna otra autoridad puede intervenir en la administración de justicia.

El Organismo Judicial actualmente está conformado por alrededor 619 tribunales, distribuyéndose de la siguiente manera: La Corte Suprema de Justicia, 30 salas de la Corte de Apelaciones, 218 juzgados de Primera Instancia y 370 juzgados de Paz, el número de teléfono para información es el (502)22900444. Los trabajadores de atención al público, para establecer las condiciones laborales en que se realiza su trabajo diariamente, el volumen de trabajo y las condiciones de estrés en que se maneja durante su horario de trabajo, y también se considerara los aspectos normativos de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo para establecer las normas que regulan aspectos relacionados con la salud de los trabajadores y las enfermedades laborales que existen en la actualidad.

Es importante que para aquellas personas que tienen interés en el tema y que se preocupan por el aspecto empresarial, haciendo hincapié en la implementación de un plan salud y seguridad ocupacional de manera que se disminuyan los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, con un perfil de normas de calidad eficientes, lo que proporciona un sistema estructurado para lograr el mejoramiento continuo, además permite determinar alternativas de mejoramiento en la gestión gerencial, la identificación de indicadores y el seguimiento en el proceso administrativo de la organización.

Al diseñar un plan de seguridad y salud ocupacional (SSO), se logra que haya una iniciativa en el organismo para que esta aumente en la productividad y

la calidad de su mano de obra sin dejar de lado la satisfacción del cliente, además proporciona mayor bienestar y motivación a los empleados.

En el capítulo uno se presentan los fundamentos por el cual se plantea el presente diseño de un plan de salud y seguridad ocupacional en el Juzgado Primero Pluripersonal de Ejecución Penal del Organismo Judicial tales como: antecedentes, objetivos, delimitaciones, la presentación del organismo y su actividad que esta realiza asimismo en el capítulo dos se describe la situación actual del área de atención al público de la organización. En el capítulo tres se definirán la propuesta para diseñar un plan de salud y seguridad ocupacional de agotamiento crónico, en el capítulo cuatro se implementará un plan de acción de los efectos que produce en el trabajo la enfermedad del síndrome del trabajador quemado asimismo el seguimiento de la mejora en el capítulo cinco para la interpretación y aplicación de los resultados obtenidos y poder cuantificar las ventajas y mejoras obtenido.

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1. Institución del Organismo Judicial

La institución del Organismo Judicial ejerce poder judicial en ejercicio de la soberanía delegada por el pueblo de Guatemala, impartiendo justicia con base en la constitución política de la República de Guatemala.

1.1.1. Reseña histórica

El Organismo Judicial se constituye en uno de los tres organismos que integra el Estado de Guatemala, junto con el Organismo Ejecutivo y el Legislativo. La impartición de justicia es un tema que no se ha quedado a la deriva durante el tiempo de la historia democrática y de derecho en Guatemala, y a pesar de que, en el mayor tiempo de la historia de Guatemala, ha sido gobernada por militares y gobiernos de facto, ha prevalecido la institucionalidad de este organismo, de tal manera que se instituyó en:

La primera Constitución de Guatemala, que corresponde a la República Federal y fue decretada el 22 de noviembre de 1824 por la Asamblea Nacional Constituyente y contemplaba integración de la Corte Suprema de Justicia con seis o siete individuos elegidos por el pueblo.¹

En esa época los jueces eran nombrados por el presidente de la República de acuerdo con una lista propuesta por la Corte Suprema de Justicia, posteriormente ya no lo hacía el presidente de la República sino los mismos magistrados de la Corte Suprema de Justicia.

¹ SANDOVAL, Fernando. *Conociendo mi Guatemala*. p. 54.

En la actualidad, se someten a un proceso de oposición para que sean electos y puedan ocupar cargos.

Seguidamente en la Constitución Política de 1879 se estableció las funciones y prerrogativas de este alto organismo. Y de esa manera en cada una de las constituciones que han estado vigentes, se encuentra siempre, establecidas las funciones del Organismo Judicial, como uno de los tres poderes del Estado. La última constitución de 1986 se establece su funcionamiento y existencia del artículo 203 al 222.

1.1.2. Ubicación

Derivado a la naturaleza jurídica de este alto organismo, se encuentran concentrado en diferentes ubicaciones a nivel de la república, sin embargo, la concentración de la mayoría de los tribunales y Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, se encuentran ubicados en la 21 calle 7-70 Zona 1.

Figura 1. **Mapa de la ubicación de la Corte Suprema de Justicia**



Fuente: Google Maps. *Ubicación Corte Suprema de Justicia.*

de:<https://www.google.com/maps/place/Corte+Suprema+de+Justicia+de+Guatemala/@14.6275463,90.5130867,694m/data=!3m1!1e3!4m12!1m6!3m5!1s0x8589a23bbbc79513:0x4652507bbe7e01e5!2sCorte+Suprema+de+Justicia+de+Guatemala!8m2!3d14.6270827!4d-90.5128331!3m4!1s0x8589a23bbbc79513:0x4652507bbe7e01e5!8m2!3d14.6270827!4d-90.5128331>. Consulta: 17 de septiembre de 2021

Figura 2. **Edificio de la Corte Suprema de Justicia**



Fuente: Google Maps. *Edificio Corte Suprema de Justicia.*

<https://www.google.com/maps/place/Corte+Suprema+de+Justicia+de+Guatemala/@14.6275463,90.5130867,694m/data=!3m1!1e3!4m12!1m6!3m5!1s0x8589a23bbbc79513:0x4652507bbe7e01e5!2sCorte+Suprema+de+Justicia+de+Guatemala!8m2!3d14.6270827!4d90.5128331!3m4!1s0x8589a23bbbc79513:0x4652507bbe7e01e5!8m2!3d14.6270827!4d-90.5128331>

Consulta: 17 de septiembre de 2021

1.1.3. Misión

Es administrar justicia garantizando su acceso a la población en procura de la paz y la armonía social. Busca que los valores de justicia, verdad y equidad sean la base fundamental del Estado de Derecho en Guatemala para el logro del bien común.

1.1.4. Visión

Es ser una entidad con aprobación, credibilidad y legitimidad social a partir de liderar acciones de acceso y fortalecimiento al sistema de justicia.

1.2. Tipo de organización

El Organismo Judicial derivado a que es un organismo del Estado se constituye en una organización de tipo público.

1.2.1. Organigrama

Se encuentra integrado dentro de los niveles de jerarquía superior, por parte de los trece magistrados de Corte Suprema de Justicia, quienes se dividen en Cámaras para abordar los temas de los casos que se someten a su conocimiento estas son:

- Cámara de Amparo y antejuicios
- Cámara Civil
- Cámara Penal

Seguidamente se encuentran los Magistrados de Salas de Corte de Apelaciones quienes resuelven las impugnaciones que se plantean en contra de las sentencias que han sido emitidas por los Jueces de Primera Instancia. Se encuentran integrados a nivel de la República de Guatemala en salas regionales.

Los Jueces de Primera Instancia que son los que resuelven los asuntos que se someten a su competencia dentro de las distintas especialidades como:

- Jueces de Primera Instancia Penal
- Jueces de Primera Instancia de Sentencia
- Jueces de Primera Instancia Civil
- Jueces de Primera Instancia del Orden Laboral

1.2.3. Jornada laboral

A nivel del territorio nacional, la jornada laboral del Organismo Judicial es de 8:00 a 15:30, a excepción de algunos Jueces de Paz en el área del interior de la república y los jueces de turno en el área del departamento de Guatemala, Chiquimula, Villa Nueva, Mixco, que tienen jornadas por turnos diferentes lo que significa que no se cierra el juzgado en el ejercicio de sus funciones.

1.3. Delimitación

El Juzgado de Primera Instancia Pluripersonal de Ejecución Penal, tiene a su cargo el conocimiento de todos los procesos en donde se remitan por diferentes órganos en virtud de hacerse dictado una sentencia de carácter condenatorio contra una persona, y esta sentencia ya se encuentra firme, es decir, que no tienen recursos o medios de impugnación pendientes de resolverse, por lo que le corresponde establecer el computo de las penas y todo lo relacionado a las peticiones que realizan los privados de libertad condenados.

1.3.1. Espacial o geográfica

El Juzgado de Primera Instancia Pluripersonal de Ejecución Penal se encuentra ubicado en el Departamento de Guatemala, en la 12 Calle 31-08 Zona 7 Colonia Tikal III Edificio Tikal primer nivel.

1.4. Área de atención al público

El área de atención al público se encuentra ubicada en el primer nivel de dicho Juzgado, y atienden aproximadamente tres personas a los siguientes usuarios:

- Abogados litigantes particulares
- Abogados del Instituto de la Defensa Pública Penal
- Abogados de la Fiscalía de Ejecución del Ministerio público
- Personas que quedaron sujetas a alguna obligación y que han estado privadas de libertad
- Parientes de los privados de libertad que realizan distintas peticiones

1.4.1. Funciones y estructura

Las funciones de las personas encargadas de la Unidad de atención al público son las siguientes:

- Atender amablemente al público en general tratando de resolver la petición que realiza
- Determinar el parentesco o la calidad de la persona que solicita información
- En caso solicite el expediente, cuando sean abogados, se revisa en que Sala se encuentra para resolverle que debe regresar a la semana siguiente para que se le pueda poner a la vista
- Realiza requerimientos al Archivo del Juzgado de expedientes para las personas que lo han solicitado.

1.4.2. Metodología de trabajo

No existe una metodología de trabajo en el personal que labora en la Unidad de atención al público, cada uno de ellos, lo realiza de la mejor manera como considere conveniente.

1.4.3. Reclamaciones

Cuando surgen reclamaciones de algún usuario, les corresponde a los secretarios atender estas situaciones y no al personal de atención al público.

1.4.4. Diagrama de flujo

No existe un diagrama de flujo en el desempeño de las funciones de esta unidad.

1.4.5. Cuellos de botella

Existen dos cuellos de botella detectados que corresponden a cuando los abogados realizan peticiones de expedientes, que es aquí en donde no se les puede poner a la vista en ese momento, sino que debe ser posteriormente, teniendo que regresar nuevamente el abogado.

1.4.6. Eficiencia

Se ha podido verificar que el personal que labora en la unidad de atención al público es eficiente, sin embargo, ha provocado un desgaste físico, mental, emocional el hecho de que se tenga que atender a aproximadamente de 150 a 200 personas diarias.

1.5. Salud y seguridad ocupacional

La salud y la seguridad en el trabajo es un asunto que debe ser atendido por la parte patronal. Dentro de un centro de trabajo, como sucede en el caso del Organismo Judicial y sus dependencias

1.5.1. Salud

Es un estado de bienestar que busca un equilibrio en el estado mental, estado social y estado físico, puede ser subjetiva u objetiva.

1.5.1.1. Definición

La salud en su definición más simple es la ausencia de enfermedades. La salud según Brinceño León “es una síntesis, es la síntesis de una multiplicidad de procesos, de lo que acontece con la biología del cuerpo, con el ambiente que nos rodea, con las relaciones sociales, con la política, y la economía internacional”.²

De acuerdo con lo expresado por la Organización Mundial de la Salud, respecto a la definición de salud indica que:

La condición individual y colectiva de calidad de vida y bienestar, es el resultado de condiciones biológicas, materiales, psicológicas, sociales, ambientales, culturales, y de la organización y funcionamiento del sistema de salud, producto de las determinantes sociales, ambientales, biológicas y del sistema de salud. Su realización define la condición de estar y permanecer sano, ejerciendo cada cual su plenitud sus capacidades, potencialidades a lo largo de cada etapa de la vida.³

² BRINCEÑO, Roberto. *La salud en cuestión*. p.44.

³ MORENO, Gustavo. *La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad*. p.2.

1.5.1.2. Características técnicas

- La salud física que se refiere a la condición general de las personas, el bienestar del cuerpo. Descansar dormir bien, alimentarse bien, hacer deporte y mantener una buena condición física cuidar la higiene personal, visita al médico, poseer armonía emocional.
- Salud mental Se denomina también salud emocional, cursar talleres de inteligencia emocional para mejorar la capacidad de gestión de las emociones, hacer deporte, tener objetivos vitales, vivir el presente y practicar la aceptación
- Salud social, Gran parte del bienestar de la persona se encuentra condicionado por el ambiente que le rodea, es importante tener amigos, un trabajo estable, estabilidad económica.

1.5.2. Seguridad ocupacional

Controla todas las áreas que rodean al ser humano en sus actividades diarias velando por su bienestar e integridad.

1.5.2.1. Definición

La Organización Mundial de la salud la define como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

1.5.2.2. Lineamientos

La salud ocupacional no solo se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino también el aspecto psicológico. Supone el apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad en el trabajo.

1.6. Agotamiento crónico

Se le denomina también síndrome de fatiga crónica, conocido como encefalomiелitis mágica o enfermedad sistemática de intolerancia al esfuerzo. Afecta de manera gradual todos los sistemas del cuerpo del trabajador que ya no le permiten continuar realizando sus funciones de la misma manera como lo estaba haciendo, sino que se va debilitando cada vez más.

1.6.1. Estrés

Según el Diccionario Enciclopédico de la Real Academia de la Lengua Española, refiere que el estrés es un estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal, suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

1.6.2. Características

- Nerviosismo
- Ansiedad
- Angustia
- Agobio
- Tensión

1.6.3. Causas del agotamiento crónico

Las principales pueden ser:

- Anemia
- Depresión
- Aflicción
- Deficiencia de hierro
- Medicamentos como sedantes o antidepresivos
- Dolor persistente
- Trastorno del sueño
- Insomnio
- Apnea obstructiva del sueño

1.6.4. Manifestaciones

Entre las principales, se encuentran:

- Dificultad para dormir
- Malhumor
- Irritabilidad
- Olvidos

1.6.5. Análisis

Las condiciones en que se encuentra un trabajador derivado de padecer de fatiga crónica provocan en la persona dificultades de desarrollo en su vida personal, así como en su vida laboral lo cual puede trascender hasta perder el empleo.

1.6.6. Métodos

- Se debe determinar el tipo de estrés que posee el trabajador
- Atención de la depresión
- Descansar quince minutos antes del medio día
- Rotación de roles

1.7. Ministerio de Trabajo y Precisión Social

Es el ministerio encargado de promover y verificar el cumplimiento de la legislación laboral, es la más alta autoridad administrativa en las relaciones de trabajo asalariado dependiente.

1.7.1. Información general

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, es la autoridad máxima en esta materia que se encarga de los asuntos laborales de los trabajadores, por parte del gobierno, de quien forma el gabinete respectivo.

Su labor esencial es la planificación, orientación, dirección y ejecución de la política laboral del país, con la colaboración de los distintos servicios y funcionarios de la rama administrativa de trabajo. Es la autoridad superior del Ministerio, que es el ministro, quien ejerce jurisdicción en toda la república y desempeña funciones permanentes sobre las dependencias, oficinas, funcionarios y empleados.

1.7.2. Funciones del Ministerio

De conformidad con lo que indica el Artículo 274 del Código de Trabajo, este ministerio tiene a su cargo la dirección, estudio y despacho de todos los asuntos relativos a trabajo y a previsión social, y de vigilar por el desarrollo, mejoramiento y aplicación de todas las disposiciones legales referentes a estas materias, que no sean de competencia de los tribunales, principalmente las que tengan por objeto directo fijar y armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores.

1.7.3. Organización

Esta entidad tiene las siguientes demencias:

- Dirección General de trabajo
- Inspección General de trabajo
- Comisión Nacional del salario
- Las demás que determine el o los reglamentos que se dicten

1.7.4. Decretos y/o leyes

- Código de Trabajo
- Reformas al Código de Trabajo, Decreto 7-2017
- Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del sector Privado y Publico
- Ley de consolidación laboral
- Ley del Programa de Aporte Económico al adulto mayor
- Ley que promueve el Turismo
- Ley de creación y funcionamiento de los centros de recreación de los trabajadores del Estado

1.7.5. Acuerdos gubernativos

- Permisos a extranjeros
- Reglamento de salud y seguridad ocupacional
- Reforma reglamento de salud y seguridad número 51-2015
- Reforma al reglamento de salud y seguridad 1992015
- Reglamento de viáticos

1.8. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Es una institución autónoma, gubernamental, dedicada a brindar servicios de salud y seguridad social a la población que cuente con afiliación al instituto, se conoce comúnmente por su abreviatura IGSS.

1.8.1. Información general

Esta entidad surge el 30 de octubre de 1946 de conformidad con el Decreto 295 que regula la Ley Orgánica de esta entidad. Tiene carácter autónomo de derecho público, con personería propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Su fin es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un régimen nacional unitario y obligatorio de seguridad social, de conformidad con el sistema de protección mínima.

1.8.2. Estructura de la organización

Se encuentra compuesto por:

- Junta Directiva
- Consejo Técnico

- Gerencia

1.8.3. Ley orgánica

Su ley orgánica se encuentra contenida en el Decreto 295 del Congreso de la República, dentro de los beneficios que se establecen se encuentran:

- Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Maternidad
- Enfermedades generales
- Invalidez
- Orfandad
- Viudedad
- Vejez
- Muerte gastos de entierro

2. SITUACION ACTUAL

2.1. Área de atención a públicos

El sector de atención al público realiza sus actividades productivas bajo presión y derivado al volumen del trabajo, pueden producirse sin darse cuenta y ser detectado enfermedades laborales.

2.1.1. Plan de salud actual

No se cuenta con ningún plan de salud actualmente en dicha unidad, y las funciones de las personas que allí atienden pasan desapercibidas por parte de las autoridades encargadas.

2.1.2. Prevención de riesgos laborales

No existe un plan de prevención de riesgos laborales en dicha unidad, ni en el edificio donde se encuentra dicha unidad.

2.1.3. Marco jurídico

No existe un marco jurídico ni disposiciones internas que conlleven la realización de un plan de seguridad ocupacional para los trabajadores del Organismo Judicial y para el personal que labora en la unidad de atención a público.

2.1.4. Instituciones que intervienen

Deben intervenir:

- Ministerio de Trabajo y Previsión Social
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

2.1.5. Prevención de riesgos laborales

Actualmente no existe un plan de salud y seguridad ocupacional para el área de atención al público en el organismo judicial, no se tiene un control de las enfermedades laborales que pueden contraer los trabajadores de dicha área ya que el sector de atención al público realiza sus actividades productivas bajo presión y derivado al volumen del trabajo, pueden producirse sin darse cuenta y ser detectado, enfermedades laborales, como el caso del síndrome del trabajador quemado. Se quiere hacer constar que en el órgano jurisdiccional en donde se realizó la investigación no existen medidas de prevención, los factores de perjudican al personal son:

- Existe una carga de trabajo excesiva
- No existe de parte de patronal el control de la carga mental del trabajador, en observancia a que la buena salud es tanto física como mental.
- Por la carga laboral, el tiempo es insuficiente para el trabajador para realizar sus atribuciones, lo cual permite que tenga que realizar horas extras, debiéndose cancelarles las mismas como lo establece la legislación laboral.
- No se considera la capacidad del trabajador para realizar el trabajo.

2.2. Metodología

Actualmente no cuentan con un conjunto de métodos que existen para el desarrollo de una investigación.

2.2.1. Procedimiento

- Detectar los factores que inciden en el riesgo laboral
- Como resolverlo

2.2.2. Situación actual de la salud y seguridad ocupacional en esa área

Se encuentran en condiciones riesgosas para su salud ocupacional no solo por el estrés que se produce derivado al volumen de personas que tienen que atender, sino también por los factores del ambiente que se producen en dicho lugar.

2.2.3. Presentación de resultados

- Los trabajadores de la unidad de atención al público se encuentran con estrés
- No se adoptan las medidas necesarias para prevenir los riesgos laborales por parte de las autoridades y de eso se da cuenta el personal y provoca falta de interés y desconsuelo por parte de ellos
- No se adoptan por parte de las autoridades medidas preventivas, en cuanto a los factores externos de riesgo

2.3. Análisis de desempeño

Un análisis de desempeño del estudio es aquel que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento, actualmente no se cuenta con algún sistema, departamento, software o aplicación que demuestre los resultados por desempeño del personal.

2.3.1. Administración de liderazgo y compromiso

Se pudo observar que no poseen ningún nivel de liderazgo entre las tres personas que laboran en la unidad de atención al público, pero se observó que, si aprecian su trabajo, tienen vocación de servicio, a la par del desconsuelo de la total falta de reconocimiento de su labor por parte de las autoridades.

2.3.2. Objetivos y programas

- Mitigar las lesiones laborales.
- Diseñar un plan de salud y seguridad ocupacional para el organismo judicial.
- Capacitar a los trabajadores para situaciones de peligro que pueden pasar en el lugar de trabajo.
- Implementación de un reglamento sobre protección.
- Implementación de protocolos de seguridad.

2.3.3. Revisiones y monitoreo

En el órgano jurisdiccional en el que se realizó la investigación no existen medidas para una revisión y monitoreo en el caso de adopción de medidas de prevención en materia de salud y seguridad.

Es importante que, en este caso, se deba tomar en consideración:

- No cuentan con un plan de salud y seguridad ocupacional dentro del órgano jurisdiccional en donde se monitorea las funciones y los resultados de cada uno de los miembros de dicha dependencia.
- No existe una capacitación específica o especializada al personal de dicha dependencia, en virtud del carácter especial de las funciones que ejerce el personal que en el mismo labora.
- Es indispensable que, dentro del plan de salud y seguridad ocupacional, se establezca un botiquín de primeros auxilios, indicaciones para evacuar en caso de alguna emergencia y la instalación de cámaras de vigilancia para prevenir cualquier accidente y tener documentación de los hechos.

2.4. Condición actual del área de atención al público

El área de atención al público recibe a más de mil personas al día por lo que es un lugar bastante concurrido, necesita una infraestructura capaz de soportar una gran cantidad de personas de una manera segura.

2.4.1. Temperatura

Debido a la altura del edificio del primer nivel el ambiente es fresco, el calor se acumula en el techo, pero debido a la cantidad de personas el calor se incrementa en las horas de más concurrencia.

2.4.2. Ventilación

Existe actualmente ventiladores para disipar el calor que se agrupa en las habitaciones y salas con concurrencia de personas, debido a que no tienen

ventanas no existe ventilación natural únicamente sintética. Los ventiladores que existen no están en buen funcionamiento y no son suficientes, adicionalmente no se pueden instalar aire acondicionado por las condiciones en que se encuentra el edificio donde funciona dicho juzgado.

Figura 5. Área de atención al público



Fuente: elaboración propia, zona 7, Guatemala.

Figura 6. Área común de atención al público



Fuente: elaboración propia, zona 7, Guatemala.

2.4.3. Iluminación

Existe un sistema de iluminación sintética por medio de focos que iluminan todas las áreas de atención ya que no cuentan con ventanas suficientes, el mayor porcentaje de iluminación presente en el juzgado es luz artificial. Es poco adecuado el sistema de iluminación.

Figura 7. **Área de oficiales**



Fuente: elaboración propia, zona 7, Guatemala.

Figura 8. **Área de oficiales 2**



Fuente: elaboración propia, zona 7, Guatemala.

2.4.4. Vibraciones

Existen vibraciones por las condiciones del edificio constantemente, sin embargo, se debe considerar que existe un estudio de la CONRED en donde se ha establecido que no debe tener mucho peso el edificio por las condiciones en que se encuentra, sin embargo, no existe peligro de derrumbe o grietas en la construcción del edificio.

2.4.5. Orden y limpieza

Existe un programa de orden y limpieza periódica, pero poco adecuado.

2.5. Plan de emergencia

No existe un plan de emergencia en el juzgado.

2.5.1. Plan de emergencia

Actualmente no existe un plan de emergencia dentro del juzgado, careciendo de seguridad ocupacional.

2.5.2. Plan de evacuación

Actualmente no existe un plan de evacuación dentro del juzgado careciendo de seguridad ocupacional

2.5.3. Botiquín de primeros auxilios

Existe un botiquín de primeros auxilios, pero es incapaz de utilizar para la cantidad de personas que trabajan en el juzgado.

Figura 9. **Botiquín de primeros auxilios**



Fuente: elaboración propia, zona 7, Guatemala.

3. PROPUESTA PARA DISEÑAR UN PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE AGOTAMIENTO CRONICO

3.1. Juzgado Primero Pluripersonal de Ejecución Penal, Unidad de Atención al Público

El Juzgado primero pluripersonal de ejecución penal ubicado en la ciudad de Guatemala tiene a su cargo el control de la ejecución de las sentencias garantizando la legalidad de las sanciones penales y la defensa de los derechos de los condenados.

Guatemala es regulada por organismos que velan por la salud y seguridad de cada trabajador previniendo los riesgos que pueden ocurrir en el área de trabajo. Se ha demostrado que el capital humano más eficiente es aquel que tiene las herramientas de trabajo adecuadas y un ambiente laboral que garantice la salud, seguridad y el bienestar del personal.

La ejecución penal busca cumplir con el cumplimiento de la ley y ordenando una sentencia dictada por el órgano jurisdiccional, los jueces tienen como deber garantizar la legalidad de las ejecuciones de las sanciones penales, siendo objetivo, crítico y apoyándose en los marcos que rigen la ley de Guatemala. A continuación, se muestran propuestas de mejora por medio de herramientas y metodologías para diseñar el plan de salud y seguridad ocupacional en la unidad de atención al público.

3.1.1. Área de atención al público

El área de atención al público diariamente genera un ambiente de estrés perjudicial para los trabajadores, provocando en muchos casos el síndrome del trabajador quemado. Se propone elaborar un plan de salud y seguridad ocupacional con el objetivo de disminuir los riesgos laborales, estandarizar los procesos de prevención de enfermedades relacionadas al estrés, identificar y valorar los riesgos en el trabajo reales y potenciales. Al final se espera contribuir al juzgado en cuanto a la salud y seguridad de sus trabajadores permitiendo desarrollarse en las condiciones adecuadas.

La metodología para utilizar para el desarrollo de este trabajo lo integran las siguientes etapas:

- Identificación de peligros y evaluación de riesgos
- Procesos de investigación incidentes y riesgos laborales
- Planificación
- Elaboración y ejecución del plan de salud y seguridad ocupacional
 - Recopilación de la información sobre el proceso actual de salud y seguridad para los trabajadores.
 - Recopilar información del diseño y distribución del área de atención al cliente.
 - Encuestas a los trabajadores para determinar los factores de riesgo.
 - Estudio y evaluación de los movimientos diarios que realizan los trabajadores para cumplir con sus obligaciones.
 - Elaborar una propuesta de mejora y seguimiento.

3.1.2. Jueza de Primera Instancia del Juzgado relacionado

Los jueces de primera instancia resuelven mayormente conflictos civiles entre particulares teniendo por lo general resultados rápidos que favorecen a ambas partes. Se le dice de primera instancia ya que son los primeros en conocer los conflictos y los primeros en darles respuestas a los ciudadanos. Los jueces de primera instancia son los responsables de conocer los hechos o procesos judiciales del personal civil aplicando la ley a los autores e imponerles penas.

Ya que el juzgado relacionado es pluripersonal significa que trabajan en el varios jueces y asesores jurídicos para apoyar la resolución de los casos. El área de atención al público es la responsable de recopilar la información necesaria para poder presentar el caso a los jueces en turno.

Se pretende con este plan optimizar el proceso de recopilación de información en el área de atención al público para que sea llegada en forma y tiempo a los jueces competentes de turno.

3.1.3. Personal que atiende a la Unidad de Atención al Público

Se produce por un agotamiento emocional, y que se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de si desde el punto de vista profesional. Se debe a que hace falta personal para la atención del usuario. Existen estadísticas en el sentido de que asisten aproximadamente de cincuenta a cien personas diarias a dicho lugar, y los usuarios son personal del Sistema Penitenciario, familiares de los privados de libertad, abogados particulares, abogados del Instituto de la Defensa Pública Penal, así como fiscales del Ministerio Público.

El sujeto siente que ha perdido la energía para trabajar y debe realizar mucho esfuerzo para enfrentar un nuevo día, se siente agotado, cansado y que no tiene una fuente de recarga de impulsos o estímulos. El espacio de trabajo es muy limitado que provoca calor, estrés y agotamiento en cada uno de los trabajadores de dicho lugar.

Existe una total falta de realización personal ya que el sujeto mantiene un sentimiento de incompetencia y, por lo tanto, se produce la disminución del sentimiento de éxito y productividad. Tienen muy poca oportunidad de ascender y poderse evaluar para optar a otros cargos, pues el trabajo que realizan es extenuante.

El objetivo es reorganizar las responsabilidades de cada trabajador aumentando la productividad buscando así, una mejora continua en sus actividades:

- Identificación de responsabilidades de cada trabajador
- Reconocer las áreas de mejora
- Comunicación y su buen trabajo en equipo
- Capacitaciones en salud y seguridad ocupacional
- Planeación de tareas diarias

3.2. Diseño de plan de salud

Es indiscutible reconocer que el trabajo organiza la vida del trabajador, pues pasa una mayor parte de su vida en el trabajo, inclusive más que en su hogar y por ello, el bienestar laboral psicológico y la salud mental del trabajador son consecuencias personales de su trabajo. Recordemos que aplicando las normas de salud y seguridad ocupacional el objetivo no es buscar culpables.

3.2.1. Análisis de un plan de salud

El Plan de Salud y Seguridad Ocupacional especifica los requerimientos de salud y seguridad. Esto abarca a todos los involucrados en la organización los cuales deberán ser informados de los procedimientos de respuesta a los peligros de emergencias en sitio, enfermedades por estrés, ergonomía del trabajo y peligros contra la salud o la seguridad. Toda persona que realiza sus actividades deberá de aplicar los procedimientos del presente Plan de Salud y Seguridad.

3.2.2. Eventos de salud en un periodo

Las enfermedades laborales son comunes en por faltas de políticas de salud, manuales de salud y una buena capacitación de riesgos laborales. Con la propuesta del diseño de un plan de salud y seguridad ocupacional se pretende contribuir con la salud de los trabajadores del juzgado en mención, aplicando políticas de salud ocupacional, identificando los factores de riesgo y los grados de riesgo, realizar un análisis actual sobre las condiciones de salud eliminando las enfermedades laborales en un periodo de tiempo, mitigando las suspensiones del personal por enfermedades psicológicas.

3.2.3. Análisis de un auto reporte de las condiciones de trabajo y salud

Es importante conocer los posibles riesgos laborales dentro del juzgado, es necesario establecer la importancia de un plan de salud y seguridad facilitándoles la teoría a los trabajadores para poder ponerlo en práctica. A través de visitas y entrevistas realizadas al personal se identificaron aspectos

que ponen en riesgo la salud y seguridad de los trabajadores, los cuales se presentan a continuación:

- La falta de planificación y organización de un equipo adecuado para realizar la tarea.
- No reconocer adecuadamente los impactos / riesgos creados como resultado de los cambios y modificaciones que se están realizando a los procesos, equipos y prácticas.
- Ausencia de señalización en las instalaciones, de acuerdo con las características de trabajo de cada área.
- Tareas manuales en su mayoría, afectando la salud del personal de escritorio.
- Falta de un estudio ergonómico a cada puesto del área de atención al cliente.
- Sobre carga de trabajo.

3.2.4. Análisis integral de las condiciones de trabajo y salud

En primer lugar, es relevante para el trabajador como persona humana, el derecho a la vida, a la integridad física y psíquica y moral de toda persona, y por consiguiente la persona que trabaja se encuentra reconocida en los primeros artículos de la Constitución Política de la República de Guatemala.

La salud y seguridad de los trabajadores está regulada a nivel local por cada país y a nivel mundial por la organización internacional de la salud su base de creación lo provocaron las consideraciones sobre seguridad humanitaria, política y económica. Y cuenta con ideales que se describen en sus considerandos que la paz universal y permanente solo puede basarse en la justicia social, que se debe adoptar un régimen de trabajo esencialmente

humano consideran que, si existiere una omisión, constituye un obstáculo a los esfuerzos de otras naciones que deseen mejorar la suerte de los trabajadores en sus propios países.

3.2.4.1. Requisitos legales

En la normativa ordinaria laboral, como lo es el Código de Trabajo, se reconoce al trabajador como persona, y tiene por lo tanto el derecho a que se le respete como tal, y el hecho de que se someta a determinados lineamientos del patrono, no implica que se disminuyan sus derechos como persona, con lo cual es evidente de que el patrono debe abstenerse de ocasionar maltrato de obra o de palabra en contra de los trabajadores. Así también en el Artículo 137 del Código de Trabajo se indica que se prohíbe la discriminación por motivo de sexo, raza, religión, credos políticos, situación económica, por la naturaleza de los centros en donde se obtuvo la formación escolar o académica y de cualquier otra índole para la obtención del empleo en cualquier centro de trabajo.

En este apartado se pretende evidenciar como se encuentra la problemática planteada en Guatemala, a través de sistemas internos para promover condiciones laborales sanas que promuevan la adecuada integración de los individuos en el ambiente productivo en que laboran. La salud y seguridad de los guatemaltecos está regida legalmente por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Trabajo y Prevención Social, internacionalmente regido por la Organización Mundial de la Salud.

3.2.4.2. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Las funciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social se encuentran contenidas en el Código de Salud, decreto legislativo 90-97, y dentro de las funciones específicas se encuentran

- Ejercer la rectoría del sector a fin de mantener los principios de solidaridad, equidad y subsidiariedad en las acciones de salud dirigidos a la población.
- Velar por el cumplimiento de los tratados y convenios internacionales relacionados con la salud.
- Dictar todas las medidas que, conforme a las leyes, reglamentos y demás disposiciones del servicio competen al ejercicio de sus funciones y tiendan a la protección de la salud de los habitantes.
- Favorecer el acceso de la población a los servicios públicos de salud, los cuales deben ser prestados con eficiencia, eficacia y de buena calidad.

3.2.4.3. Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Ahora bien, en cuanto al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, es una entidad pública que tiene a su cargo velar para que las relaciones de patrono y trabajador se desarrollen bajo condiciones de respeto mutuo y en un marco de legalidad, para alcanzar un adecuado desarrollo social y un aumento en la productividad.

Tiene como metas:

- El fortalecimiento de la institución.
- La promoción de las relaciones de trabajo.
- Impulso de la cooperación y concertación entre patronos y trabajadores, garantizando un papel rector en la política de gobierno que se relacione con el trabajo y su debido desempeño en la promoción del empleo.
- El fortalecimiento de programas recreativos mediante el mejoramiento y la ampliación de los centros de vacaciones.

3.2.4.4. Gerencia de Recursos Humanos del Organismo Judicial

En materia de seguridad e higiene en el trabajo, en el Artículo 78 se establece que las normas de seguridad, higiene y salud del presente capítulo, tienen por objeto proteger la salud, la integridad física, la comodidad en el ambiente de trabajo y la vida de los trabajadores del Organismo Judicial, creando las condiciones para su óptimo desempeño. Dentro de ello, se encuentra velar por las condiciones higiénicas en los centros de trabajo, comodidad y bienestar de los trabajadores, higiene y seguridad, transporte de accidentados y enfermos, chequeos médicos, jornadas de vacunación y fumigación de las instalaciones, servicio médico y odontológico, jornadas médicas, capacitación y tecnificación del personal.

3.3. Diseño de un plan de seguridad ocupacional

El modelo de elaboración de un plan de salud ocupacional contiene una descripción teórica y práctica de los factores primordiales que tiene que cumplir

cualquier institución ya sea pública o privada para salvaguardar la vida de sus empleados y velar por su salud y seguridad en el trabajo.

3.3.1. Definición

La seguridad y salud es lo primero. Ningún otro objetivo o prioridad puede estar por encima de las conversiones de la integridad y la salud de las personas con las que trabajamos para su beneficio. La elaboración de un plan de seguridad ocupacional consiste en una serie de objetivos ordenados por fecha, asignando tareas y responsables que dichas tareas se cumplan estableciendo controles precisos para comprobar el desarrollo adecuado del plan.

3.3.2. Mejoras en las condiciones actuales del área de atención al público

El juzgado en mención debe de impulsar la creación y formación de este manual de salud y seguridad ocupacional y ser responsable directo de la salud de los trabajadores del departamento de atención al público, dándole importancia a sus costumbres, hábitos y actitudes de las personas en calidad de trabajo con el fin de mejorar la integridad y garantizándole un bienestar físico, mental y social al trabajador.

3.4. Señalización industrial para el diseño del plan

Se propone identificar las fuentes, situaciones o actos inseguros que puedan surgir y sean potencialmente dañinos para la seguridad y salud de los colaboradores. Se debe precisar y evaluar la probabilidad de que ocurra un suceso o exposición peligrosa y de la severidad del daño o deterioro de la salud que puede tener el que estos se materialicen.

3.4.1. Señales de obligación

Las señales de obligación son las que imponen reglas de seguridad industrial a los trabajadores en un determinado sitio lugar. Normalmente son de color azul con fondo blanco identificando la obligación. En el juzgado se propone identificar los peligros con señales de obligación para evitar daños a la salud de los trabajadores del área de atención al público.

Figura 10. **Ejemplo de obligación de lavado de manos**



Fuente: Pixelart. *Señal de Obligación*. <https://www.pixelart-impresion.com/senales-de-obligacion/>. Consulta. 30 de septiembre de 2021.

Figura 11. **Ejemplo de obligación de mantener el lugar aseado**



Fuente: Pixelart. *Señal de Obligación*. <https://www.pixelart-impresion.com/senales-de-obligacion/>. Consulta. 30 de septiembre de 2021.

3.4.2. Señales de información del área

Estas señales son la identifican y orientan al personal de trabajo haciendo referencia a lugares, servicios u otras indicaciones, en el juzgado se propone utilizar para identificar gráficamente las áreas para orientar al personal.

Figura 12. **Ejemplo de señal de información de servicios de baños**



Fuente: Pixelart. *Señal de información*. <https://www.pixelart-impresion.com/senales-de-obligacion/>. Consulta. 30 de septiembre de 2021.

Figura 13. **Ejemplo de señal de información para indicar donde tirar basura**



Fuente: Pixelart. *Señal de información*. <https://www.pixelart-impresion.com/senales-de-obligacion/>. Consulta. 30 de septiembre de 2021.

3.4.3. Señales de prohibición

Estas señales son las que nos indican la prohibición de un acto, actitud que provoque peligro. Se pretende utilizar en el juzgado para tener una

disciplina y mayor control de la seguridad de los trabajadores de atención al público.

Figura 14. **Ejemplo de señal de prohibido fumar**



Fuente: Pixelart. *Señal de prohibición*. <https://www.pixelart-impresion.com/senales-de-obligacion/>. Consulta. 30 de septiembre de 2021.

3.4.4. **Señales para emergencias (incendios)**

Estas señales nos indican que hacer y a dónde dirigirnos si existiera algún tipo de emergencia como, por ejemplo: un incendio, terremoto, etc. Se pretende colocar de forma estratégica para orientar a los trabajadores del área de atención al público para guiarlos en casos de emergencias.

Figura 15. **Ejemplo de señal de punto de encuentro**



Fuente: Pixelart. *Señal de prohibición*. <https://www.pixelart-impresion.com/senales-de-obligacion/>. Consulta. 30 de septiembre de 2021.

Figura 16. **Ejemplo de señal de ruta de evacuación**



Fuente: Pixelart. *Señal de prohibición*. <https://www.pixelart-impresion.com/senales-de-obligacion/>. Consulta. 30 de septiembre de 2021.

3.5. Seguridad del microambiente del lugar de trabajo

La seguridad del microambiente se trata de analizar las posibles amenazas a la salud y seguridad, el área de atención al público este compuesto por varios agentes que ponen en riesgo a los trabajadores y se propone mitigarlos con los siguientes planes.

3.5.1. Agentes físicos

Una de las deficiencias del departamento de atención al público es la falta de seguimiento a los agentes físicos perjudiciales para el personal que labora en dicho departamento, la infraestructura actual no es capaz de soportar la afluencia de personas y se propone la mejora en los siguientes agentes físicos:

- Temperatura y ventilación

Se realizó una evaluación de las condiciones actuales del departamento de atención al público y a las horas de mayor concurrencia las instalaciones no son capaces de mantener un ambiente fresco dando como consecuencia

condiciones negativas para la salud de los trabajadores y la falta de productividad, se propone la instalación de un equipo de aire acondicionado para refrescar el ambiente promoviendo la salud del personal y aumentando la productividad de los trabajadores manteniendo una constante ventilación.

Figura 17. **Ejemplo del sistema de aire acondicionado propuesto**



Fuente: Definición ABC. *Aire acondicionado*.

<https://www.definicionabc.com/tecnologia/aire-acondicionado.php>. Consulta: 04 de octubre de 2021.

- Iluminación

Las condiciones de iluminación son importantes para cualquier empresa ya que la deficiencia de una correcta iluminación produce fatiga a los ojos y perjudica el sistema nervioso de los trabajadores. En el departamento de atención al público se cuenta únicamente con luz artificial la cual no es óptima para el trabajo de escritorio. Se propone una instalación correcta con luces LED que produzcan los 400 LUX necesarios para un buen rendimiento del personal.

Figura 18. **Ejemplos de propuesta de iluminación artificial LED**



Fuente: Oficina 10. *Lámparas Led*. <https://oficina10.top/mejores-lamparas-led-para-espacios-de-trabajo/>. Consulta: 04 de octubre de 2021.

3.5.2. Agentes biológicos

Los agentes biológicos pueden causar daños al organismo de los trabajadores en consecuencia a la exposición o contacto con agentes biológicos durante la jornada laboral, los agentes biológicos con capacidad infecciosa pueden ser diversos y para que estos entren al organismo debe de existir una vía de transmisión. En el departamento de atención al público constantemente se mantiene el intercambio de documentos personales y legales promoviendo un virus biológico, se propone implementar las siguientes actividades preventivas:

- Proporcionar medidas de prevención adoptadas con instrucciones precisas.
- Organizar el trabajo de modo que se reduzca el número de trabajadores en el departamento del departamento de atención al público.

- Proveer de equipo de limpieza y desinfección para aplicar al personal y a las áreas de trabajo.
- Diseñar un plan de emergencia cuando el personal presente malestar o dolencias en las jornadas laborales.
- Promover la limpieza constante de las áreas de trabajo y definir las zonas prohibidas para ingerir comidas y bebidas.

3.5.3. Agentes químicos

El agente químico es todo aquel elemento o compuesto químico, orgánicos o sintéticos, en estado líquido o gaseoso el cual produce riesgos químicos al ser absorbidos por el organismo.

Para mantener la higiene y limpieza del juzgado en mención, se utilizan desinfectantes químicos sintéticos, alcohol líquido y aromatizantes sintéticos. Se propone la creación del siguiente plan:

- Como primer paso identificar cualquier factor de riesgo químico.
- Fase de medición sobre niveles, cantidad y concentración del agente químicos.
- Plan de mitigación de agentes químicos según su medición y niveles.
- Implementar la realización de exámenes médicos periódicos para el personal.
- Capacitación del personal sobre los riesgos de salud provocados por los agentes químicos.

3.5.4. Agentes ergonómicos

La ergonomía es la ciencia que estudia la relación del hombre con su puesto de trabajo es decir adaptar lo mejor posible el uso de objetos al hombre. De acuerdo con los resultados de la investigación los principales agentes ergonómicos que se identificaron en el departamento de atención al público se proponen mitigarlos con la siguiente propuesta.

- Capacitar al personal sobre lo que es ergonomía.
- Adoptar horarios para tomar una pausa y poder descansar, estirarse y recuperarse de las tensiones laborales.
- Evitar realizar tareas repetitivas por más de 30 min.
- Mejora en el equipo de trabajo que promueva la ergonomía en la oficina.

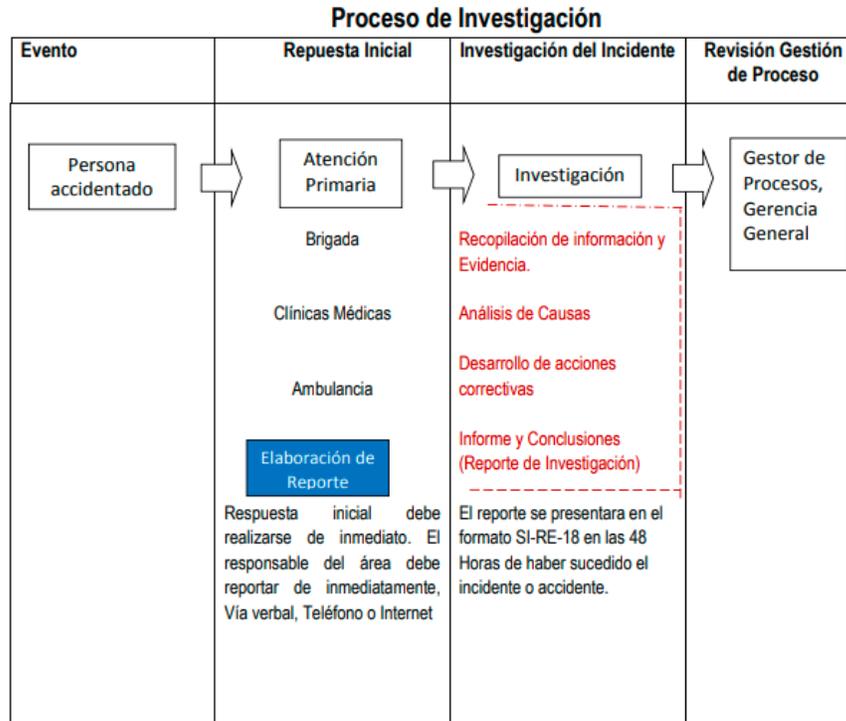
3.6. Control del programa

Las propuestas y programas no tienen validez si estos no se les llevan un respectivo control y seguimiento. El seguimiento consiste en analizar la información generada por la propuesta para mejorar la salud y seguridad de los trabajadores del área de atención al público del juzgado en mención.

3.6.1. Registro, control de accidentes y enfermedades

Todo accidente o incidente laboral debe de reportarse para buscar acciones correctivas las cuales se deben de ejecutar lo antes posible para evitar lesiones y recurrencias, para llevar dicho registro los encargados del área de salud y seguridad ocupacional deberán de realizar el reporte de investigación que se propone a continuación:

Figura 19. Ejemplo de proceso de investigación de accidentes



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Figura 20. Ejemplo de registro de accidentes laborales

REGISTRO DE ACCIDENTES LABORALES 2021

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|----------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| SEMANA 1 | 5 | 6 | 9 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 12 | 1 | 0 | 1 |
| SEMANA 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 9 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| SEMANA 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 13 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| SEMANA 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 6 | 7 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 17 |

| Min | Max | Color | Riesgo |
|-----|-----|-------|----------|
| 0 | 5 | | Bajo |
| 6 | 10 | | Moderado |
| 11 | 15 | | Alto |
| 16 | 20 | | Extremo |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

3.6.2. Control de equipo contra incendios

Actualmente no existe un sistema de control contra incendios en el juzgado en mención y esto es imprescindible ya que es de suma importancia saber que hacer en caso de incendio, tener un plan y saber controlar la situación. El control de equipos contra incendio se base en los siguientes manuales:

- Instructivo de capacitación para el uso adecuado de extintores

El objetivo de la capacitación es que todo trabajador conozca el uso adecuado de extintores, así como los tipos y su clasificación. La explicación del triángulo de fuego, los equipos y materiales a utilizar, el tetraedro del fuego, diferencia entre los tipos de fuego que existen y las partes del extintor, conocer la elección del agente extintor, la eficacia extintora, el mantenimiento del extintor y realizar un ejercicio práctico para que el personal participe, concluyendo con una breve evaluación y resolución de dudas.

- Instructivo sobre ¿Hacer en caso de incendio?

El objetivo es que el personal del juzgado este capacitado para actuar adecuadamente frente a un incendio. Se desarrolla utilizando una presentación audiovisual que cubra todos los puntos del tema pausadamente, introducción a los compuestos de física y química del fuego, la dinámica de un incendio y responder preguntas como; ¿Qué hacer en caso de incendios? ¿Qué hacer durante un incendio? ¿Qué hacer después de un incendio? Resolver un pequeño cuestionario sobre el tema en mención, hacer un repaso y cierre.

3.6.3. Control de equipo accidentes

Los accidentes laborales son muy comunes si no se tiene un plan de contingencia para prevenir accidentes y mitigar los incidentes dentro de las empresas, en el juzgado en mención se propone un control de equipo de accidentes al cual se le pueda dar seguimiento utilizando una lista de comprobación de rutina para validar el equipo contra accidentes que actualmente se tiene.

Figura 21. Ejemplo de *check list* de seguridad

| G&C | | CHECK LIST DE BOTIQUINES DE PRIMEROS AUXILIOS | | | | | | | | | | SIG-PR-01308 Revisión: 05 Fecha: 05/06/2014 Página: 2 | | |
|---|----------------------------------|---|-----------------|-------------------|-----------|--|----|-------------------------------|-------------------|-------------|-------------------------|--|--|--|
| Llenar los campos que apliquen, teniendo en cuenta de quien realiza y el tipo de modalidad de inspección. De igual forma deberán firmar los participantes directos. | | | | | | | | | | | | | | |
| INSPECTOR: | | LUGAR: | | FECHA: | | MODALIDAD DE INSPECCIÓN | | | | | | | | |
| PLACA DEL VEHICULO: | | CONDUCTOR: | | ASIGNADO A: | | Revisión periódica de botiquín | | | | | | | | |
| ÁREA: | | PROYECTO / OBRA: | | SUP. RESPONSABLE: | | Asignación de botiquín por primera vez | | | | | | | | |
| | | | | | | Asignación de vehículo con botiquín | | | | | | | | |
| | | | | | | Devolución de botiquín | | | | | | | | |
| Nº | COMPONENTES | CANTIDAD | MEDIDA | FECHA VENCIMIENTO | CONDICION | | | DESCRIPCION DE LA OBSERVACION | ACCION CORRECTIVA | RESPONSABLE | FECHA DE IMPLEMENTACION | SEGUIMIENTO | | |
| | | | | | B | M | NA | | | | | | | |
| 1 | ALCOHOL MEDICINAL 70 ° | 1 | 250 cc | | | | | | | | | | | |
| 2 | AGUA ESTERIL | 1 | 1 litro | | | | | | | | | | | |
| 3 | ALGODÓN | 1 | 25 Gr | | | | | | | | | | | |
| 4 | CAMILLA RIGIDA | 1 | Unidad | | | | | | | | | | | |
| 5 | COLLARIN ORTOPEDICO MEDIANO | 1 | Unidad | | | | | | | | | | | |
| 6 | CURTAS | 50 | Unidad | | | | | | | | | | | |
| 7 | ESPARADRAPO HIPOALERGICO | 1 | 25cm x 5 yardas | | | | | | | | | | | |
| 8 | FERULA INFLABLE MIEMBRO INFERIOR | 1 | Unidad | | | | | | | | | | | |
| 9 | FERULA INFLABLE MIEMBRO SUPERIOR | 1 | Unidad | | | | | | | | | | | |
| 10 | FLAMODIL O HIRUDOID | 1 | Tubo | | | | | | | | | | | |
| 11 | GASA ESTERIL | 20 | 1 m X 10 Cm | | | | | | | | | | | |
| 12 | GUANTE QUIRURGICO | 2 | Par | | | | | | | | | | | |
| 13 | RIFOCINA SPRAY O FURACIN | 1 | Frasco-Tubo | | | | | | | | | | | |
| 14 | TABILLAS DE MADERA | 70x5x1 | Cm | | | | | | | | | | | |
| 15 | TABILLAS DE MADERA | 30x5x1 | Cm | | | | | | | | | | | |
| 16 | TUERA QUIRURGICA | 1 | Unidad | | | | | | | | | | | |
| 17 | VENDA DE TELA | 4 | 5 yardas | | | | | | | | | | | |
| 18 | VENDA ELÁSTICA | 4 | 4 pulgadas | | | | | | | | | | | |
| 19 | LAVAJOS | 1 | Unidad | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | |

Leyenda: B: Bueno - M: Malo - NA: No Aplica / Marca con una "X" en la columna condic. B según sea el caso.

| | | |
|-------------------------------------|------------|-----------|
| CONDUCTOR O RESPONSABLE DE BOTIQUIN | SUPERVISOR | INSPECTOR |
|-------------------------------------|------------|-----------|

Fuente: Slideshare. *Check list primeros auxilios*. <https://es.slideshare.net/hneyra/sig-pr01308-check-list-botiquin-de-primeros-auxilios>. Consulta: 06 de octubre de 2021.

3.6.4. Control de limpieza de sanitarios

Mantener un ambiente limpio es primordial para cuidar la salud de los trabajadores previniendo enfermedades por mala higiene personal. Se propone implementar el siguiente check list para su seguimiento y control.

Figura 22. **Check list de limpieza de sanitarios**

HOJA DE INSPECCION DE LIMPIEZA DE BAÑOS

FECHA
RESPONSABLE
AUDITOR

| ASPECTOS A EVALUAR | CALIFICACION | | | OBSERVACIONES |
|------------------------------------|--------------|---------|------|---------------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | |
| AREAS GENERALES Y/O CONTROL | | | | |
| vias de acceso limpias | | | | |
| puertas externas limpias | | | | |
| pisos y alrededores | | | | |
| paredes de oficinas | | | | |
| ventanas externas | | | | |
| ventanas internas | | | | |
| lamparas | | | | |
| sanitarios | | | | |
| migitorios | | | | |
| lavamanos | | | | |
| depositos de jabon | | | | |
| depositos de papel | | | | |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

3.7. **Costos del programa de seguridad ocupacional**

Analizar los costos y presupuestar un programa de seguridad ocupacional es una herramienta preventiva para mitigar los impactos negativos en la salud de los trabajadores. Contar con un presupuesto para seguridad y salud ocupacional es positivo para la empresa ya que los trabajadores se ven apoyados en su salud, el desembolso de estos programas debe de ser considerados como inversión frente a los gastos generados por accidentes o enfermedades ocupacionales.

3.7.1. Costo de señalización

La implementación de señalización dentro del juzgado es crucial para prevenir incidentes y accidentes laborales, brindan información por medio de carteles visuales los cuales comunican de forma simple y rápida el mensaje. Para cada señalización se maneja un costo dependiendo el tamaño y el material de fabricación los cuales se analizarán en este punto.

3.7.2. Costo de equipo contra incendios y emergencias

Las señales de equipo contra incendios y emergencias son de forma cuadrada o rectangular, un pictograma blanco sobre fondo color rojo. Los costos para la instalación del equipo contra incendios y emergencias se detallan en la siguiente tabla.

Figura 23. Costo de equipo contra incendios

| Equipo contra incendios | | | |
|----------------------------------|-----------------|---------------------|--------------------|
| Equipo | Cantidad | Costo/unidad | Costo Total |
| Señalización | | | |
| Localización del extintor | 5 | Q 35.00 | Q 175.00 |
| Alarma de incendio | 2 | Q 35.00 | Q 70.00 |
| COSTO TOTAL | | | Q 245.00 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

3.7.3. Costo en capacitaciones

La capacitación y formación son actividades necesarias para que todos los empleados tengan el conocimiento necesario, es importante que la información se traslade mediante un documento por escrito y que le quede al trabajador de

respaldo adicional la realización de trabajo practico. Las capacitaciones de salud y seguridad ocupacional son indispensables para prevenir riesgos y enfermedades laborales que afecten la integridad de los trabajadores su rendimiento.

Las actividades de capacitación serán certificadas mediante la entrega de diplomas y material de apoyo, esto deberá de ser registrado. El costo de las capacitaciones es de Q4,500.00.

Figura 24. **Formato de capacitación de seguridad e higiene laboral**

| CAPACITACION DE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL | | | |
|---|--|----------------------------------|--------|
| TEMA | PERSONAL OBJETIVO | OBSERVACIONES DE LA CAPACITACION | FECHA |
| Políticas de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional. | Trabajadores del area de atencion al publico | | feb-22 |
| Políticas de Alcohol y Drogas. | Trabajadores del area de atencion al publico | | feb-22 |
| Políticas de Capacitación y Charlas de 5 y 30 minutos. | Trabajadores del area de atencion al publico | | feb-22 |
| Obligaciones del Trabajador y la Empresa en términos de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional. | Trabajadores del area de atencion al publico | | feb-22 |
| Conocimiento de la Matriz de Riesgo, (interpretación y ejecución). | Trabajadores del area de atencion al publico | | feb-22 |
| Rutas de Evacuación. | Trabajadores del area de atencion al publico | | feb-22 |
| Significado de la colorimetría y simbología de los carteles de Seguridad Industrial. | Trabajadores del area de atencion al publico | | feb-22 |
| Manejo y completado de los Permisos de Trabajo para las tareas de Alto Riesgo. | Trabajadores del area de atencion al publico | | feb-22 |
| Plan de acción en caso de emergencia. | Trabajadores del area de atencion al publico | | feb-22 |
| Aplicación de las 5's | Trabajadores del area de atencion al publico | | feb-22 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

3.7.4. Costos adicionales

Existen costos variables adicionales en las capacitaciones que no se encuentran desarrollados en el plan de acción los cuales se plasman en la siguiente tabla.

Figura 25. Ejemplos de costos variables

| COSTOS VARIABLES | | |
|--|-------------|-------------------|
| Descripcion | Observacion | Costo |
| alquiler o compra de cañonera/hora | | Q 200.00 |
| alquiler de sillas y mesas/ dia | | Q 50.00 |
| compra de promocionales para los trabajadores/ factura | | Q 400.00 |
| alquiler de audio y video/ dia | | Q 700.00 |
| TOTAL | | Q 1,350.00 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

3.7.5. Costos totales

Se deben de tomar en cuenta todos los costos de implementación de capacitación de seguridad ocupacional y así poder presentarlo, a continuación, se resumen los costos totales en la siguiente tabla.

Figura 26. Tabla con costos totales

| COSTOS TOTALES | |
|-------------------------|-------------------|
| Costo de señalizacion | Q 245.00 |
| Costo de capacitaciones | Q 4,500.00 |
| costos adicionales | Q 1,350.00 |
| TOTAL | Q 6,095.00 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

4. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

4.1. Aspectos considerativos

Como se ha venido desarrollando es evidente de que esta enfermedad laboral va en aumento. Al considerarse como un proceso, se ve reflejado de una mayor forma en el caso de las personas que atienden público y que las jornadas laborales son muy extensas y complicadas, por ello, los estudios que se han realizado en Guatemala se hacen en entidades de salud, sin embargo, para efectos del presente trabajo, la investigación se realiza en el Juzgado Primero Pluripersonal de Ejecución Penal del municipio y departamento de Guatemala, del Organismo Judicial.

En este caso, ha sido evidente para la investigación que se produce una saturación de trabajo y poco personal que atiende público en el área de atención al público, en donde se tuvo conocimiento que laboran aproximadamente setenta personas, de las cuales, fueron entrevistadas un diez por ciento de las mismas pues, fue evidente el nerviosismo y desconfianza del personal en proporcionar información de manera abierta por lo que el cuestionario que se realizó fue de manera muy discreta, independientemente de los problemas que a nivel general tiene el personal con los jueces que integran dicho juzgado, así también porque han sido mencionado que en dicho juzgado existen actos de corrupción en la emisión de órdenes de libertad falsa, esto también fue una limitante para la presente investigación.

Aparte de lo anterior, como se ha señalado, este tipo de enfermedades laborales puede ir en crecimiento y, por lo tanto, esta situación debe ser de

conocimiento de las autoridades y que estas tienen la obligación legal de implementar mecanismos o planes para contrarrestar esta problemática, para mejorar la calidad de vida y el rendimiento laboral de los trabajadores.

4.2. Los efectos que produce en el trabajo esta enfermedad

Dentro de los principales efectos que produce esta enfermedad laboral y que está afectando a los trabajadores del lugar donde se realizó la investigación, se encuentra:

- Agotamiento emocional, siendo un cansancio emocional o fatiga falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Esto se debe al ambiente de trabajo en donde no se cuenta con las normas mínimas para condiciones de salud física y mental favorables, por lo que se propone que se cree un manual de funcionamiento o que se tenga intervención directa de la Gerencia de Recursos Humanos de dicha institución.
- Despersonalización, se produce una forma de distanciamiento entre los afectados y la persona que debe ser atendida que no radica en un buen trato, o la deshumanización del individuo.
- Falta de realización Personal, lo que quiere decir que se produce en el afectado, una sensación de que no se están obteniendo logros en su trabajo, autocalificándose negativamente, lo que repercute en su propio desempeño.

Se constituye en una enfermedad como problema de salud pública, por lo tanto, debe existir una intervención del propio Estado.

Aparte de lo anterior, en cuanto a los efectos, se produce en el entorno familiar del trabajador, especialmente de aquellos trabajadores que tienen una familia, esposa, hijos, en este caso, los efectos podrían variar en relación con aquellos trabajadores que no lo tienen, pues el hecho de contar con hijos y esposa, presentan una mayor realización personal del trabajador.

De ese modo, en el entorno laboral, se produce una disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas a los usuarios por parte de los trabajadores, y el aumento de conflictos, incremento de la insatisfacción laboral.

4.2.1. Circunstancias que genera la enfermedad

El síndrome del trabajador quemado o del agotamiento crónico es derivado del estrés mantenido que se genera en el trabajador por sobre carga de trabajo, lugar y ambiente de trabajo inapropiados, jornadas extendidas, trabajos repetitivos, intolerancia a la frustración entre otros.

4.2.2. Consecuencias a largo plazo de la enfermedad

Las consecuencias a largo plazo de esta enfermedad pueden ser peligrosas para el trabajador ya que si no es tratado por un especialista puede convertirse en un caso extremo de depresión y el consumo en exceso de sustancias dañinas para el cuerpo humano como el alcohol, fármacos y drogas.

Afecta la vida social y las relaciones profesionales en el entorno del trabajo derivado de una baja productividad, produciendo apatía, irritación. Así también, el entorno laboral, el aislamiento del trabajador, la poca empatía con el demás personal, toda vez que lo único que le pueda interesar al trabajador con esta enfermedad, es cumplir con su trabajo y especialmente con la jornada

laboral, por lo que esto afecta a la población que atiende, pues se pueden ver a estas personas no como tal, sino como objetos que atender, lo cual desmerita la atención que deben tener a los usuarios.

4.3. Medidas preventivas

Actualmente existen medidas preventivas que han estado en constante estudio y aplicación a nivel mundial. Existen diferentes estrategias y técnicas enfocadas para hacer frente al agotamiento crónico que pueden ser aplicadas en varias etapas de la vida del trabajador. Para prevenir esta enfermedad es crucial que el clima organizacional sea valorado y el lugar de trabajo este en óptimas condiciones.

4.3.1. Medidas a adoptar por parte del patrono

El patrono tiene como obligación velar por la seguridad de sus trabajadores, darle las herramientas necesarias y proporcionarle un lugar de trabajo seguro.

El área de atención al público tiene campo de mejora dándoles mayor comodidad y un buen lugar de trabajo a los empleados, la compra de lámparas LED contribuye notablemente a la eficiencia de los trabajadores, reduce la fatiga visual y disminuye los posibles errores.

La ventilación no es la suficiente para el personal en el área de atención al público, como medida correctiva se planea adaptar un sistema de aire acondicionado para tener una temperatura optima y no perjudique el desempeño del personal.

4.3.2. Medidas por parte del personal y autoridades de dicha entidad

El personal de atención al público tiene la limitante del espacio asignado a cada trabajador, como medida preventiva por parte del personal se propone limitar las áreas de trabajo y estandarizar el proceso de recepción de papelería y atención hacia el usuario, diseñar un plan para recepción de papelería para que sea filtrado y optimizar el tiempo de servicio, dando como resultado un proceso de atención al público más eficiente y reduciendo los tiempos de atención.

4.4. Derechos según código de trabajo

De conformidad con los derechos mínimos laborales constitucionales, establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, relacionado con los derechos laborales en cuanto a descansos y horas mínimas de trabajo, se establece en el Artículo 102 que los Derechos sociales mínimos que fundamentan la legislación del trabajo y la actividad de los tribunales y autoridades.

4.4.1. Derechos para el patrono

Según la constitución política de Guatemala, el patrono tiene derechos de proveedor las herramientas de trabajo y un lugar digno para sus trabajadores.

- Derecho a la libre elección de trabajo y a condiciones económicas satisfactorias que garanticen al trabajador y a su familia una existencia digna.

- Todo trabajo será equitativamente remunerado, salvo lo que al respecto determine la ley.
- Igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad.
- Obligación de pagar al trabajador en moneda de curso legal.
- Respecto a la jornada ordinaria de trabajo establece que si es más de ocho horas diarias puede causar estrés para el efecto preceptúa lo siguiente: Inciso g) del mismo artículo: La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede exceder de ocho horas diarias de trabajo, ni de cuarenta y cuatro horas a la semana, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago del salario. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede exceder de seis horas diarias, ni de treinta y seis a la semana.
- La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede exceder de siete horas diarias, ni de cuarenta y dos a la semana. Todo trabajo efectivamente realizado fuera de las jornadas ordinarias constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada como tal. La ley determinara las situaciones de excepción muy calificadas en las que no son aplicables las disposiciones relativas a las jornadas de trabajo. Quienes, por disposición de la ley, por costumbre o por acuerdo con los empleadores laboren menos de cuarenta y ocho horas a la semana en jornada diurna y treinta y seis en jornada nocturna, o cuarenta y dos en jornada mixta, tendrán derecho a percibir íntegro el salario semanal. Se entiende por trabajo efectivo todo el tiempo que el trabajador permanezca a las órdenes o a disposición del empleador.

En el inciso j) se refiere a la obligación del empleador a otorgar cada año un aguinaldo no menor del ciento por ciento del salario mensual o el que ya estuviere establecido si fuere mayor, a los trabajadores que hubieren laborado durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha del otorgamiento. La ley regulará su forma de pago. A los trabajadores que tuvieren menos del año de servicios, tal aguinaldo les será cubierto proporcionalmente al tiempo laborado.

4.4.2. Derechos para los trabajadores

Según la constitución política de Guatemala, los trabajadores tienen derechos de ley irrevocables. Con respecto al siguiente inciso, es importante señalar que el descanso de un día a la semana es importante en la lucha contra el estrés, para el efecto este inciso indica:

El inciso h) El derecho del trabajador a un día de descanso remunerado por cada semana ordinaria de trabajo o por cada seis días consecutivos de labores. Los días de asueto reconocidos por la ley también serán remunerados.

El inciso i) se refiere al derecho del trabajador a quince días hábiles de vacaciones anuales pagadas después de cada año de servicios continuos, a excepción de los trabajadores de empresas agropecuarias, quienes tendrán derecho de diez días hábiles. Las vacaciones deberán ser efectivas y no podrá el empleador compensar este derecho en forma distinta, salvo cuando ya haya cesado de la relación laboral.

4.4.3. Obligaciones para el patrono

Las obligaciones para el patrono están descritas en el Código de trabajo de Guatemala en el capítulo quinto de dicho código. El Patrono tiene como obligación el pago de bonificaciones:

- Presentación del informe anual patronal
- Presentación de contratos ante el ministerio de trabajo.
- Proporcionar un lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles del trabajador.
- Pagar al trabajador el salario correspondiente al tiempo que éste pierda cuando se vea imposibilitado para trabajar por culpa del patrono.
- Conceder a los trabajadores tiempo necesario para el ejercicio del voto.
- Dar licencia con goce de sueldo a los trabajadores en los siguientes casos:
 - Cuando ocurriere el fallecimiento del cónyuge o de la persona con la cual estuviese unida de hecho el trabajador, o de los padres o hijos, tres días.
 - Cuando contrajera matrimonio, cinco días.
 - Por nacimiento de hijo, dos días.

4.4.4. Obligaciones para el trabajador

Al igual que al patrono, los trabajadores también tienen obligaciones que están contenidas en el Código de trabajo de Guatemala.

- Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono.
- Ejecutar el trabajo con eficiencia.
- Desarrollar buenas costumbres durante el trabajo.

- Prestar auxilio en caso de siniestro o riesgo inminente.
- Someterse a reconocimiento médico.
- Guardar secretos técnicos.
- Prohibido trabajar en estado de embriaguez durante la jornada laboral.

4.5. Análisis situacional

Actualmente la situación actual del área de atención al cliente del organismo judicial no cuenta con un programa de salud y seguridad ocupacional provocando estrés y agotamiento crónico del personal. La falta de atención al personal ha provocado un aumento de estrés, fatigas al final de la jornada laboral, bajos rendimientos en el personal, deficiencia en la recepción de papelería o informes del público.

4.5.1. Análisis de lesiones laborales

Se analizo al personal de atención al público con respecto a las lesiones laborales y estas mismas se han reducido aplicando las propuestas presentadas como la seguridad del microambiente en el lugar de trabajo. Las lesiones laborales han se han reducido en un 15% durante el primer trimestre.

4.5.2. Análisis de enfermedades ocupacionales

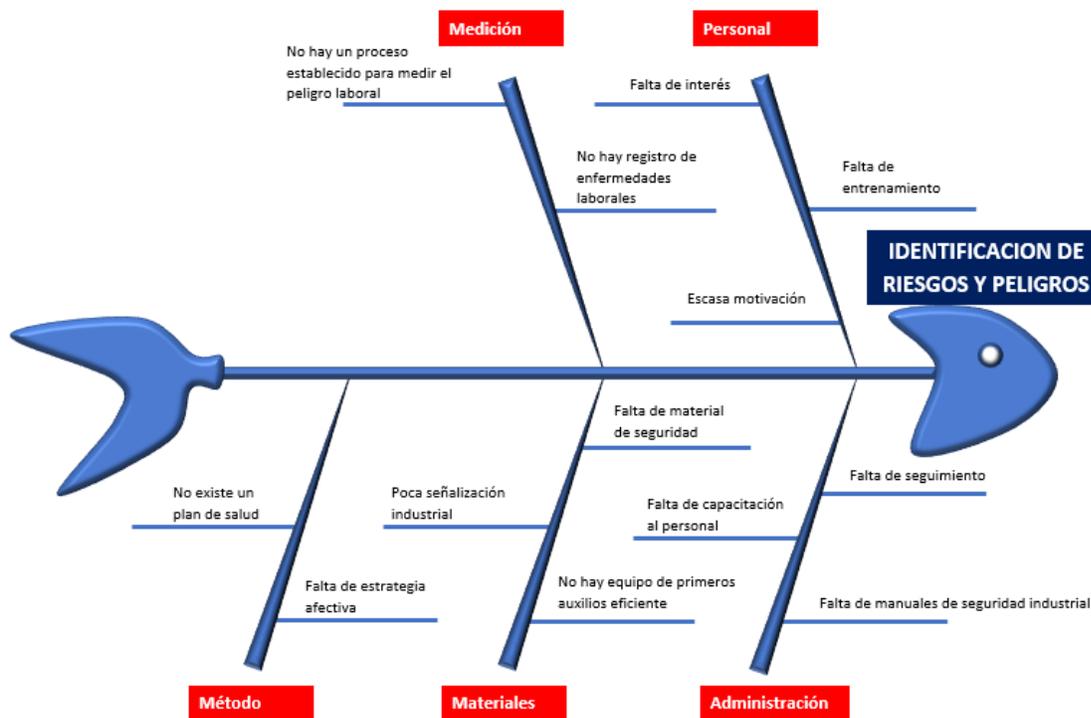
Durante la aplicación de la propuesta se detectaron que había enfermedades ocupacionales que estaban afectando la salud y rendimiento del personal, al identificar estas enfermedades como la ergonomía se pudo disminuir las enfermedades del personal que eran provocadas por un mal diseño y organización del equipo de trabajo, se procedió a reorganizar el ambiente físico para obtener un mejor flujo del aire y se diseñó un método de

recepción de papelería para evitar saturación y alta demanda de los trabajadores y así disminuir los niveles de estrés.

4.5.3. Identificación de riesgos y peligros

Por medio de la implementación de la propuesta del plan de salud y seguridad ocupacional se identificaron los factores de riesgo que perjudican la salud del personal, se hizo un énfasis en que tanto el ambiente físico como el clima organizacional eran pilares fundamentales para evitar los riesgos y peligros dentro del área de atención al público. Por medio de un Diagrama de Ishikawa se identificar de manera grafica las causas y problemas de los riesgos y peligros.

Figura 27. Ishikawa sobre identificación de riesgos y peligros



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

4.6. Intervención de otras instituciones

Al tratarse de un tema de salud y seguridad para el personal, las entidades vigentes que regulan y velan por el bienestar de los trabajadores en Guatemala están en constantes visitas técnicas en las empresas para conocer su situación actual y de no seguir con los requisitos mínimos las entidades reguladoras están en su función de levantar multas y sanciones según crean convenientes perjudicando a la institución.

4.6.1. Gerencia de Recursos Humanos del Organismo Judicial

En su ámbito legal el departamento de recursos humanos tiene la obligación de darle las herramientas, materiales y recursos de seguridad, limpieza y salud a su personal. Para asegurar éxito en el plan de salud y seguridad se requiere la participación de parte de gerencia y del personal como los trabajadores. Como parte del compromiso hacia los trabajadores la gerencia de recursos humanos debe de garantizar la implementación de la propuesta.

- Asignar el presupuesto del plan de salud y seguridad ocupacional.
- Programas de inducción del plan al personal.
- Programas de capacitación al personal.
- Seguimiento del plan por medio de auditorías internas.
- Creación de organigramas con responsabilidades para el personal de atención al cliente.
- Creación de programas de métricas para medir la eficiencia del plan.

Por lo tanto, se concluye que la gerencia de recursos humanos tiene un papel fundamental en la implementación de la propuesta.

4.6.2. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Como se mencionó en el capítulo 3.2.4.2 las funciones del ministerio de salud pública y asistencia social se encuentran contenidas en el código de salud.

De conformidad con el Artículo 17 del Código de Salud, tiene las siguientes funciones:

- Ejercer la rectoría del desarrollo de las acciones de salud a nivel nacional.
- Formular políticas nacionales de salud
- Coordinar las acciones en salud que ejecute cada una de sus dependencias y otras instituciones sectoriales
- Normar, monitorear, supervisar y evaluar los programas y servicios que sus unidades ejecutoras desarrollen como entes descentralizados.
- Desarrollar acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud y las complementarias pertinentes a fin de procurar a la población la satisfacción de sus necesidades en salud.
- Propiciar y fortalecer la participación de las comunidades en la administración parcial o total de las acciones de salud.
- Coordinar la cooperación técnica y financiera que organismos internacionales y países brinden al país sobre la base de las políticas y planes nacionales de carácter sectorial.
- Coordinar las acciones y el ámbito de las organizaciones no gubernamentales relacionadas con salud, con el fin de promover la complementariedad de las acciones y evitar la duplicidad de esfuerzos.
- Elaborar los reglamentos requeridos para la aplicación de la ley revisarlos y readecuarlos permanentemente.

El Ministerio de salud pública y asistencia social es el principal ente rector de salud en Guatemala, por lo cual el juzgado de primera instancia penal tiene la obligación de seguir con los parámetros y funciones específicas.

4.6.3. Ministerio de Trabajo y Previsión Social

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, es una entidad pública que tiene a su cargo velar para que las relaciones de patrono y trabajador se desarrollen bajo condiciones de respeto mutuo y en un marco de legalidad, para alcanzar un adecuado desarrollo social y un aumento en la productividad.

Tiene como misión la de dirigir todos aquellos aspectos que se relacionan con asuntos laborales de previsión social para determinar la armonización de las relaciones entre trabajador y patrono, contribuyendo a mejorar y aplicar todas las disposiciones legales de las políticas de orden socioeconómico del gobierno, tratados regionales y convenios internacionales.

El Artículo 274 del Código de Trabajo indica que “El Ministerio de Trabajo y Previsión Social tiene a su cargo la dirección estudio y despacho de todos los asuntos relativos a trabajo y a previsión social y debe vigilar por el desarrollo, mejoramiento y aplicación de todas las disposiciones legales referentes a estas materias, que no sean de competencia de los tribunales, principalmente las que tengan por objeto directo fijar y armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores.

4.7. Costos de operación

La elaboración de un presupuesto permite tener una planificación sobre los costos, gastos e inversiones necesarias para la implementación del plan de

salud y seguridad ocupacional adicional se tiene visibilidad de lo que se pretende adquirir siendo esto una herramienta transparente para auditorias y control interno. Cabe mencionar que los siguientes valores presentados son estimados.

4.7.1. Costo de materiales

Los costos de materiales incluyen la compra de materiales de salud y seguridad ocupacional necesarios indicar al personal sobre los potenciales peligros y notificarlos por medio de gráficos que hacer en caso de emergencias, también se tomaron en cuenta los carteles informativos que complementan la salud de los empleados.

Figura 28. Costos de materiales

| Descripción | Costo | Cantidad | Total, del costo |
|---|--------|----------|------------------|
| Adquisición de materiales para plan de salud y seguridad. | Q35.00 | 7 | Q245.00 |
| SUMA TOTAL | | | Q245.00 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

4.7.2. Costo del recurso humano

El recurso humano hace énfasis al costo que se genera para capacitar al personal, realizar inducciones al tema de salud y seguridad ocupacional, informarles sobre los riesgos que conlleva tener un trabajo con un alto nivel de estrés y las consecuencias que generan como el síndrome del trabajador quemado perjudicando su salud y la eficiencia de su puesto de trabajo.

Figura 29. **Costo del recurso humano**

| Descripción | Costo | Cantidad | Total, del costo |
|---|-----------|----------|------------------|
| Capacitación técnica profesional en SSO | Q4,500.00 | 1 | Q4,500.00 |
| SUMA TOTAL | | | Q4,500.00 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

4.7.3. **Costos financieros**

Para la implementación de la propuesta se debe de realizar cotizaciones y compras de los servicios o el material necesario para la salud y seguridad de los trabajadores, estos servicios se ven reflejados en los costos financieros los cuales son aquellos que incurren como consecuencia de adquisición de financiamiento para el desarrollo de negocios y operaciones.

Figura 30. **Costos financieros**

| Descripción | Costo | Cantidad | Total, del costo |
|---------------------------------|-----------|----------|------------------|
| Servicios financieros prestados | Q1,350.00 | 1 | Q1,350.00 |
| SUMA TOTAL | | | Q1,350.00 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

5. SEGUIMIENTO O MEJORA

5.1. Resultados obtenidos

El seguimiento de la ejecución del plan de salud y seguridad ocupacional se realizó por medio de una encuesta al personal la cual hacía énfasis en el conocimiento que tenía el personal sobre los riesgos a la salud que se pueden llegar a tener por los altos niveles de estrés, mal clima organizacional y poco cuidado al tema de salud en el área de atención al público.

5.1.1. Interpretación

Se ha podido establecer que en el Juzgado Primero Pluripersonal de Ejecución Penal del municipio y Departamento de Guatemala, no existe un plan de Salud y Seguridad Ocupacional, a pesar de que lo establece la ley como parte de las obligaciones de la parte patronal. Aparte de ello, el objetivo de este trabajo era determinar si el personal que labora en dicho lugar estaba siendo afectado con el síndrome del trabajador quemado, por lo que se les dirigió el cuestionario bajo el sistema de Maslach, a continuación, se presentan los resultados y su interpretación:

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

Tabla I. **CUADRO No. 1**

Pregunta: ¿Siento que mis actividades laborales me desgastan emocionalmente?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 07 |
| No | 00 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla II. **CUADRO No. 2**

Pregunta: ¿Al final de la jornada de actividad laboral me siento agotado/a?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 07 |
| No | N |
| Total | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla III. **CUADRO No. 3**

Pregunta: ¿Me siento cansado/a cuando me levanto en la mañana y tengo que enfrentar a una nueva jornada de actividad laboral?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 07 |
| No | 00 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla IV. **CUADRO No. 4**

Pregunta: ¿Puedo percibir fácilmente como se sienten los usuarios?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 03 |
| No | 04 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla V. **CUADRO No. 5**

Pregunta: ¿Siento que trato a algunos de los usuarios de una forma impersonal?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 04 |
| No | 03 |
| Total | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla VI. **CUADRO No. 6**

Pregunta: ¿Me provoca mucha tensión atender muchos usuarios en un día?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 05 |
| No | 02 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla VII. **CUADRO No. 7**

Pregunta: ¿Trato eficientemente los motivos de consulta de los usuarios?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 06 |
| No | 01 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla VIII. **CUADRO No. 8**

Pregunta: ¿Me siento agotado/a por mi actividad universitaria?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 05 |
| No | 02 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla IX. **CUADRO No. 9**

Pregunta: ¿Siento que a través de mi trabajo logro influir positivamente en la vida de los usuarios?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 04 |
| No | 03 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla X. **CUADRO No. 10**

Pregunta: ¿En mi actual actividad académica siento que me he vuelto más insensible con los usuarios a los que atiendo?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 02 |
| No | 05 |
| Total | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021

Tabla XI. **CUADRO No. 11**

Pregunta: ¿Me preocupa que mis estudios me estén endureciendo emocionalmente combinado con el trabajo que realizo?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 05 |
| No | 02 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla XII. **CUADRO No. 12**

Pregunta: ¿Me siento con mucha energía?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 05 |
| No | 02 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla XIII. **CUADRO No. 13**

Pregunta: ¿Me siento frustrado/a por mis estudios cuando atiendo a los usuarios?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 04 |
| No | 03 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla XIV. **CUADRO No. 14**

Pregunta: ¿Siento que estoy trabajando demasiado duro en mis actividades laborales?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 05 |
| No | 02 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla XV. **CUADRO No. 15**

Pregunta: ¿Realmente no me importa lo que pasa con algunos usuarios?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 05 |
| No | 02 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021

Tabla XVI. **CUADRO No. 16**

Pregunto: ¿Trabajar con personas me provoca mucho estrés?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 02 |
| No | 05 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla XVII. **CUADRO No. 17**

Pregunta: ¿Puedo crear fácilmente una atmosfera tranquila con los usuarios?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 07 |
| No | 00 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla XVIII. **CUADRO No. 18**

Pregunta: ¿Me siento motivado/a después de trabajar de cerca con los usuarios?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 06 |
| No | 01 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla XIX. **CUADRO No. 19**

Pregunta: ¿He logrado muchas cosas valiosas cuando atiendo a los usuarios?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 07 |
| No | 00 |
| Total | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla XX. **CUADRO No. 20**

Pregunta: ¿Siento que llegue al límite de mi capacidad?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 05 |
| No | 02 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla XXI. **CUADRO No. 21**

Pregunta: ¿En mis estudios, soy capaz de manejar calmadamente los problemas emocionales?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 07 |
| No | 00 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

Tabla XXII. **CUADRO No. 22**

Pregunta: ¿Siento que los usuarios me culpan a mí por algunos de sus problemas?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Si | 03 |
| No | 04 |
| Total: | 07 |

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word. Investigación de campo, marzo año 2021.

5.1.2. Técnica

Se aplico la herramienta de la encuesta con la facilidad de recolección de datos de forma masiva, realizar estadísticas y conocer cuáles son los principales factores por los cuales el personal cree que se genera esta enfermedad del síndrome del trabajador quemado. Es una técnica utilizada en estadística y es presentada en forma de tríptico, grafica o tablas.

De conformidad con los resultados obtenidos, resulta evidente de que el personal que fue entrevistado en aplicación al test de preguntas resulta evidente de que dicho personal que atiende a público puede mantener la enfermedad profesional del síndrome del trabajador quemado, derivado a las respuestas obtenidas, las cuales reflejan que adolecen de circunstancias que pueden ser aconsejable para la parte patronal, adoptar medidas tendientes a mejorar su condición laboral en calidad de trabajadores, quienes atienden exclusivamente público.

5.2. Ventajas competitivas

Implementando el plan de salud y seguridad ocupacional nos brinda una ventaja competitiva sobre los demás juzgados a nivel ciudad. Resaltando la preocupación que se le tiene al empleado dando valor y prestigio a la institución, promoviendo buenos valores y ética entre el personal motivándolos a trabajar en una empresa ilustre.

5.2.1. Ventajas para las autoridades en la prestación del servicio justicia

Las autoridades responsables de brindar un buen servicio al público son los principales benefactores ya que el personal se encuentra motivado, con buena salud y con la total disposición de hacer un buen trabajo. Dando un buen servicio al cliente y ofreciendo mejoras competitivas al juzgado, mejora el rendimiento de los trabajadores, reduce errores por fatiga o cansancio. Estas ventajas pueden ser medibles por medio de KPI o metas mensuales.

5.2.2. Ventajas para la buena salud

Al aplicarse el plan de salud y seguridad ocupacional se mejora sin duda la salud especialmente emocional del personal, promueve el compañerismo y un ambiente de trabajo positivo. Evita la acumulación de estrés excesivo que es el que causante de muchas enfermedades físicas y emocionales, la buena salud como se mencionó en el punto 1.5 se basa en salud mental, salud física y salud social, cuando todo el ámbito de salud está completo la condición individual ejerce en plenitud sus objetivos se potencializan.

5.2.3. Disminución de enfermedades laborales

La disminución de enfermedades laborales es reflejo de la importancia que se le da a la salud del personal, es un seguimiento continuo al ambiente del trabajador y a sus hábitos de higiene. Este seguimiento al plan es crucial ya que se puede llevar un control de las enfermedades y los motivos más comunes de dichas enfermedades, al estudiar con datos históricos se implementan mejoras y se adaptan medidas necesarias para seguir mitigando las enfermedades y peligros que pueden ocasionar un daño a la salud de los trabajadores.

5.2.4. Clima organizacional positivo

El objetivo de lograr un clima organizacional positivo es que los trabajadores se sientan motivados diariamente para asistir a su trabajo y cumplir con sus obligaciones. Influye en la satisfacción del personal y promueve un ambiente agradable lo que hace que los trabajadores sean más eficientes y productivos, enfocados en sus metas y comprometidas con la empresa. Promueven la salud social disminuyendo los problemas emocionales como el estrés.

5.3. Beneficios

El beneficiario principal son los empleados de atención al público, ya que al darle el respectivo seguimiento al plan se mejora las condiciones de salud de la persona, disminuyendo las enfermedades y promoviendo un buen lugar de trabajo. El beneficio para la institución es la disminución del absentismo y del presentismo.

5.3.1. Beneficios para la sociedad

El capital humano es el pilar más fundamental para todas las empresas, si un individuo demuestra una actitud positiva, estado de salud mental y físico. Cuando el individuo está en un estado positivo tiene un desarrollo eficiente en el entorno a la sociedad.

5.3.2. Beneficios para el trabajador

El principal benefactor se ve reflejado en la productividad del trabajador, ya que un individuo cuando está en un buen estado de salud promueve el desarrollo profesional, personal y empresarial. Reduciendo los riesgos asociados a la salud y reduciendo el ausentismo laboral.

5.3.3. Beneficios para el Organismo Judicial

Al aplicar el plan de salud el organismo judicial se ve beneficiaria como patrono ya que sus trabajadores responderán positivamente a las demandas que, de sus puestos, se promoverá un buen clima organizacional y se le dará un status de buen lugar para trabajar.

5.4. Acciones correctivas

La verdadera eficiencia de ejecutar cualquier plan de mejora son las acciones correctivas y en al ejecutarse un plan de salud y seguridad ocupacional es de suma importancia darle seguimiento a dicho plan para que sea ejecutado por las personas responsables según su puesto y supervisado por las autoridades correspondientes para así obtener un plan exitoso.

5.4.1. Detectar los riesgos desde su origen para que no vuelva a suceder

Prevención es lo que la mayoría de las empresas realiza y practica para evitar llegar a tener accidentes o incidentes dentro del ámbito laboral, en este caso se debe de realizar un análisis de los riesgos que se definen en el capítulo 2.1.5, cada riesgo es estudiado y analizado para elaborar un plan de acción y prevención con el fin de mitigar el riesgo que corre el personal.

5.4.2. Identificar y documentar las deficiencias del plan

Al identificar el peligro o acción que perjudique la vida del personal es crucial llevarle un seguimiento y elaborar un plan de seguridad para mitigar este hecho, al ejecutar el plan de salud y seguridad se tiene que documentar todo accidente o incidente que perjudique la vida de los trabajadores y conjuntamente un plan de acciones correctiva el cual tiene que quedar por escrito y visible para el área de salud y seguridad del juzgado para darle seguimiento asignando valores y analizarlo por medio de herramientas cuantitativas para un mejor seguimiento.

5.4.3. Política definida en materia de seguridad salud

Luego de la realización de un estudio y aplicación de un plan de salud y seguridad ocupacional el juzgado es el responsable de la creación y normalización de una política de calidad ya que esta política ayudara a mitigar los riesgos contra la salud de los trabajadores. Las políticas de salud tienen que quedar establecidas y firmadas por los entes rectores para que sea válida, tiene que compartirse a todo el personal que labore para el juzgado a modo de que

todo empleado tenga conciencia de los riesgos a la salud que existen y su plan de prevención.

5.5. Beneficio-costo evaluación

Invertir en salud y seguridad ocupacional para el juzgado y sus trabajadores eleva su productividad y eficacia en sus resultados además previene el ausentismo laboral por enfermedades.

Por medio de la realización beneficio-costo se puede cuantificar el desarrollo y beneficio que el plan de salud y seguridad puede generar, adicional al obtener un método cuantitativo se puede medir por medio de metas y tener una mejor visualización de los beneficios del plan de salud y seguridad.

5.5.1. Beneficio económico

El beneficio económico se ve reflejado al momento de ejecutar el plan de salud y seguridad, al momento de estar cubiertos en el tema de salud el juzgado genera un beneficio económico por cualquier accidente o incidente dentro del establecimiento, adicional el beneficio de la contratación, capacitación e inducción de personal nuevo para cubrir al personal dado de baja o suspendido por el IGSS.

5.5.2. Costo de evaluación

Los costos de evaluación están conformados por los costos directos que son aquellos que surgen de forma inmediata cuando pasa el accidente entre ellos:

- Servicio de emergencias

- Tiempo de traslado al centro asistencial
- Tiempo dedicado para el personal
- Servicio de atención medica
- Rehabilitación
- Seguimiento al trabajador

El costo de evaluación también lo forman los costos indirectos los cuales se reconocen como costos intangibles que sufre el juzgado en consecuencia de accidentes o incidentes laborales, entre ellos están:

- Mano de obra
- Costo de materiales
- Costos generales

5.6. Estadísticas

En el proceso de mejora continua y seguimiento al plan de salud y seguridad ocupacional se recomienda utilizar herramientas estadísticas que ayuden con la medición, control y análisis de los resultados obtenidos convirtiéndolos en datos cuantitativos.

Para el fin de lograr y asegurar que el plan se esta implementando correctamente es imprescindible la determinación de indicadores estadísticos que nos ayuden a analizar los resultados de mejora y poder realizar una comparativa con datos históricos.

5.6.1. Controles de plan de salud y seguridad ocupacional

Según lo establecido en el capítulo 3.5 se establecen las mejoras en el área de atención al público para promover un ambiente de seguridad y salud para al personal, los cuales se detallan por formato de la siguiente manera:

- Temperatura: Según las condiciones existentes, de debe de mantener un control de la temperatura para evitar que esta suba a niveles que perjudiquen la productividad del personal, para lo cual se podrá utilizar el formato de evaluación de temperatura.

Figura 31. Formato de evaluación de temperatura

| AREA DE ATENCION AL PUBLICO | | |
|-----------------------------|-----------------------|------|
| Nombre del responsable: | | |
| Fecha: | Firma: | |
| Departamento: | | |
| | Temperatura (Celcius) | Hora |
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |
| PROMEDIO | | |

Fuente: elaboración propia, empleado Microsoft Excel. Investigación de campo, marzo año 2021.

- Iluminación: Se debe de implementar un formato que mida y controle el nivel óptimo de iluminación que necesita el personal para evitar la fatiga visual y promueva un buen ambiente laboral.

Figura 32. **Formato de evaluación de iluminación**

| AREA DE ATENCION AL PUBLICO | | | | |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|----------|
| Nombre del responsable: | | | | |
| Fecha: | | Hora: | | Firma: |
| Departamento: | | | | |
| Factor | Rango | | | |
| | 0 | 1 a 3 | 3 a 6 | mas de 6 |
| <i>No. De bombillas defectuosas</i> | | | | |
| <i>Ventanas en buen estado</i> | | | | |
| <i>Limpieza general de bombillas</i> | | | | |
| <i>Iluminación localizada</i> | | | | |
| <i>Color adecuado en las paredes</i> | | | | |

Fuente: elaboración propia, empleado Microsoft Excel. Investigación de campo, marzo año 2021.

5.6.2. Enfermedades más comunes

Para un seguimiento adecuado es indispensable que se pueda llevar un control de las enfermedades más comunes que sufre el personal de atención al público, con el motivo de poder mitigarlas por medio de creaciones de planes de acción y de salud que promueva un ambiente saludable y seguro para el personal.

Utilizando las herramientas estadísticas se puede medir la frecuencia de las enfermedades más comunes en el personal con la finalidad llevar un control y así poder mitigar dichas enfermedades.

Figura 33. **Formato de control de enfermedades comunes**

| AREA DE ATENCION AL PUBLICO | | |
|-------------------------------|----|----|
| Síntoma | SI | NO |
| <i>Dolor de Cabeza</i> | | |
| <i>Dolor de manos</i> | | |
| <i>Ojos irritados</i> | | |
| <i>Dolor Lumbar</i> | | |
| <i>Falta de concentración</i> | | |

Fuente: elaboración propia, empleado Microsoft Excel. Investigación de campo, marzo año 2021.

5.6.3. Lesiones más comunes del personal

Una lesión es aquella que en la cual se produce un daño o alteración en alguna parte del cuerpo por causa de un golpe, enfermedad, accidentes, quemaduras, etc. En el área de atención al público los trabajadores pueden sufrir de lesiones laborales por el exceso de trabajo y una mala ergonomía del sitio de trabajo promoviendo lesiones o dolores musculares.

Figura 34. **Formato de control de lesiones laborales**

| AREA DE ATENCION AL PUBLICO | | |
|--|----|----|
| Lesión | SI | NO |
| <i>Lumbalgias</i> | | |
| <i>Síndrome del túnel carpiano</i> | | |
| <i>Atrapamiento del nervio cubital</i> | | |
| <i>Fatiga visual</i> | | |

Fuente: elaboración propia, empleado Microsoft Excel. Investigación de campo, marzo año 2021.

5.7. Auditorias

Para un mejor control del plan de salud y seguridad se dentro del juzgado se debe llevar a cabo la ejecución de auditorías con la finalidad de medir con datos cuantitativos las mejoras y los beneficios que se obtiene al implementar la propuesta.

Es necesario la implementación de las medidas propuestas anteriormente sean ejecutadas con eficacia contribuyendo al beneficio de los trabajadores y mejorar la salud del personal. Es responsabilidad de la gerencia proporcionarles a los empleados la política de seguridad, establecer recursos y tiempo de capacitación para la implementación de la propuesta.

5.7.1. Internas

Las auditorias pueden ser internas desarrolladas por el mismo personal de del juzgado, pero completamente independiente al área de atención al público la cual es el área limitada para la aplicación del plan de salud. La auditoría interna consiste en una serie de cuestionarios que nos faciliten a identificar anomalías o carencias que se identifiquen en el área de atención al público permitiendo al juzgado aplicar una acción correctiva y medible con datos cuantitativos.

Cada auditoria debe de establecerse en base a metas, objetivos y criterios que sean medibles. Para la aplicación de una auditoria una herramienta a utilizar es una lista de chequeo (*check-list*).

5.7.2. Externas

Una auditoría externa la realiza una empresa especializada en el área de salud que este certificada y que cumpla con los requerimientos que se especifiquen para llevar a cabo la evaluación. Las visitas de inspección tienen como finalidad trabajar para mantener un área de trabajo segura y controlar los actos inseguros que sean perjudiciales para los trabajadores.

El auditor tiene que cumplir con criterio propio con una personalidad necesaria para realizar una auditoría profesional y objetiva. A partir de los resultados y conclusiones de auditorías los entes rectores del juzgado deberá establecer las medidas correspondientes para mejorar el sistema.

CONCLUSIONES

1. El *Bournout* o síndrome de estar quemado, hace referencia a la respuesta del estrés laboral crónico que se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios.
2. El Síndrome de *Bournout* es sinónimo de desgaste profesional, su traducción literal al castellano es estar quemado. En el Juzgado Primero Pluripersonal de Ejecución Penal, existe la prevalencia del síndrome de burnout.
3. Existe una obligación legal de la parte patronal de cumplir con la creación de Plan de Salud y seguridad, en donde interviene el Organismo Judicial, el Ministerio de trabajo y Previsión Social, así como el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
4. Derivado de las entrevistas realizadas, se concluye que los entrevistados desconocen sobre la enfermedad laboral del síndrome del trabajador quemado. La dimensión de agotamiento emocional y la despersonalización de los trabajadores especialmente de los que atienden público, es alto, por lo que la práctica es deshumanizada en el caso de los usuarios a los que se atiende.
5. La aplicación del plan de salud y seguridad ocupacional tiene un costo del cual se debe de considerar ya que es necesario para que los trabajadores del área de atención al cliente se encuentren en un lugar de

trabajo óptimo y seguro para su salud, tanto física como mental. El costo de este plan es rentable si se compara con los gastos y costos de problemas de salud que posea el personal.

6. La señalización industrial y las capacitaciones de salud y seguridad ocupacional tienen un valor muy importante ya que se le da a conocer al personal los diferentes peligros y riesgos contra la salud que existen en su entorno laboral de este modo se pueden prevenir y así evitar costos administrativos..

RECOMENDACIONES

1. Ejecutar programas de salud para mejorar las condiciones del entorno laboral, psicológico y social de los trabajadores, no solo del sector público, sino también del sector privado.
2. Definir un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional tomando como base el perfil de los puestos, y las condiciones de salud del personal que atiende público, por parte de expertos, especialmente médicos, psicológicos y arquitectos.
3. Elaborar diagnósticos anuales a las personas que trabajan en dicho lugar, de manera que se realice rotaciones con el demás personal, para evitar que se incremente esta enfermedad laboral.
4. Aprovechar las tecnologías de información y comunicación para el diagnóstico y tratamiento para la intervención en el caso de los entornos virtuales que faciliten la accesibilidad del personal, y la pronta atención que amerita el personal que atiende público en dicho lugar.
5. Considerar el valor económico de la implementación del plan de salud y seguridad ocupacional ya que este plan reduce las enfermedades y protege la salud de los trabajadores, obteniendo como resultado mano de obra motivada y enfocada en su trabajo, con un bajo índice de enfermedades y rotación de personal.

6. Verificar la aplicación de la señalización industrial se pretende brindar información a cualquier persona que llegue al área de atención al público, al tener esta señalización industrial se puede evitar problemas con el ministerio de trabajo evitando gastos por sanciones administrativas.

BIBLIOGRAFÍA

1. BELLOCH, Ricardo; RENOVELL, Víctor; CALABUING, James; GÓMEZ, Leonel. *The professional burnout síndrome in resident physicaians in hospital medical specialities*. [en línea]. <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10804633>>. [Consulta: 9 de mayo 2022]..
2. Congreso de Guatemala. *Acuerdo gubernativo 23-2017. Manual de constitución, organización y funcionamiento de los comités bipartitos de salud y seguridad ocupacional*. Guatemala: Diario de Centro América, 2017. 10 p.
3. _____. *Acuerdo gubernativo 229 – 2014. Reglamento de salud y seguridad ocupacional*. Guatemala: Ministerio de Trabajo y Salud Social, 2014. 82 p.
4. FERNÁNDEZ, Victoria. *Burnout: consumidos por el trabajo*. [en línea]. <<https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/burnout-consumidos-por-el-trabajo-8363>>. [Consulta: diciembre 2021]
5. Carlos; MORALES; Jose Luis; MARTÍNEZ, Carlos. *Estudio del síndrome de burnout en cirujanos pediátricos españoles. Cirugía Pediátrica*. [en línea]. <<https://www.secipe.org/coldata/upload/revista/2002;15.73-78.pdf>>. [Consulta: diciembre de 2021].

6. MARTINEZ, Miguel. *El acoso psicológico en el trabajo: la experiencia en Puerto Rico*. [en línea]. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1413-03942006000300003>. [Consulta: diciembre de 2021].
7. Ministerio de Trabajo y Salud Social. Acuerdo gubernativo 229 – 2014. Reglamento de salud y seguridad ocupacional. Guatemala. 2014. 82 p.
8. _____. Reglamento de salud y seguridad ocupacional. Guatemala: Diario de Centroamérica, 2014. 127 p.
9. MORALES, Jaqueline. *Síndrome de burnout en médicos residentes del hospital Roosevelt. Guatemala, 2013*. [en línea]. <<http://www.repositorio.usac.edu.gt/760/1/Jaqueline%20Gudiel%20Morales.pdf>>. [Consulta: noviembre de 2021].

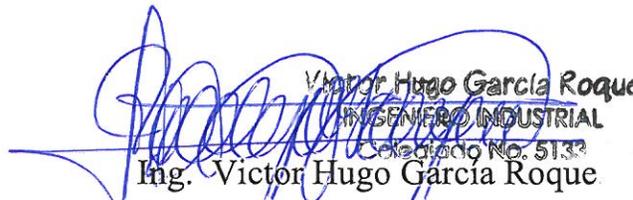


ESCUELA DE
INGENIERÍA MECÁNICA INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

REF.REV.EMI.019.022

Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **DISEÑO DE UN PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE AGOTAMIENTO CRÓNICO DERIVADO DEL ESTRÉS EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL ORGANISMO JUDICIAL**, presentado por el estudiante universitario **Milton Steven García Alegría**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Victor Hugo García Roque
INGENIERO INDUSTRIAL
Colegiado No. 5132
Ing. Victor Hugo García Roque
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Guatemala, marzo de 2022.

/mgp