



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**CON ÉNFASIS EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD**  
**OCUPACIONAL SEGÚN LA NORMATIVA PANAMEÑA EN EL**  
**SERVICIO NACIONAL DE MIGRACIÓN**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRÍA**  
**PROFESIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**Tutora: Dayra Crosbie**

**Autora: Elaine Sands Peña**

**Ciudad de Panamá, diciembre de 2021**



**Ciudad de Panamá, diciembre 2021**

Profesor(a)

Nayib Yassir

Coordinador Comité de Titulación de Estudios Maestría.

Presente,

En mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la estudiante Elaine Sands; para optar al grado de Maestría Profesional de Seguridad y Salud Ocupacional, considero que el trabajo, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte de jurado examinador que se designe.

Atentamente,

---

(Nombre y Apellido del tutor)

Documento de identidad N°: xxxxxxxxxxxx



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
CON ÉNFASIS EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN DE TITULACIÓN

Estudiante: Elaine Sands

Tutor: Prof. Dayra Crosbie Cédula de Identidad Personal o Pasaporte N°

Título tentativo del trabajo de grado (TG)

Línea de investigación:

SESIÓN	FECHA	HORA	ASPECTO TRATADO	OBSERVACIÓN

Título definitivo:

Comentarios finales acerca de la investigación: Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección al trabajo de grado arriba mencionado.

Firma tutora

Firma estudiante

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo primeramente a Dios, quien permitió que cumpliera con este sueño, por darme sabiduría, inteligencia y la provisión divina para alcanzar este peldaño.

A mi esposo, por brindarme su apoyo incondicional, que siempre me dio el ánimo para avanzar hacia la meta y no desmayar.

A mi tutora la profesora Dayra Crosbie, por aceptar guiarme en este proyecto, brindándome su apoyo, sus consejos y conocimiento para poder desarrollar con éxito este trabajo de maestría.

## **AGRADECIMIENTO**

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites alcanzar mis logros que son resultado de tu ayuda y cuando caigo poniéndome a prueba, aprendo de mis errores, para que crezca de diversas maneras.

Este trabajo de tesis no me fue fácil, en muchos aspectos, y en medio de una pandemia, pero aun así, mis fuerzas no menguan para estar eternamente agradecida.

Gracias por cada momento vivido, pues serán inolvidables y seguiré buscando la guía necesaria para lograr la meta de ser mejor como personal y como profesional.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICAS.....</b>	<b>9</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS.....</b>	<b>13</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>14</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>16</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>18</b>

### **CAPÍTULO I**

<b>PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....</b>	<b>21</b>
1.1. Problema de Investigación.....	22
1.1.1. Análisis del problema.....	24
1.2. Objetivos.....	25
1.2.1. Objetivo General.....	25
1.2.2. Objetivos Específicos.....	26
1.3. Justificación de problema.....	26

### **CAPÍTULO II**

<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>28</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	29
2.2. Reseña de la institución.....	33
2.2.1. Base Legal.....	33
2.2.2. Misión.....	34
2.2.3. Visión.....	34
2.2.4. Valores organizacionales.....	34
2.2.5. Funciones.....	35
2.2.6. Ubicación.....	35

2.3. Marco Legal.....	43
2.3.1. Bases Teóricas.....	43

### **CAPÍTULO III**

<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>53</b>
3.1. Tipo de investigación.....	54
3.2. Población y muestra.....	55
3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos o información.....	55

### **CAPÍTULO IV**

<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>57</b>
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	58

<b>Recomendaciones.....</b>	<b>107</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>108</b>
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>109</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>110</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Centros de atención.....	36
Figura 2:	Puestos de control y albergues.....	36
Figura 3:	Puestos de Control Migratorio.....	37
Figura 4:	Entrega de tiquetes de atención.....	39
Figura 5:	Unidad de Atención al Usuario.....	40
Figura 6:	Sección de Recepción de Documentos.....	41
Figura 7:	Área de Trámites Migratorios.....	42
Figura 8:	Área de Acciones de Campo.....	43
Figura 9:	Riesgos y accidentes más comunes en la oficina.....	47
Figura 10:	Tipos de señalizaciones en el trabajo.....	48
Figura 11:	Colores de seguridad.....	49
Figura 12:	Señalizaciones.....	50
Figura 13:	Equipo de protección personal.....	51
Figura 14:	Instrumentos de trabajo.....	52

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1.	¿Ha trabajado usted al menos una hora la semana anterior?.....	58
Gráfica 2.	¿Estaba temporalmente ausente de su trabajo por vacaciones, enfermedad, permiso, etc.?.....	59
Gráfica 3.	¿Qué edad tiene usted en años cumplidos?.....	60
Gráfica 4.	¿Cuál es el sexo de la persona entrevistada?.....	61
Gráfica 5.	¿En qué país nació usted? Según Opciones: en Panamá u otro país...61	
Gráfica 6.	¿Cuál es el último año, grado o nivel de enseñanza que usted aprobó o completó?.....	62
Gráfica 7.	¿Cuáles son las tareas que desempeña habitualmente usted en su ocupación, oficio o trabajo?.....	63
Gráfico 8.	¿Cuál es la actividad económica principal de la empresa, organización o institución?.....	64
Gráfico 9.	¿Cuántas horas trabaja usted como promedio a la semana?.....	65
Gráfica 10.	¿Qué días de la semana trabaja usted habitualmente?.....	66
Gráfica 11.	¿Qué tipo de jornada u horario de trabajo tiene usted habitualmente?...66	
Gráfica 12.	Actualmente, ¿tiene usted descuento, aporta, está afiliado o registrado en algún seguro social o privado?.....	67
Gráfica 13.	¿Puede usted tomarse vacaciones pagadas sin problema?.....	68
Gráfica 14.	¿Puede usted tomarse los días feriados o de descanso sin problema?.....	68
Gráfica 15.	Puede tomarse la incapacidad médica, licencia o reposo sin problema y cuando lo necesite.....	69
Gráfica 16.	¿Puede ir al médico cuando lo necesita sin problema?.....	70
Gráfica 17.	¿Puede usted Hacer uso de la licencia o permiso de maternidad o paternidad?.....	70
Gráfica 18.	En su trabajo principal, ¿Usted es...?.....	71
Gráfica 19.	En su trabajo principal, ¿Tiene usted un contrato?.....	71
Gráfica 20.	¿Qué tipo de contrato o acuerdo?.....	72

Gráfica 21.	Además del trabajo principal, ¿Tiene otro u otros trabajos remunerados?.....	72
Gráfica 22.	¿Cuál ha sido su ingreso promedio mensual durante los últimos 3 meses?.....	73
Gráfica 23.	¿Trabaja en suelos o pisos inestables, irregulares y/o resbaladizos, que pueden provocarle una caída?.....	74
Gráfica 24.	¿Trabaja en la proximidad de huecos, escaleras y/o desniveles, que pueden provocarle una caída?.....	75
Gráfica 25.	¿Utiliza equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de trabajo que pueden provocarle daños (cortes, golpes, laceración, pinchazos, amputaciones, etc.)?.....	76
Gráfica 26.	En su trabajo principal, y en una jornada de trabajo habitual para usted, ¿Con qué frecuencia está expuesto a un nivel de ruido que le obliga a elevar la voz para conversar con otra persona?.....	77
Gráfica 27.	¿Está usted expuesto a la luz (radiaciones) solar?.....	78
Gráfica 28.	¿Manipula, aplica o está en contacto con sustancias químicas nocivas / tóxicas? ¿Respira sustancias químicas en forma de polvo, humos, aerosoles, vapores, gases y/o niebla (excluido el humo de tabaco)?.....	79
Gráfica 29.	En su trabajo principal y en una jornada de trabajo habitual para usted, ¿Con qué frecuencia realiza tareas que le obligan a mantener posturas incómodas?.....	80
Gráfica 30.	¿Levanta, traslada o arrastra cargas, personas, animales u otros objetos pesados? ¿Realiza movimientos repetitivos, casi idénticos con los dedos, manos o brazos?.....	81
Gráfica 32.	En una jornada de trabajo habitual para usted, ¿Con qué frecuencia tiene que trabajar muy rápido?.....	82
Gráfica 33.	¿Su trabajo exige que tenga que controlar muchas cosas a la vez?.....	82
Gráfica 34.	¿Su trabajo exige que esconda sus emociones o sentimientos?.....	83
Gráfica 35.	¿Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades?.....	84
Gráfica 36.	¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?.....	85

Gráfica 37.	¿Puede influir sobre la cantidad de trabajo que le dan?.....	86
Grafica 38.	¿Recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización su trabajo?.....	87
Gráfica 39.	¿Recibe ayuda de sus compañeros en la realización de sus tareas?....	88
Gráfica 40.	¿Su salario es justo con respecto a su rendimiento laboral?.....	88
Gráfica 41.	¿En qué medida está preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo?.....	89
Gráfica 42.	¿Cómo considera usted que es su estado de salud en general?.....	90
Gráfica 43.	Nos gustaría saber si usted ha tenido algunas molestias o trastornos y cómo ha estado de salud en las últimas cuatro semanas. Queremos saber los problemas recientes y actuales, no los del pasado. En el último mes ¿Con qué frecuencia usted ha podido concentrarse bien que en lo que hace?.....	91
Gráfica 44.	¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?.....	92
Gráfica 45.	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?.....	93
Gráfica 46.	¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades diarias?.....	94
Gráfica 47.	¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las cosas de su vida?.....	95
Gráfica 48.	¿Ha perdido mucho el sueño por sus preocupaciones?.....	96
Gráfica 49.	¿Se ha sentido constantemente bajo presión?.....	97
Gráfica 50.	¿Se ha sentido triste o deprimido/a?.....	98
Gráfica 51.	¿Ha perdido confianza en sí mismo/a?.....	99
Grafica 52.	Durante los últimos 12 meses, ¿Ha sufrido alguna lesión o daño debido a un accidente de trabajo (hecho imprevisto y repentino que ocurrió por causa o motivo del trabajo que habitualmente realiza), sea en el puesto de trabajo, o yendo o volviendo a su domicilio?.....	100
Gráfica 53.	Durante los últimos 12 meses, ¿Ha sufrido una o más enfermedades?.	101
Gráfica 54.	En relación con los riesgos para su salud y seguridad relacionados con su trabajo, ¿En qué medida diría usted que está informado?.....	102
Gráfica 55.	¿Dispone de equipos de protección personal (caso, guantes y botas) obligatorios para sus tareas?.....	103

Gráfica 56.	En su puesto de trabajo, ¿Sabe si se han realizado evaluaciones o mediciones o controles de los posibles riesgos para la salud en los últimos 12 meses?.....	104
Gráfica 57.	En su centro de trabajo, ¿Tiene acceso a un servicio de prevención de riesgos laborales o de salud laboral?.....	105
Gráfica 58.	En su centro de trabajo, ¿Se realizan reuniones periódicas en las que los empleados pueden manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en la organización o empresa con relación a la salud y seguridad en el trabajo?.....	106

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1	
Cuestionario básico sobre condiciones de trabajo, empleo y salud.....	111
Anexo N°2	
Guía técnica para la prevención de los riesgos profesionales en la actividad de servicios.....	124
Anexo N°3	
Instalan Comité Técnico Interinstitucional de Salud, Higiene y Seguridad Ocupacional.....	131
Anexo N°4	
Decreto Ejecutivo N°31 de 12 de mayo de 2008.....	132
Anexo N°5	
Organigrama General del Servicio Nacional de Migración (SNM).....	134
Anexo N°6	
Estructura y Dirección de la Alta Gerencia.....	135

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo crear e implementar un programa de seguridad y salud ocupacional según las normativas panameñas en el Servicio Nacional de Migración de Panamá; con el propósito de establecer los mecanismos de evaluación, control e intervención de los riesgos que puedan afectar la salud y seguridad de los inspectores y supervisores migratorios.

El estudio es aplicado y descriptiva, la recolección de los datos se realizó a través de un cuestionario teniendo en cuenta la apreciación de los servidores públicos. También se utilizó toda la fuente de información de las plataformas de transparencia panameña para obtener fichas de que aportaran relevancia a esta investigación.

La investigación se realiza directamente a una muestra de 25 personas a través de un cuestionario, constituida por inspectores y supervisores que laboran a diario y de forma activa en las asignaciones administrativas y operativas en el Servicio Nacional de Migración.

Para dicha investigación utilizamos la observación y la interrogación como técnicas para la recolección de datos.

Según los resultados obtenidos en este estudio notamos que los inspectores y colaboradores desconocen las causas de los riesgos es por ello que implementar el programa de seguridad y salud ocupacional es necesario para eliminarlas o minimizar sus efectos. Se trata también de un conjunto de técnicas orientadas a reconocer, evaluar

y controlar los riesgos ambientales que pueden ocasionar accidentes y/o enfermedades profesionales.

Concluimos que es necesario la creación de un programa permanente que siga según las normas de seguridad y salud ocupacional panameña para garantizar un trabajo seguro de los trabajadores.

Se consolida una cultura organizacional para prevenir los riesgos de accidentes laborales y finalmente a través de la participación activa de los funcionarios, se llevarán a cabo capacitaciones y talleres posibilitando la multiplicación de una información enriquecedora entre inspectores y supervisores migratorios.

## **ABSTRACT**

The present work aims to create and implement an occupational health and safety program according to Panamanian regulations in the National Migration Service of Panama; with the purpose of establishing the mechanisms for evaluation, control and intervention of risks that may affect the health and safety of immigration inspectors and supervisors.

The study is applied and descriptive, data collection was carried out through a questionnaire taking into account the appreciation of public servants. The entire source of information from the Panamanian transparency platforms was also used to obtain files that would add relevance to this investigation.

The investigation is carried out directly on a sample of 25 people through a questionnaire, made up of inspectors and supervisors who work daily and actively in administrative and operational assignments in the National Migration Service.

For this research we use observation and interrogation as techniques for data collection.

According to the results obtained in this study, we note that the inspectors and collaborators do not know the causes of the risks, which is why implementing the occupational health and safety program is necessary to eliminate them or minimize their effects. It is also a set of techniques aimed at recognizing, evaluating and controlling environmental risks that can cause accidents and / or occupational diseases.

We conclude that it is necessary to create a permanent program that follows the Panamanian occupational health and safety standards to guarantee safe work for workers.

An organizational culture is consolidated to prevent the risks of occupational accidents and finally, through the active participation of officials, training and workshops will be carried out, enabling the multiplication of enriching information among immigration inspectors and supervisors.

## INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional de Migración de la República de Panamá, es una institución que forma parte de los estamentos de seguridad pública que cuenta con más 1,600 trabajadores, provee de forma continua los servicios de trámites migratorios tanto a nacionales y extranjeros en todo el territorio nacional al 75% de los trabajadores que la componen es manejado a nivel de operatividad por su naturaleza del servicio brindado.

Es por ende que el personal al transcurrir de sus años de servicio a nivel administrativo y operativo ha generado una serie de acumulaciones de obligaciones laborales provocadas por el exceso de trabajo y hace que la salud vaya en deterioro rápidamente si no tomamos las precauciones debidas a tiempo.

También es la institución que presta una función pública de seguridad, administración, supervisión, control y aplicación de las políticas migratorias que dicte el Órgano Ejecutivo, de conformidad con su Decreto Ley, reglamentos y normas relacionadas con la materia.

Al estar situada como una institución que brinda protección pública y social, podemos decir que debe tomarse con inmediatez el cumplimiento de los dos principales textos jurídicos por los cuales se legisla la protección de la seguridad y salud laboral de la población trabajadora son el Código de Trabajo de 1972 y el Reglamento General de Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad e Higiene en el Trabajo, de 2011. En la República de Panamá.

Desde esta perspectiva ha surgido el presente trabajo descriptivo, para dar a conocer a nivel ejecutivo de la institución la importancia de esta implementación, que ayude en la investigación y la prevención de accidentes a través de la elaboración de informes sobre infraestructura, señalizaciones de seguridad, ventilación, ruidos, iluminación y la utilización de las guías técnicas suministradas por la Caja de Seguros Social.

El objetivo de la investigación se centra en cumplir se centra en identificar factores de riesgos para la prevención de accidentes a los que se exponen los colaboradores y posteriormente mostrar la necesidad de diseñar un programa de prevención de riesgos de accidentes ya que la institución requiere identificar las condiciones y actos inseguros, e identificar los riesgos del entorno o área operativo,

El mismo se estructura en cuatro (4) capítulos como mencionamos a continuación

**Capítulo I**, se presenta el Planteamiento de Problema, donde se describe el problema de investigación, seguido del objetivo general que se persigue, los objetivos específicos que son importantes y la justificación del problema.

**Capítulo II**, corresponde al Marco Teórico, donde se describen los antecedentes de la investigación, la reseña de la institución, base legal, misión, visión, valores organizacionales, funciones y ubicación. Además del marco legal y bases teóricas de la institución en estudio.

**Capítulo III**, describe el Marco Metodológico, señalando el tipo de investigación, población y muestra, adicionalmente las técnicas e instrumentos para la recolección de datos o información.

**Capítulo IV**, denominado Análisis e Interpretación de resultados, se muestra los resultados del cuestionario aplicado con su análisis de cada pregunta donde sus resultados arrojan algunos aportes que otorgan beneficios en pro de la salud de los trabajadores.

Finalmente se señalan las recomendaciones, conclusiones, referencias bibliográficas y anexos sobre este trabajo de investigación que es de gran ayuda para poder realizar las labores en el Servicio Nacional de Panamá reforzando de una forma u otra las medidas de salud y seguridad ocupacional.

**CAPÍTULO I**  
**PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA**

## **1.1. Problema de Investigación**

La seguridad en el trabajo hoy en día es uno de los aspectos de mayor relevancia dentro de las actividades diarias realizadas en todas las instituciones en cuanto a la seguridad y salud ocupacional. En el Servicio Nacional de Migración de Panamá se cuenta con una serie de normativas que tratan de reglamentarlo. Es importante señalar que este tema ha tomado fuerza en la actualidad por acciones del Estado que exige el cumplimiento de sus normas, decretos y leyes. Por lo antes expuesto recalcamos que un trabajo sin medidas de seguridad apropiadas puede ocasionar un sin número de incidentes o accidentes laborales y en algunos casos irreversibles.

La ejecución de un Programa de Seguridad y Salud Ocupacional, para el mejoramiento de la seguridad y salud de los trabajadores, aunque este es un aspecto importante, muchas veces no se le da la importancia que debería y en ocasiones hasta se ignora, ya sea por carencias o fallos en la detección de factores de riesgo a los que están expuesto los colaboradores en los diversos puestos de trabajo, o por factor económico que implica poner en marcha medidas preventivas para la Seguridad y Salud Ocupacional.

Hablar de higiene y limpieza por la aparición de pandemia en el año 2020 y 2021, hasta la fecha, por la COVID-19, es necesario debido al alto impacto que está causando, no solo en la institución, sino en el país y en el mundo entero.

Existen actualmente indicios de que la institución ha intentado poner en práctica algunas normas de seguridad e higiene, siguiendo los protocolos de Bioseguridad establecido por el Ministerio de Salud (MINSa), siguiendo las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Por ello, el Comité de Bioseguridad del Servicio Nacional de Migración (SNM), está encabezado por la Directora de la entidad y distintos ejecutivos, con la finalidad de detectar casos y evitar la propagación, se cuenta con el apoyo del personal de salud del Ministerio de Salud (MINSa), realizando trimestralmente hisopados a más de 650 agentes migratorios para contrarrestar el COVID-19. Además, se efectúa periódicamente la supervisión de áreas de trabajos en el cumplimiento de las normas de bioseguridad.

Por este motivo el proyecto de grado está encaminado en estudiar esta problemática dentro de la institución, puesto que a pesar que ha perdurado por más de 55 años en brindar sus servicios, no existe en ella un programa de seguridad y salud ocupacional que sea garante de la seguridad de sus distintas actividades que ejecutan sus servidores públicos.

Dentro de la cultura institucional se generan fallas en las acciones correctivas sujetas a condiciones de trabajo adecuado, que son asimiladas como normales, sin conciencia de que en un ambiente laboral debe ser favorable a la hora de que se produzca situaciones de riesgos en la seguridad y salud del trabajador.

Con estos antecedentes se pretende disminuir este problema, con la creación de un programa de seguridad y salud ocupacional en el Servicio Nacional de Migración. La búsqueda es mejorar las condiciones básicas y necesarias que engloban dentro de la materia seguridad y sobre todo la reducción de riesgos laborales que se presentan en el ambiente de trabajo.

### **1.1.1. Análisis del problema**

El Servicio Nacional de Migración en el desarrollo de sus actividades siendo una institución pública que cuenta aproximadamente con más de 1,600 (mil seiscientos colaboradores) a nivel nacional, a la fecha no ha realizado mayores esfuerzos de cumplir con la normativa, así como lo establece en la Resolución de 45,588 JD.

Las evidencias de este problema lo detallamos a continuación:

- Se observa una falta de cultura preventiva ya que no cuenta con el personal capacitado en seguridad y salud ocupacional.
- Poseer miembros de la institución, desde la parte administrativa hasta la operativa, que pudieran estar expuesto a diversos riesgos; al no contar con una comisión con la capacidad o experticia en la materia, en lo que respecta de lo que deben o no hacer, pudieran sufrir algún tipo de lesión o enfermedad ocupacional.
- Se manejan actos y condiciones inseguras de la infraestructura respectivamente dando como resultado una probabilidad elevada de que

ocurran accidentes o lesiones físicas degenerativas que al ir pasando los años impacta la salud hacia los trabajadores.

- Carencias en el conocimiento de normativas y señalizaciones inadecuadas que se exhibe en la institución, dan como resultado desorden y vulnerabilidad tanto en la movilización de los materiales, personas y equipos, así como en las actividades en general.
- No existe ningún plan de prevención de riesgos, plan de contingencia, emergencias y evacuación para este tipo de institución en caso de accidentes mayores como: incendios o desastres naturales, por lo cual, si sucediera uno de estos accidentes de alto riesgo, los trabajadores no sabrían cómo proceder.

Teniendo en cuenta las diversas causas existentes, este cumplimiento, este enfocado en minimizar todos los efectos generados ha insuficiencia del mismo.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

- Concienciar a nivel ejecutivo sobre el diseño de un programa de seguridad y salud ocupacional en el Servicio Nacional de Migración con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo y disminuir los factores de riesgo en los trabajadores que ayude a mejorar el ambiente de trabajo, a disminuir los accidentes y evitar los altos niveles de enfermedades profesionales.

### 1.2.2. Objetivos específicos

- Evidenciar a través del cuestionario el estado actual de la percepción que tiene los colaboradores frente a carencia de un programa de seguridad y salud ocupacional en el Servicio Nacional de Migración.
- Puntualizar en el número de casos atendidos por riesgos de accidentes producidos, debido a que no se cuenta con el personal capacitado en seguridad y salud ocupacional dentro de la institución que fiscalice las posibles áreas de riesgos laborales.

### **1.3. Justificación de problema**

La seguridad y salud ocupacional en el trabajo representa una de las herramientas de gestión más importante que agrega valor no solamente al lugar de trabajo sino también mejora la calidad de vida laboral de las empresas, optimiza el recurso humano, fortalece la competitividad y la productividad laboral.

El Servicio Nacional de Migración no cuenta con un programa de Seguridad y Salud Ocupacional dentro de sus instalaciones; el personal se encuentra vulnerable a los riesgos existentes en sus asignaciones diarias, y no se aplican medidas para evitar la ocurrencia de los mismos, afectando al personal en general, por lo que requiere de manera urgente contar con un plan de prevención de riesgos que mejore sus condiciones actuales.

A través de un programa se busca mejorar los niveles de atención casos, trayendo consigo una especial importancia específicamente a la vigilancia de la salud de los trabajadores, siendo ellos mismos los agentes multiplicadores de velar por la prevención de enfermedades profesionales, por otra parte, se gestiona en disminuir los riesgos y a la vez controlar los accidentes laborales.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

Para efectuar un aporte a los antecedentes de la investigación y las bases teóricas relacionadas con los procesos y actividades que realizan los inspectores y supervisores migratorios y los lineamientos que se contemplan para la elaboración de un programa de seguridad y salud ocupacional dirigida a los trabajadores.

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Actualmente, un programa de seguridad y salud ocupacional es relevante en cada organización que involucre el trabajo administrativo y operativo, ya que de esta forma se logra obtener un alto grado de bienestar laboral y social, satisfacción y óptimo estado de salud.

La Dirección Nacional de Seguridad Ocupacional de la Caja de Seguro Social de Panamá (CSS), desarrolla el Programa de Salud Ocupacional, para cumplir con esta misión, de proteger a los trabajadores de incidentes y lesiones a partir del desarrollo de sus oficios. Sin embargo, la realidad es que siguen ocupando cifras importantes los incidentes y sus posteriores consecuencias en eventos laborales.

La seguridad y salud laboral o seguridad y salud en el trabajo (denominada anteriormente como “seguridad higiene en el trabajo”) tiene por objeto la aplicación de medidas y desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. De esta manera se ocupa el Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre seguridad.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la definición de salud ocupacional es la siguiente: “Actividad que promueve la protección de la salud de las personas activas, intentando controlar los accidentes y enfermedades causados por el desempeño laboral y reduciendo las condiciones de riesgo”.

Los principales organismos estatales de la República de Panamá cuyas funciones guardan relación con la promoción y protección de la seguridad y salud ocupacional son los que a continuación se detallan:

Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL): Organismo que tiene como misión, proyectar, promover, regular, administrar y ejecutar el sistema de administración del trabajo, estableciendo con el Órgano Ejecutivo la Política Nacional Laboral, así como los proyectos y programas de desarrollo del empleo. Tiene como principal cometido contribuir al desarrollo humano a través de la justicia social, el fomento del Diálogo Social Tripartito, el trabajo decente, la promoción del empleo digno en igualdad de género y la protección de la salud y seguridad del trabajador, particularmente de los trabajadores especialmente sensibles.

El Comité Técnico Interinstitucional de Salud, Higiene y Seguridad Ocupacional creado mediante el Decreto Ejecutivo No. 21 del 2 de abril de 1997, del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, reformado mediante el Decreto Ejecutivo No.31 del 12 de mayo de 2008 y reactivado el 6 de marzo de 2020 producto del compromiso fehaciente con la seguridad e higiene y seguridad ocupacional por parte de la actual administración del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL). Panamá ha firmado

convenios internacionales que buscan mayor eficiencia e impacto en la atención de la salud y seguridad en el trabajo.

Con la instalación del Comité, Panamá se ubica en el mapa de países que han puesto en marcha medidas suficientes e imperativas para disminuir los riesgos laborales y proteger la vida de los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), ha adoptado más de 40 normas que tratan específicamente de la seguridad y la salud en el trabajo, así como más de 40 repertorios de recomendaciones prácticas. Cerca de la mitad de los instrumentos de la OIT, tratan directa o indirectamente de cuestiones relativas a la seguridad y a la salud en el trabajo.

Ministerio de Salud (MINSa): Máxima autoridad del país en materia de salud pública, orienta a las instituciones del sector de la salud y moviliza a los grupos sociales para apoyar las Políticas y Objetivos Estratégicos de Salud, dirigiendo todo el espectro de competencias y acciones necesarias para mejorar la salud y calidad de vida de la población.

Centro Nacional sobre Seguridad y Salud en el Trabajo: Tiene como objetivo coordinar programas y actividades de capacitación, promoción e investigación en el campo de la seguridad y salud en el trabajo, realizando labores de estudio y divulgación en materia de prevención de riesgos laborales. Entre otras funciones, se encarga de

elaborar el Programa Regional de Seguridad y Salud Ocupacional (CERSSO), coordinando sus actividades con el Centro Internacional de Información sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (CIS/OIT). También organizan actividades de capacitación, formación, investigación, estudio, promoción y divulgación para la prevención de los riesgos laborales.

Caja del Seguro Social (CSS): Tiene como misión brindar servicios de salud en forma integral y prestaciones económicas a los trabajadores del sector público o privado, así como a los aprendices en ambos sectores. Los riesgos que conforman la Caja de Seguro Social son:

- Riesgo de enfermedad y maternidad.
- Riesgo de gestión administrativa.
- Riesgo de invalidez, vejez y muerte.
- Riesgos Profesionales: Este programa tiene la finalidad de sustituir, dentro de ciertos límites y condiciones, la responsabilidad del empleador estipulada en el Código del Trabajo, de proteger o resarcir a sus empleados por los daños por enfermedades o accidentes laborales a raíz de los riesgos a los que estén expuestos los trabajadores.

El interés de este proyecto es reforzar y garantizar la seguridad y salud del trabajador y que se provea del conocimiento de seguridad y salud en el trabajo para que se pueda actuar y enfrentar a posibles riesgos de las asignaciones diarias y así poder lograr una disminución las afectaciones a la integridad física de los trabajadores.

Al ejecutarse este programa se podrá ayudar en la mejoría y cumplir con los altos estándares de calidad del servicio que brindan los inspectores y supervisores migratorios administrativos y operativos, al no contar con un plan de respuesta ante alguna posible emergencia o accidente en caso de que suceda, esto puede traer varias consecuencias a la seguridad y salud de los trabajadores que en lo peor de los casos, puede agravarse, por el hecho de no tener un manual de procedimientos en estos casos.

## **2.2. Reseña de la institución**

### **2.2.1. Base Legal**

Con los cambios que han surgido la Dirección Nacional de Migración y Naturalización, de ser una institución meramente administrativa, se ha convertido en una entidad que cumple funciones de seguridad pública, administrativa, de control y de aplicación de las políticas migratorias, por lo que con la creación del Decreto Ley No. 3 del 22 de febrero de 2008 pasa a denominarse Servicio Nacional de Migración.

Dentro de las innovaciones del Decreto Ley No. 3 del 22 febrero de 2008 está la creación de la Carrera Migratoria, la Academia Migratoria y el Fondo Especial para el Desarrollo del Recurso Humano.

El Decreto Ejecutivo 320 del 8 de agosto de 2008, permite que se dé una seguridad jurídica en cuanto a los trámites migratorios y se amplíen conceptos ya establecidos en el Decreto Ley No. 3.

El Servicio Nacional de Migración, se ha planteado un nuevo modelo de gestión migratoria, que permite el fortalecimiento de los controles, el mejoramiento de la tecnología, la simplificación de los trámites migratorios, la profesionalización y estabilidad del recurso humano, la modernización de los servicios migratorios y la atención eficiente a los usuarios.

#### 2.2.2. Misión

“Controlar, regular y fiscalizar el movimiento migratorio de nacionales y extranjeros, así como la estadía de estos últimos en el territorio nacional, conforme a las políticas migratorias que dicte el Órgano Ejecutivo, para el fiel cumplimiento de la Constitución Política de la República de Panamá, la Ley Migratoria, los Convenios, Acuerdos y Tratados Internacionales”.

#### 2.2.3. Visión

“Ser una Institución de Seguridad Pública de prestigio, capacitada para brindar sus servicios migratorios con profesionalismo, transparencia y seguridad, que garantice los derechos humanos de nacionales y extranjeros y el pleno cumplimiento de las normas migratorias, a través de procedimientos tecnológicos modernos”.

#### 2.2.4. Valores organizacionales

En el cumplimiento de sus funciones, se atenderá a los principios de legalidad, orden, eficiencia, transparencia, profesionalismo, disciplina y simplificación de los trámites migratorios con estricto apego a los derechos humanos.

### 2.2.5. Funciones

Presta una función pública de seguridad, administración, supervisión, control y aplicación de las políticas migratorias que dicte el Órgano Ejecutivo, de conformidad con este Decreto Ley, sus reglamentos y normas relacionadas con la materia.

### 2.2.6. Ubicación

El Servicio Nacional de Migración (SNM) cuenta con presencia en todo el territorio nacional, de la siguiente manera:

- 1 sede principal: vía Ricardo J. Alfaro, Tumba Muerto
- 8 oficinas regionales.
- 5 oficinas sectoriales.
- 5 consulados.
- 41 puestos de control migratorio.
- 3 puestos de control.
- 2 albergues preventivos.

En los últimos 6 años se han graduado 556 inspectores, en Técnico Superior en Seguridad Pública. Se incorporaron a la Carrera Migratoria 786 servidores públicos y se estableció una escala salarial, equivalente a la que cuentan los miembros de la Policía Nacional, cónsona con las responsabilidades y el servicio que presta la Institución. Se estableció un Régimen Disciplinario Interno y un manual de uniformes, que da sentido de unidad y pertenencia a los servidores públicos.

Figura 1: Centros de atención



Figura 2: Puestos de Control y Albergues



Figura 3: Puestos de Control Migratorio



A continuación, una descripción de las funciones realizadas en el proceso de trámites migratorios:

El proceso de trámites migratorios de la institución, en lo requiere según la atención, tiene origen en la creación de la Ley 3 de 22 de febrero de 2008. Este Decreto Ley tiene por objeto regular el movimiento migratorio de entradas y salidas de los nacionales y de los extranjeros, la estadía de estos últimos en el territorio nacional; establecer los requisitos y procedimientos para adquirir la nacionalidad panameña por naturalización, y crear el Servicio Nacional de Migración y la Carrera Migratoria, sin perjuicio de lo dispuesto en tratados, convenios internacionales y acuerdos de integración ratificados por la República de Panamá y en leyes especiales.(Ver Decreto Ley No.3 del 22 de febrero del 2008 "Ley de Migración" )

Entrega de tiquetes de atención:

Un ticket de atención es una forma de hacernos llegar una consulta o de reportar un problema relacionado con cualquiera de nuestros servicios. Esta forma de ofrecer asesoría al cliente, nos permite resolver una incidencia en un menor tiempo y de una forma más efectiva al asignar cada una de las consultas a la persona más adecuada del trámite migratorio a realizar.

Para recibir asesoría legal a través de nuestro sistema de tickets, solo el cliente tiene que solicitar un número de atención en tiquetera, colocado en la recepción de entrada de la sede principal de la institución.

La tiquetera genera en el empleado, una serie de movildades a nivel corporal constante, servicio de comunicar al cliente su trámite según la necesidad, entre otras orientaciones diarias, este puede dar como resultado, sino existe buen manejo, consecuencias de tipo ergonómica y a la vez psicosocial. En esta atención se brinda cobertura a los diferentes clientes del área metropolitana como provenientes del interior del país.

Figura 4: Entrega de Tiquetes de Atención



Fuente: ser TV, junio 2021.

Unidad de atención al usuario:

Su función es brindar, resolver, monitorear las consultas, incidentes y requerimientos de los usuarios a través de las llamadas telefónicas, visitas, correos electrónicos y atención de los mismos de acuerdo al procedimiento administrativo establecido para tal fin.

- Atención personalizada a los abogados e usuarios de manera de orientar y absolver las diferentes interrogantes de trámites o procedimientos migratorios.
- Atender a los usuarios online (vía email y chat) de la página web oficial del Servicio Nacional de Migración. (<https://www.migracion.gob.pa/>)
- Resoluciones Autenticadas.
- Respuestas por escrito de Exoneraciones de Multas.
- Respuestas del departamento de Asesoría Legal de solicitudes hechas al Despacho Superior del SNM.
- Entregar los Desgloses de Documentos.
- Entregar Respuestas por Escrito de: Certificaciones y levantamientos de Impedimentos.

Figura 5: Unidad de Atención al Usuario



Fuente: imagen tomada de migración página web

### Sección de recepción de documentos:

Garantizar y proporcionar que los servicios migratorios que se ofrecen a nivel nacional y exterior cumplan con las normas legales establecidas con el fin de que los tramites cumplan con la transparencia, eficiencia y eficaz por los procedimientos establecidos y regulados por el Servicio Nacional de Migración.

- Recepción de solicitudes de permisos migratorios.
- Renovación de carné de recursos de reconsideración y de apelación.
- Recibir aportaciones referentes a solicitudes de permisos migratorios.

Figura 6: Sección de Recepción de Documentos.



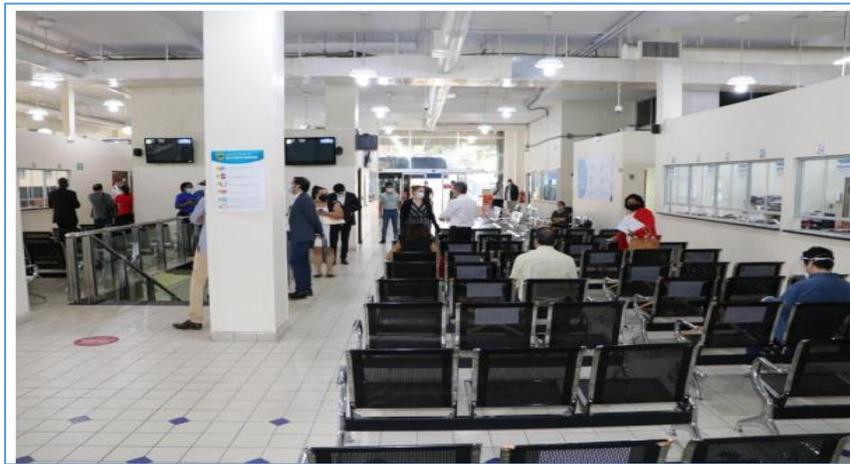
Fuente: Servicio Nacional de Migración página web

### Área de Trámites Migratorios:

En el cumplimiento de sus funciones, se atiende a los principios de legalidad, orden, eficiencia, transparencia, profesionalismo, disciplina y simplificación de los trámites migratorios con estricto apego a los derechos humanos.

En virtud de los acuerdos internacionales ratificados por la República de Panamá y de las normas del Derecho Internacional, el presente Decreto Ley.

Figura 7: Área de Trámites Migratorios



Fuente: Servicio Nacional de Migración página web

### Área de acciones de campo (UMAC):

La inspección del área por parte de los colaboradores del SNM, se da luego de una llamada telefónica que alertaba sobre la irregularidad.

Las denuncias de este tipo pueden también hacerse asistiendo a las oficinas del Servicio Nacional de Migración y mediante el correo electrónico.

Figura 8: Área de Acciones de Campo



Fuente: Migración página web

### 2.3. Marco Legal

En Panamá, el Decreto 252, por el cual se aprueba el Código del Trabajo de 1972, dispone la obligación del empresario de aplicar las medidas que sean necesarias para proteger eficazmente la vida y la salud de sus trabajadores. No obstante, para la determinación de estas medidas es necesaria la realización de un estudio analítico previo orientado a la identificación y evaluación de los riesgos presentes en el centro de trabajo.

#### 2.3.1. Bases Teóricas

Programa de prevención de riesgos y accidentes:

“Es una herramienta que busca proporcionar las mejores condiciones, estableciéndose como una guía de acción ante eventualidades que puedan surgir en los puestos de trabajo, para reducir los riesgos, accidentes y enfermedades; identificando el

origen de éstos y promoviendo actividades de prevención en los trabajadores; hasta alcanzar un ambiente de trabajo seguro y libre de riesgos”. Pedro Vicente Chicas (2015)

Programa de prevención de riesgos laborales:

“En todas las ciencias, la consigna principal es la tarea de buscar el orden y la continuidad a partir de la abundancia de experiencias y factores individuales, con el fin de integrarlos, mediante la supresión de las diferencias, en una visión coherente. Este principio también se aplica a las complejas cuestiones científicas y prácticas de la seguridad en el trabajo, ya que éstas no sólo están relacionadas con otras muchas disciplinas, sino que también presentan multitud de facetas en sí mismas. Aunque resulta difícil, por esta razón, sistematizar los numerosos problemas vinculados a la seguridad en el trabajo, es necesario organizar adecuadamente las cuestiones individuales de acuerdo con su significación y contexto, además de plantear opciones eficaces para su mejora”. En 1914, Max Planck (físico alemán, 1858-1947).

Ordenadamente presentamos los puntos preponderantes en la conformación de un programa de prevención de riesgos laborales.

Para la creación de un programa de seguridad y salud ocupacional debe contemplar lo detallado a continuación:

- La estructura organizativa de institucional.
- La política en materia de prevención.
- Las responsabilidades.
- Funciones.

- Prácticas.
- Procedimientos y recursos necesarios para el desarrollo de las actuaciones preventivas.
- Seguimiento que se va a efectuar de cada una de ellas.

Factores de riesgos:

“Se describen como los distintos riesgos químicos, físicos y sociales, los accidentes y los métodos de gestión de la seguridad que pueden encontrarse en el mundo. Se describe también la naturaleza de los riesgos y se facilita información técnica sobre su identificación, evaluación y control”. Oficina Internacional de Trabajo. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, O.I.T., 1998.

Factores de riesgos físicos:

“Es un agente, factor o circunstancia que puede causar daño con o sin contacto. Pueden clasificarse como tipo de riesgo laboral o riesgo ambiental. Los riesgos físicos incluyen riesgos ergonómicos, radiación, estrés por calor y frío, riesgos de vibración y riesgos de ruido. Los controles de ingeniería a menudo se usan para mitigar los peligros físicos.

Los riesgos físicos son una fuente común de lesiones en muchas industrias. Tal vez sean inevitables en ciertas industrias, como la construcción y la minería, pero con el tiempo las personas han desarrollado métodos y procedimientos de seguridad para gestionar los riesgos de peligro físico en el lugar de trabajo. (Tomado de Wikipedia, publicado el 13 de mayo de 2019).

Factores riesgos químicos:

(Luis Cabrera, Nº 9. 28002. Madrid) Riesgo químico es aquel que se deriva del uso y/o la presencia de sustancias químicas peligrosas. Una sustancia es peligrosa cuando presenta una o varias de las características siguientes:

- Es peligrosa para la salud.
- Puede provocar incendios y explosiones.
- Es peligrosa para el medio ambiente.

Factores de riesgos biológicos:

“Se manifiesta de forma directa o indirecta. La forma directa se origina cuando el personal de laboratorio manipula directamente los microorganismos a través de las técnicas o procedimientos establecidos, resultado de esta interacción se libera al medio ambiente del laboratorio y de la comunidad cierta cantidad de éstos ya sea, bien por la ejecución de tales procedimientos o por la ocurrencia de algún accidente para el caso del laboratorio, o bien por la evacuación de desechos contaminados tratados inadecuadamente para el caso de la comunidad”. (Fernando Ramírez Álvarez Jefe División Medicina Laboral)

Factores de riesgos ergonómicos:

Los riesgos ergonómicos aparte de generar lesiones en los trabajadores, también elevan los costes económicos de las empresas, ya que perturban la actividad laboral, dando lugar a bajas por enfermedad e incapacidad laboral. Los principales riesgos ergonómicos están producidos generalmente por la adopción de posturas forzadas, la

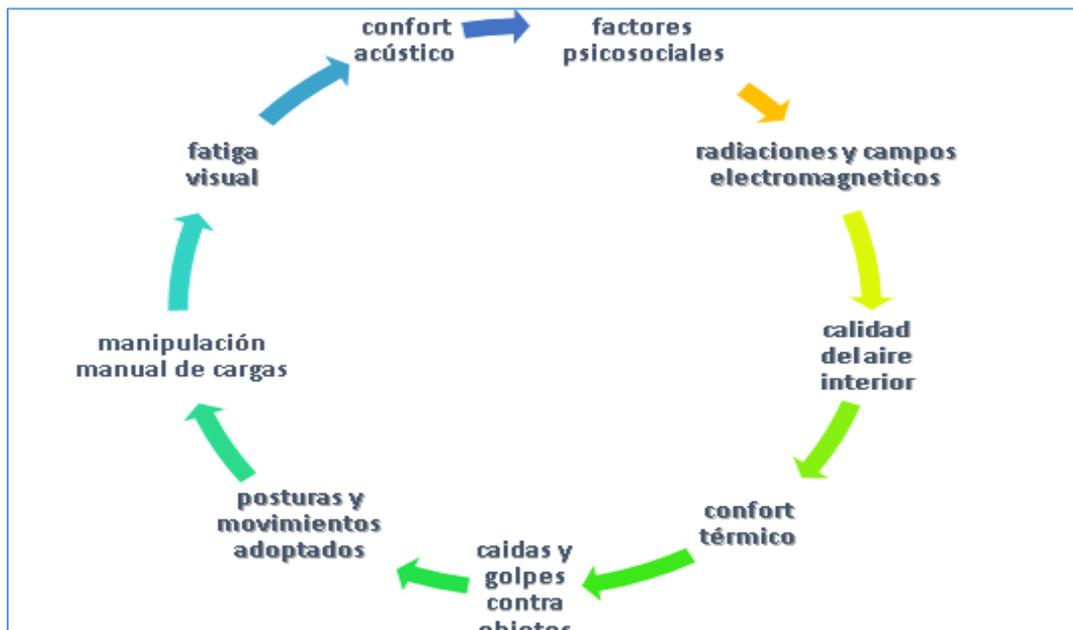
realización de movimientos repetitivos, por la manipulación manual de cargas y por la aplicación de fuerzas durante la jornada laboral. (Prevalía, S.L.U. 2013).

Riesgo y accidentes comunes en las oficinas:

Existen múltiples factores en la oficina que pueden resultar perjudiciales para el trabajador.

Naturalmente, hay algunas profesiones más propensas que otras a sufrir accidentes laborales. Sin embargo, los trabajos de oficina también ocasionan accidentes, y no tenerlo en cuenta nos puede traer problemas en nuestro equipo y ritmo de trabajo. A continuación, veremos algunos de los factores y medidas preventivas a tener en cuenta en cada caso o situación.

Figura 9. Riesgos y accidentes más comunes en la oficina



Fuente: ASIPREX 2019

Señalizaciones de seguridad y salud en el trabajo:

Enciclopedia gráfica 2013: La Señalización de seguridad y salud en el trabajo es una señalización que, referida a un objeto, actividad o situación determinadas, proporcione una indicación o una obligación relativa a la seguridad o la salud en el trabajo mediante una señal en forma de panel, un color, una señal luminosa o acústica, una comunicación verbal o una señal gestual, según proceda.

En conclusión, las señalizaciones en si no contribuyen ningún medio de protección ni de prevención, es una acción preventiva para evitar accidentes. En la figura 10, ilustra los tipos de señalización que se pueden emplear como gestión visual en los entornos laborarles.

Figura 10. Tipos de señalizaciones en el trabajo



Fuente: Enciclopedia gráfica: La Señalización de seguridad y salud en el trabajo 2013

En la figura 11 se muestra los colores de seguridad que se utilizan para señalar donde existen riesgos.

Figura 11: Colores de Seguridad

COLOR DE SEGURIDAD	Significado	Indicaciones y precisiones
<b>Rojo</b>	<b>Prohibición.</b>	<b>Comportamientos peligrosos.</b> Forma redonda. Pictograma negro sobre fondo blanco, bordes y banda (transversal descendente de izquierda a derecha atravesando el pictograma a 45º respecto a la horizontal) rojos (el rojo deberá cubrir como mínimo el 35 por 100 de la superficie de la señal).
	<b>Peligro - alarma.</b>	<b>Alto, parada, dispositivos de desconexión, de emergencia. Evacuación.</b>
	<b>Material y equipos de lucha contra incendios.</b>	<b>Identificación y localización.</b> Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo rojo (el rojo deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal).
<b>Amarillo</b>	<b>Advertencia.</b>	<b>Atención, precaución. Verificación.</b> Forma triangular. Pictograma negro sobre fondo amarillo (el amarillo deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal), bordes negros.
<b>Azul</b>	<b>Obligación.</b>	<b>Comportamiento o acción específica. Obligación de utilizar un equipo de protección individual.</b> Forma redonda. Pictograma blanco sobre fondo azul (el azul deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal).
<b>Verde</b>	<b>Salvamento o de auxilio.</b>	<b>Puertas, salidas, pasajes, material, puestos de salvamento o de socorro, locales.</b> Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo verde (el verde deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal).
	<b>Situación de seguridad.</b>	<b>Vuelta a la normalidad.</b>

Fuente: La normativa sobre señales de Seguridad en el Trabajo está regulada y normalizada en Europa por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EUOSHA), 2013.

En la figura 12, se muestra los principales tipos de señalizaciones de seguridad en el trabajo.

Figura 12: señalizaciones



Fuente: CMC la señalización de seguridad industrial, 2017.

Equipo de protección personal:

El empleador tiene deberes en relación con el suministro y la utilización de los Equipos de Protección Personal (EPP) en el lugar de trabajo - Artículo 16 - Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, 1981 (núm. 155)

Un EPP es un equipo que protege al usuario del riesgo de accidentes o de efectos adversos para la salud. Puede incluir elementos como cascos de seguridad, guantes, protección de los ojos, prendas de alta visibilidad, calzado de seguridad, arneses de seguridad y equipos de protección respiratoria.

La figura 13 muestra algunos equipos de protección personal.

Figura 13. Equipo de protección personal



Fuente: Equipo de protección personal requerido símbolo de PPE, aislamiento icono de seguridad en fondo blanco, ilustración de vector eps 10

Instrumentos de trabajo:

Según el Diccionario de la Lengua Española, un instrumento es un objeto fabricado, relativamente sencillo, con el que se puede realizar una actividad.

Si se traslada esta definición al ámbito laboral, se podrá concluir válidamente que los instrumentos de trabajo son un conjunto de útiles, herramientas y equipo seleccionados de manera adecuada para el desempeño de las labores en el centro de trabajo.

Mientras que el Doctor Mario de la Cueva indica en su obra El Nuevo Derecho del Trabajo, que los instrumentos de trabajo son bienes indispensables para que el

trabajador pueda prestar el servicio pactado, por lo que su otorgamiento es una obligación patronal.

Los instrumentos de trabajo son considerados bienes indispensables para que el trabajador pueda prestar el servicio pactado.

Figura 14 muestra algunos instrumentos de trabajo:

Figura 14: Instrumentos de trabajo



Fuente: Macrovector, 2021

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

## **Marco Metodológico**

En el capítulo que hemos titulado Marco Metodológico se describe el tipo de investigación, las características la población, muestra y el instrumento empleado para la recolección de los datos de la investigación.

### **3.1. Tipo de Investigación**

De acuerdo con los propósitos de la investigación es de tipo aplicada, porque confronta la normativa legal con la realidad; en cuanto al nivel de conocimiento es una investigación descriptiva, ya interpreta la necesidad que tiene la institución de cumplir con las leyes y enlistar los niveles que riesgos laborales presentados antes la cantidad de casos encontrados productos del trabajo que realizan los inspectores y supervisores migratorios en el servicio que brinda al colaborador y al migrante.

Para Sabino (2006), los trabajos de indagación suelen clasificarse en aplicados, según su propósito de vinculación a la resolución de un problema práctico y es en la investigación aplicada, donde los conocimientos a obtener son el insumo necesario para proceder a la acción.

Para Tamayo y Tamayo (2006), la forma de investigación aplicada se le denomina activa o dinámica, se encuentra íntimamente ligada a la pura ya que se depende de sus descubrimientos y aportes teóricos; es el estudio o aplicación de la investigación a problemas concretos en circunstancias o características concretas; esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías.

### **3.2. Población y muestra**

La investigación se realiza directamente a una muestra de 25 personas a través de un cuestionario, constituida por inspectores y supervisores que laboran a diario y de forma activa en las asignaciones administrativas y operativas en el Servicio Nacional de Migración.

De acuerdo con Arias, (2006) define la población finita como “La agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades”.

Behar (2008) nos define la muestra como “La esencia, un subgrupo de la población”. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población.

### **3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos o información**

Para la siguiente investigación utilizaremos la observación y la interrogación como técnicas para la recolección de datos.

En referencia a los instrumentos para la recolección de datos (Behar 2008) define que un cuestionario consiste en “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida. Y básicamente, podemos hablar de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

El instrumento que se utilizará en la investigación consiste en un cuestionario que contiene preguntas cerradas y de opción múltiple, para posteriormente analizar los datos. El mismo se aplicará de manera aleatoria a Inspectores y Supervisores del Servicio Nacional de Migración de Panamá. (SNM)

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

El presente capítulo tiene por finalidad incorporar el análisis e interpretación de los datos aportados por los colaboradores que conformaron la muestra de la investigación.

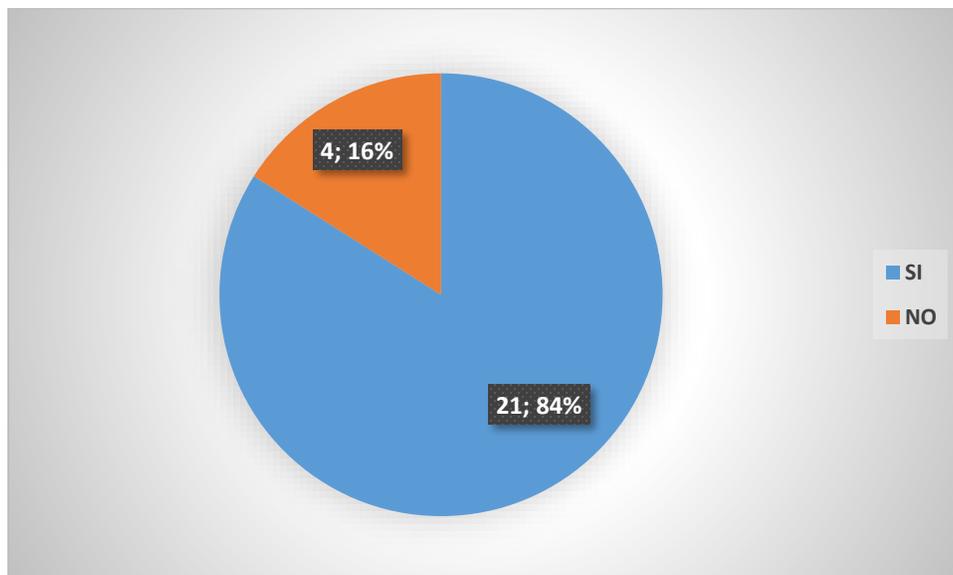
Los resultados se obtuvieron de las respuestas de los colaboradores, a través de un cuestionario impreso.

A continuación, se incorporan los resultados, mostrados de forma gráfica y con una breve descripción de la interpretación de los datos.

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Luego de aplicar el instrumento (el cuestionario) a los participantes de la muestra establecida, se obtuvieron los siguientes resultados:

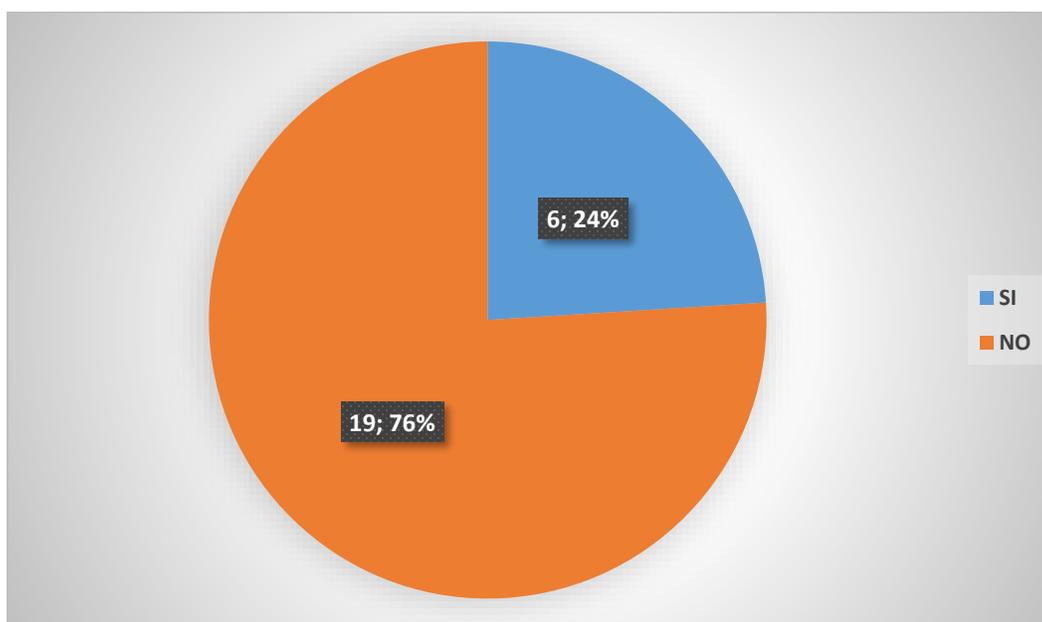
Gráfica 1. ¿Ha trabajado usted al menos una hora la semana anterior?



Fuente: Propia autoría

De acuerdo con los resultados obtenidos podemos decir que el 21,84% de los servidores públicos del Servicio Nacional de Migración indica que han trabajado al menos una hora la semana anterior, mientras el 4,16% indica que no han laborado una hora la semana anterior. Esto puede interpretarse debido al tipo de asignación laboral que realiza cada uno o alguna situación personal presentada.

Gráfica 2. ¿Estaba temporalmente ausente de su trabajo por vacaciones, enfermedad, permiso, etc.?

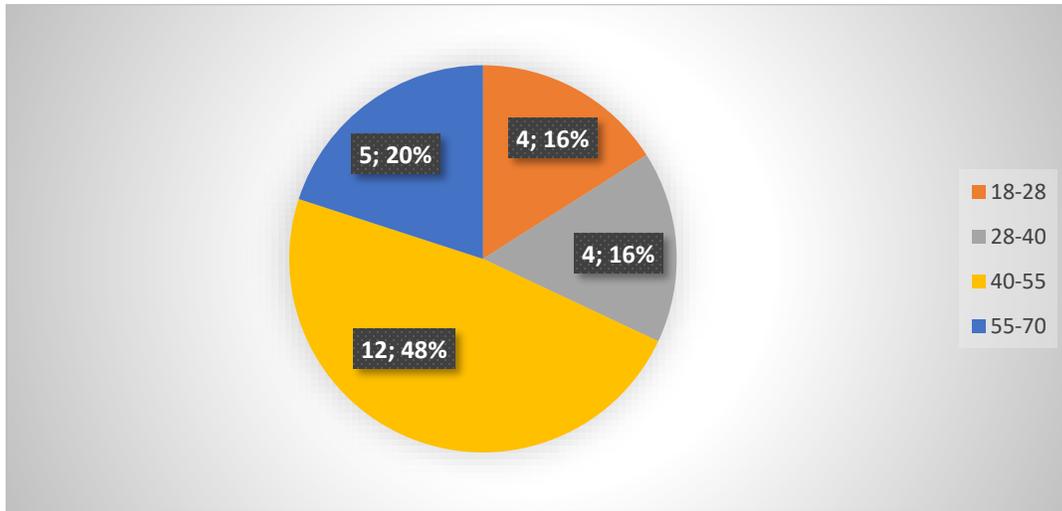


Fuente: Propia autoría

Según los datos obtenidos de los inspectores y supervisores encuestados un 19; 76% que algunas veces han estado ausentes de sus puestos de trabajos por vacaciones, enfermedad, permiso, etc. Un 6; 24% indicaron que no se han mantenido de vacaciones, incapacitados productos de una enfermedad, permisos o alguna otra razón.

Gráfica 3. ¿Qué edad tiene usted en años cumplidos?

Indicar número \_\_\_\_\_ (al menos 18 años)

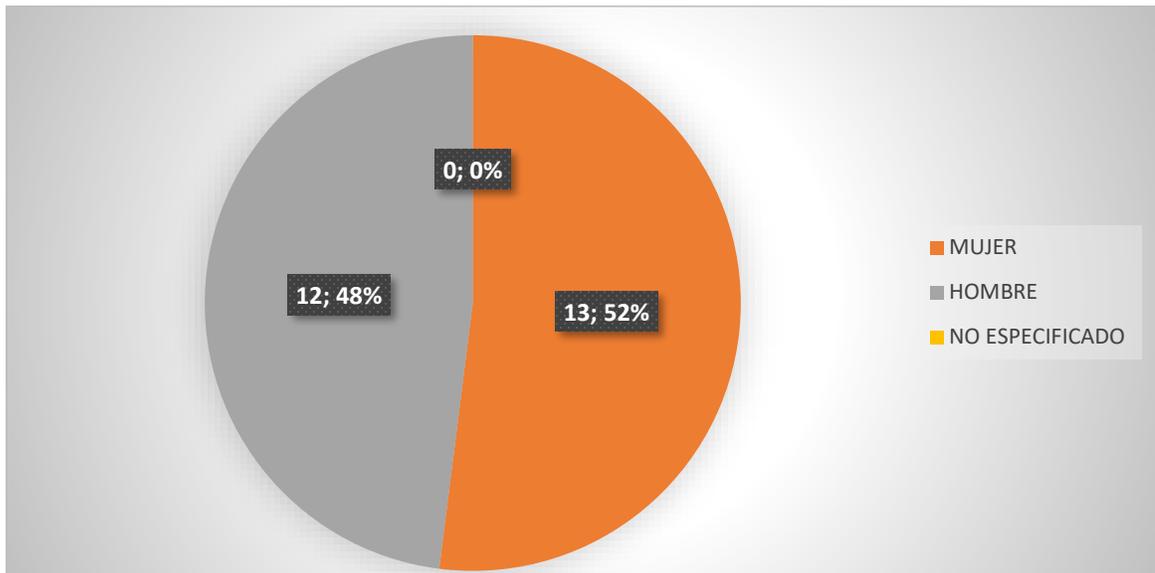


Fuente: Propia autoría

De acuerdo con los datos obtenidos un 12;48%, se encuentra en el rango de edad de 40-55 años cumplidos, un 5;20% se encuentra en el rango de 55-70 años cumplidos, un 4;16% se encuentra en el rango de edad 18-28 años cumplidos y otro 4;16% se encuentra en el rango de edad de 28-40 años cumplidos. Es importante aportar que según un estudio realizado por la firma cazatalentos Manpower Group señala que para los empresarios las personas con mayor rendimiento en el trabajo son las que están en ‘el tercer piso’ o sea los 30 años de edad. “Usualmente, en los 30 estás en un momento de generación de capital y capacidades personales, así que probablemente en ese momento de la vida estás en la capacidad de dedicarle más tiempo y energía al trabajo y a la carrera profesional”<sup>1</sup>,

<sup>1</sup> Fuente tomada de: Portafolio publicada 23 de agosto de 2014 portafolio.co/economía/finanzas.

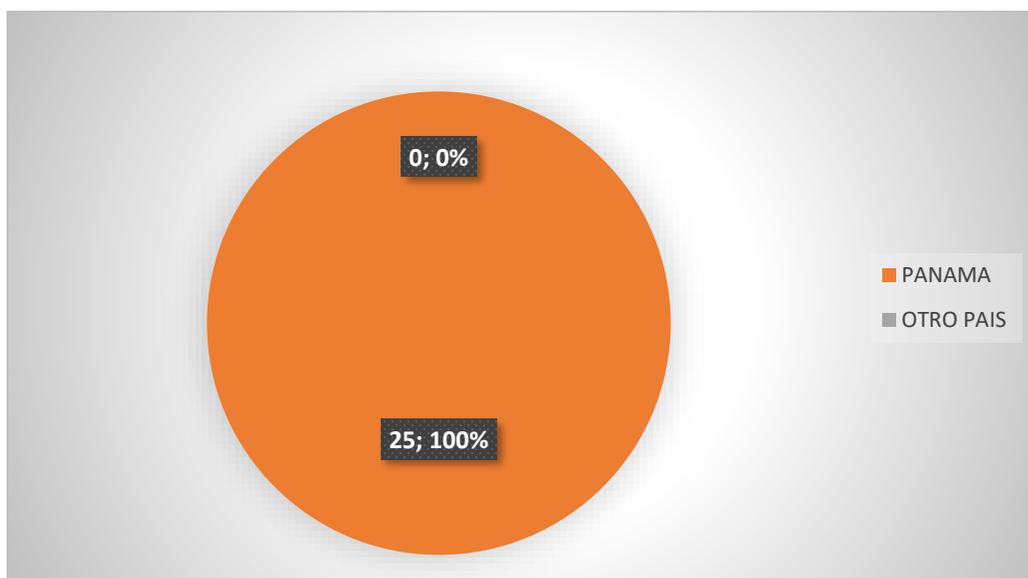
Gráfica 4. ¿Cuál es el sexo de la persona entrevistada?



Fuente: Propia autoría

La respuesta obtenida muestra que según sexo del entrevistado un 13; 52% es femenino y un 12; 48% de los colaboradores del Servicio Nacional de Migración es de sexo masculino.

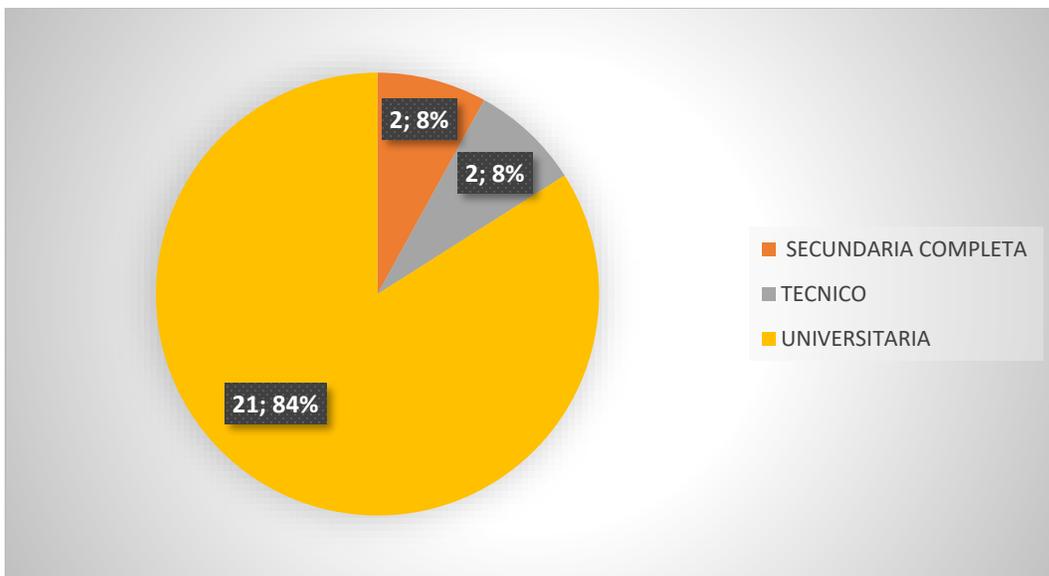
Gráfica 5. ¿En qué país nació usted? Según Opciones: en Panamá u otro país



Fuente: Propia autoría

En este ítem se puede apreciar que la totalidad del personal encuestado son de nacionalidad panameña, la cual se refiere al perfil solicitado por el recurso humano de la institución en el cumplimiento de las normativas laborales, ya que las entidades de estatales están en la obligación de cumplir con la garantía al derecho al trabajo de nacionales.

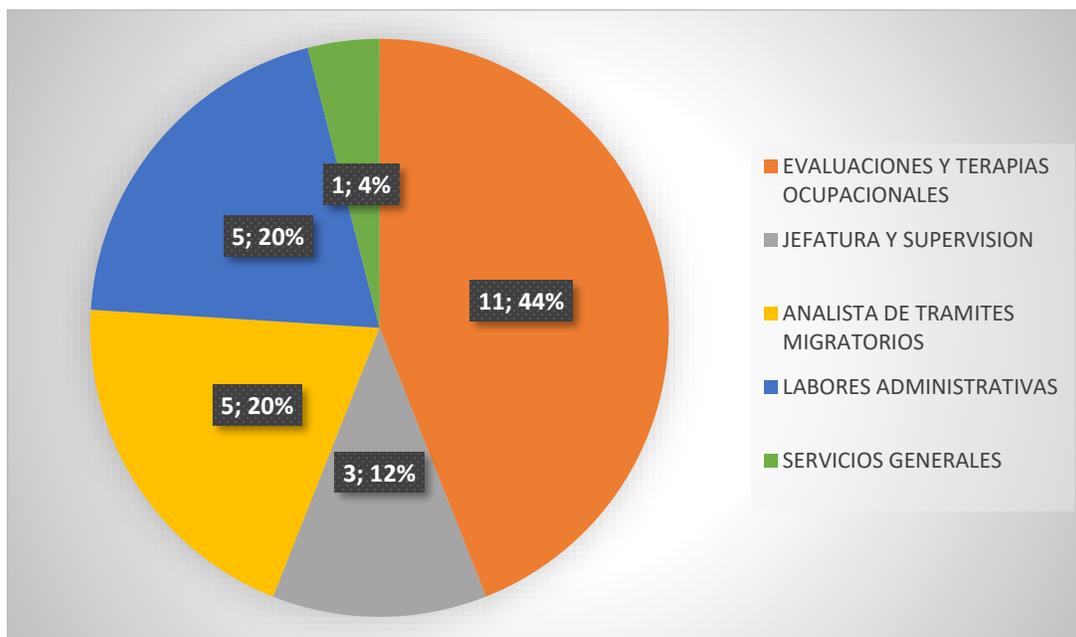
Gráfica 6. ¿Cuál es el último año, grado o nivel de enseñanza que usted aprobó o completó?



Fuente: Propia autoría

Con relación al nivel de escolaridad de los servidores públicos entrevistados un 21; 84% del personal encuestados cuenta con un grado aprobado universitario, un 2; 8% cuenta con un técnico y un 2; 8% cuenta con un grado aprobado de secundaria completa.

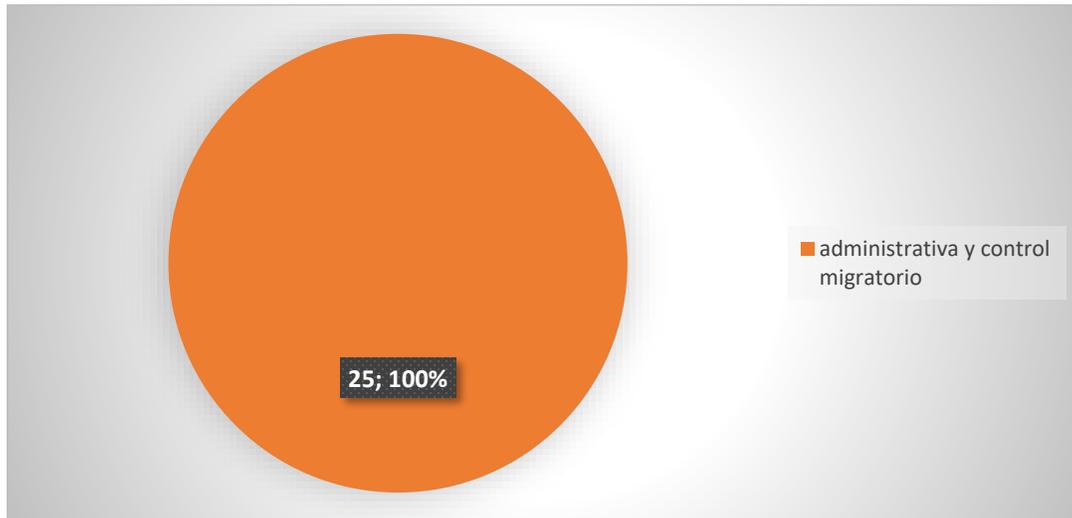
Gráfica 7. ¿Cuáles son las tareas que desempeña habitualmente usted en su ocupación, oficio o trabajo?



Fuente: Propia autoría

Según los datos obtenidos en la pregunta N° 8 el 11; 44% de los entrevistados ejecutan la labor de evaluaciones y terapias ocupacionales y sociales, el 5; 20% de los colaboradores de nuestra institución mencionada desempeñan el oficio de análisis de trámites migratorios, el 5; 20% de los colaboradores a los cuales se le aplicó el cuestionario realiza labores administrativas, el 3; 12 % cumple con la función de jefatura y supervisión , el 1; 4% emplea el oficio de servicios generales dentro de la institución.

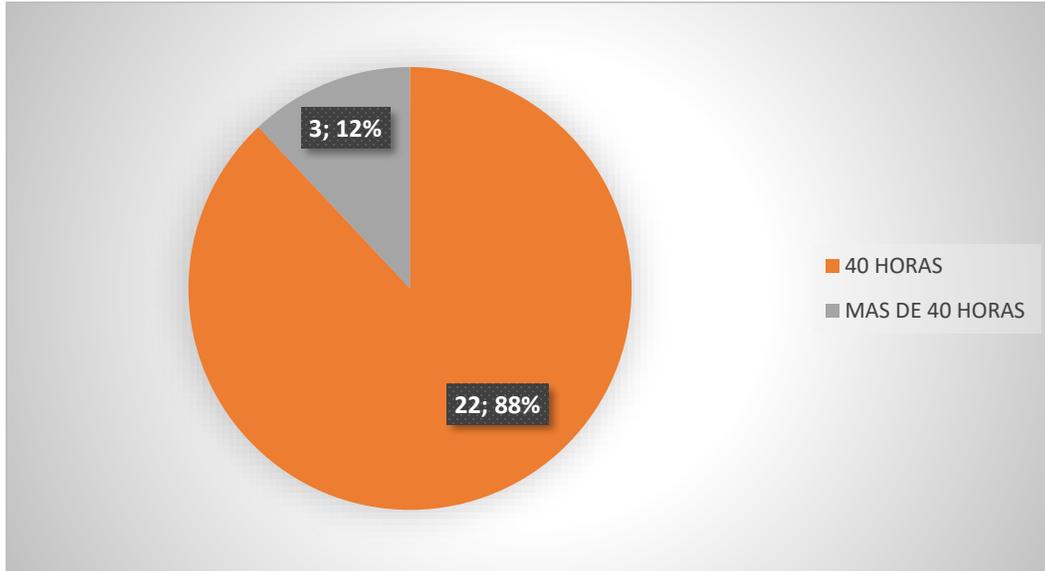
Gráfico 8. ¿Cuál es la actividad económica principal de la empresa, organización o institución?



Fuente: Propia autoría

En este ítem se puede apreciar que la totalidad del personal encuestado tiene el conocimiento que el Servicio Nacional de Migración presta una función pública de seguridad, administración, supervisión, control y aplicación de las políticas migratorias que dicte el órgano ejecutivo conformidad con el Decreto Ley N° 3 de 22 de febrero de 2008.

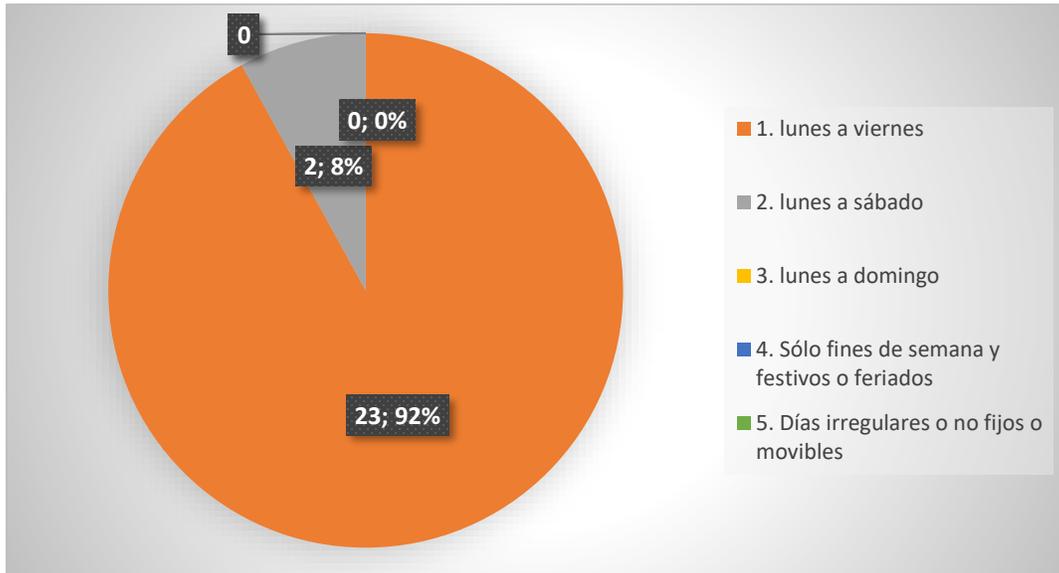
Gráfico 9. ¿Cuántas horas trabaja usted como promedio a la semana?



Fuente: Propia autoría

De acuerdo con los datos obtenidos el 22;88% siempre labora a la semana 40 horas cumpliendo con las normativas legales y laborales de la República de Panamá establecidas para las instituciones públicas, el 3;12% muestra que trabaja más 40 horas a la semana, esto puede interpretarse de varias maneras, por ejemplo una de ellas prestar apoyo al área operativa (acción de campo) que realiza la institución en la supervisión del control migratorio en las calles y sitios de Panamá, el cual efectúa actividades económicas extranjeros en suelo nacional.

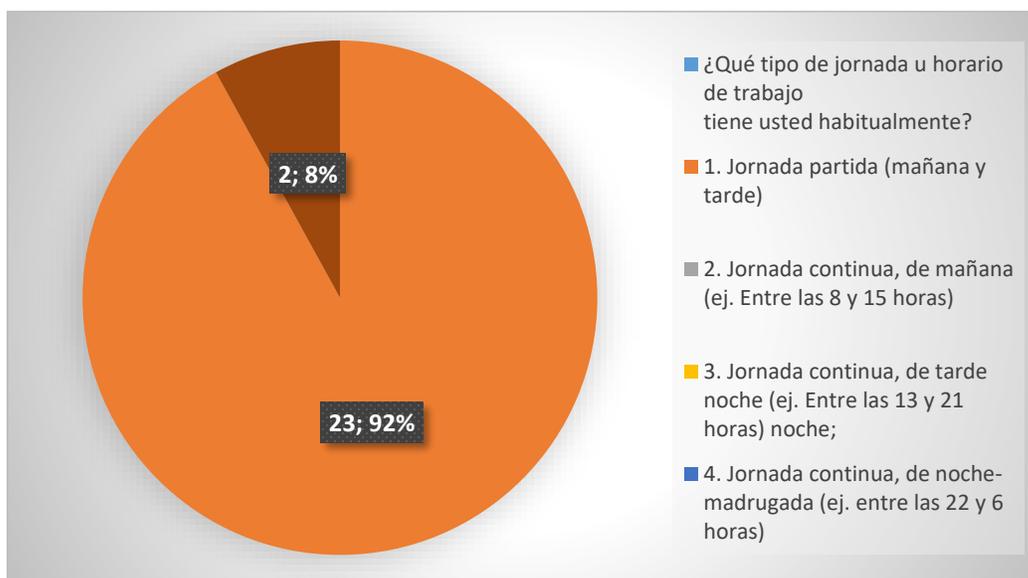
Gráfica 10. ¿Qué días de la semana trabaja usted habitualmente?



Fuente: Propia autoría

Muestra que el 23; 92% de los colaboradores encuestados indican que siempre laboran en días laborables de lunes a viernes y el 2; 8% labora de lunes a sábados.

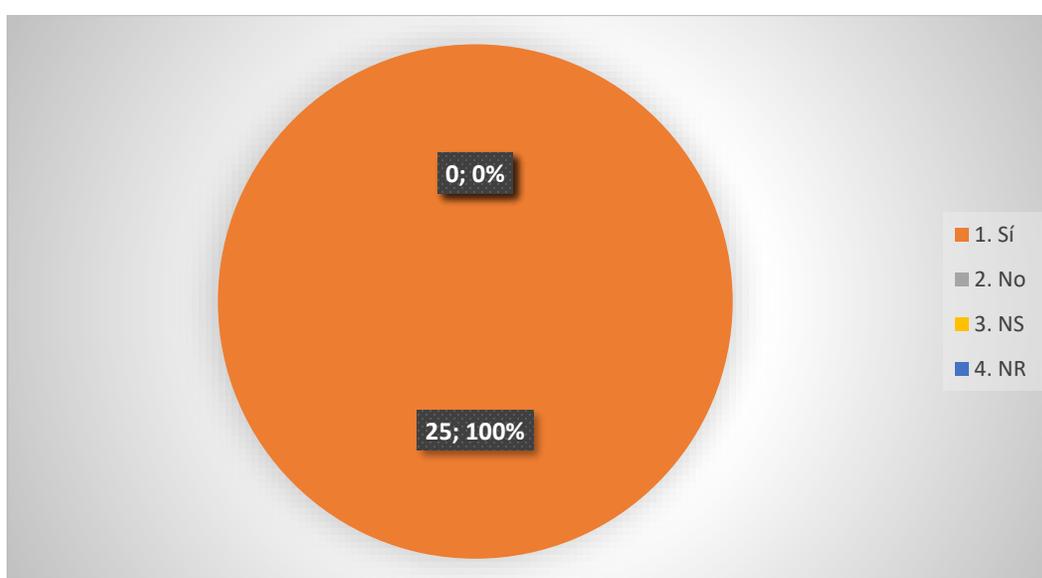
Gráfica 11. ¿Qué tipo de jornada u horario de trabajo tiene usted habitualmente?



Fuente: Propia autoría

La Mayoría de los colaboradores encuestados representado por 23; 92% indicaron que siempre han laborado jornada partida (mañana y tarde), al tener que atender a usuarios administrativamente, mientras que el resto con un 2; 8% indicaron que laboran jornada continua, de tarde noche (ej. Entre las 13 y 21 horas) noche.

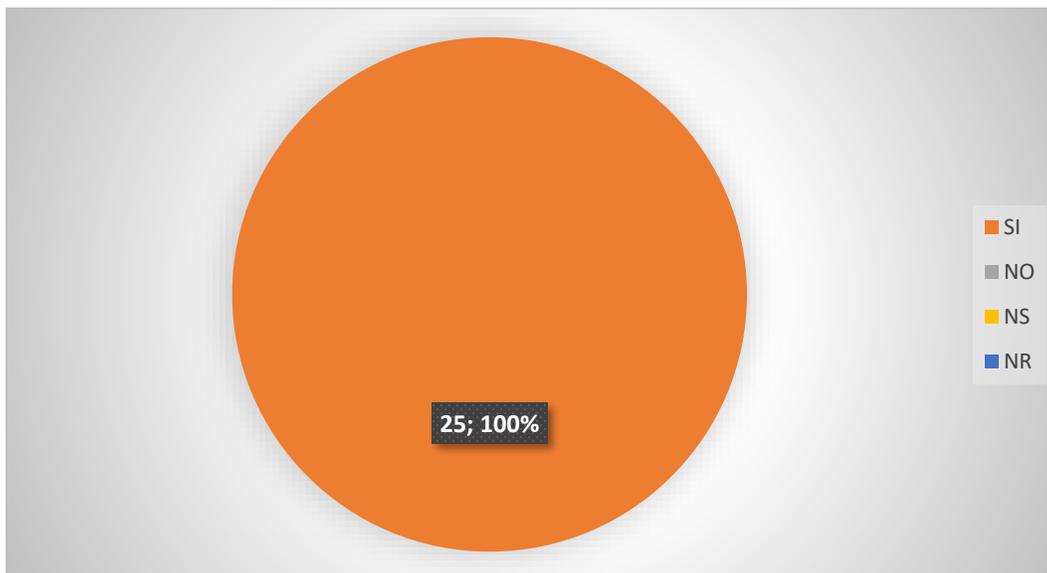
Gráfica 12. Actualmente, ¿Tiene usted descuento, aporta, está afiliado o registrado en algún seguro social o privado?



Fuente: Propia autoría

Se observa que el 25; 100% de los colaboradores que respondieron el cuestionario cumplen con el descuento de seguro social no privado. Dentro de la institución los colaboradores tienen con el beneficio del seguro social, además cuentan con el seguro privado de la póliza de Mapfre bajo la cobertura del Ministerio de Seguridad Pública.

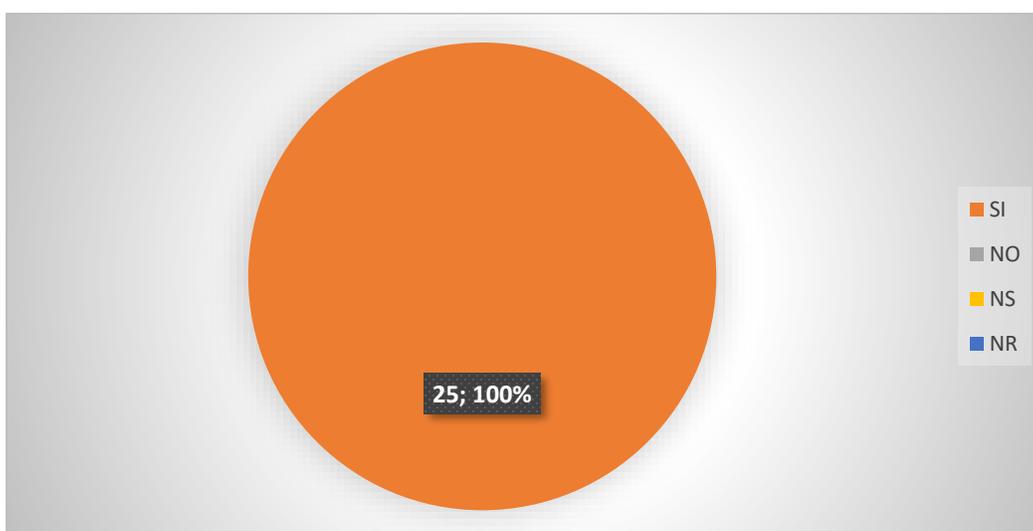
Gráfica 13. ¿Puede usted tomarse vacaciones pagadas sin problema?



Fuente: Propia autoría

Según datos obtenidos se observa que el 25; 100% de colaboradores pueden tomarse vacaciones pagadas sin problemas, ni restricciones por parte del empleador.

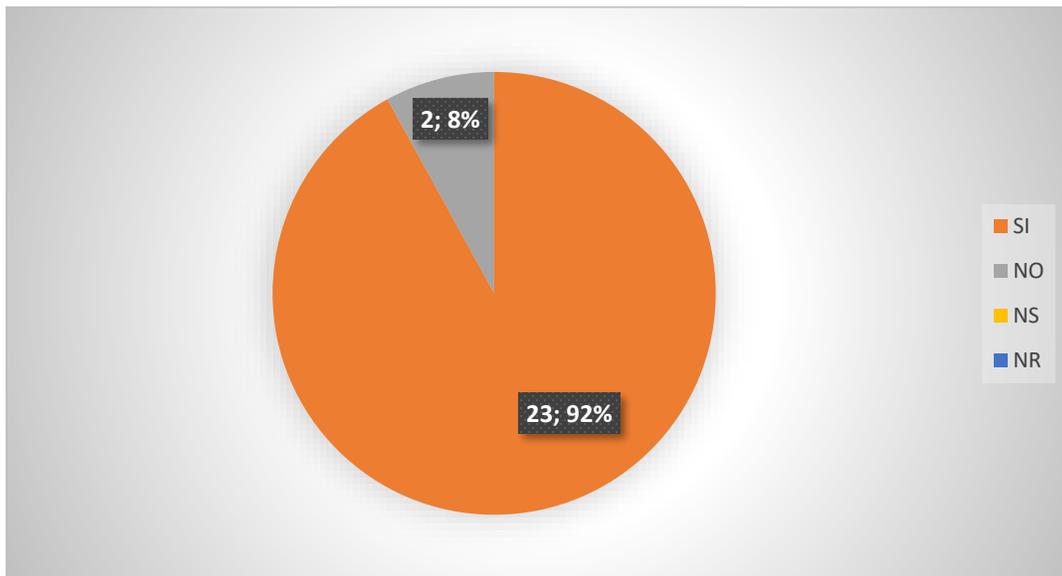
Gráfica 14. ¿Puede usted tomarse los días feriados o de descanso sin problema?



Fuente: Propia autoría

De acuerdo con los datos obtenidos el 100% de los colaboradores que respondieron el cuestionario pueden tomarse los días feriados o de descanso sin problema.

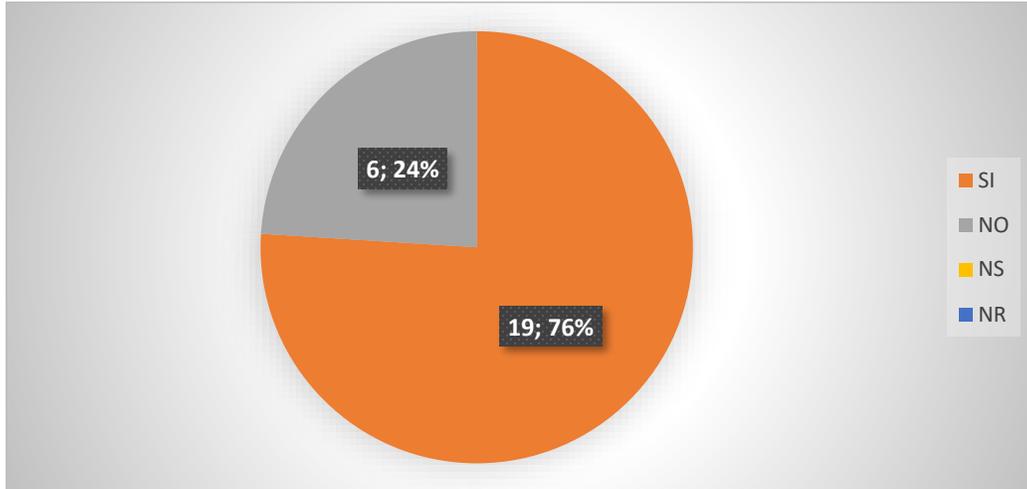
Gráfica 15. Puede tomarse la incapacidad médica, licencia o reposo sin problema y cuando lo necesite



Fuente: Propia autoría

Se observa que el 23; 92% de los colaboradores, los cuales se le aplicó el cuestionario siempre pueden tomarse la incapacidad médica, licencia o reposos sin problema y cuando lo necesiten y el 2; 8% no pueden realizar esta acción de personal.

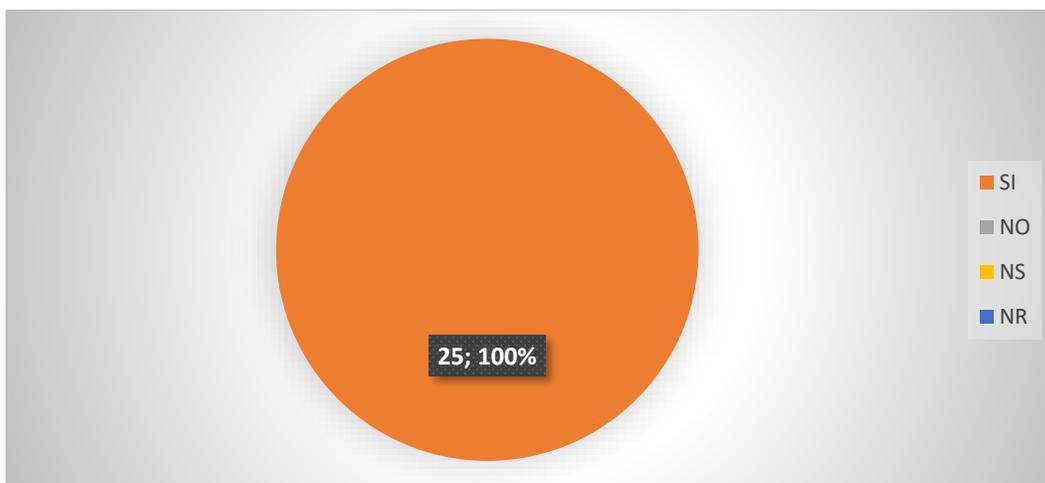
Gráfica 16. ¿Puede ir al médico cuando lo necesita sin problema?



Fuente: Propia autoría

Según los datos obtenidos el 19; 76% de los colaboradores han podido ir al médico cuando lo necesitan y el 6; 24 % no han podido hacer uso del tiempo para asistir al médico cuando lo requieren.

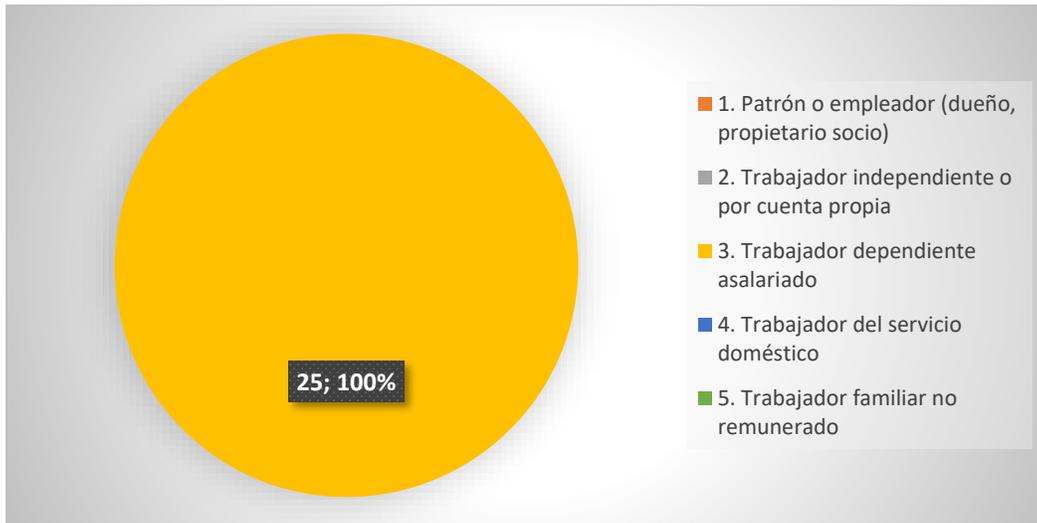
Gráfica 17. ¿Puede usted hacer uso de la licencia o permiso de maternidad o paternidad?



Fuente: Propia autoría

En relación a las respuestas emitidas el 25; 100% de los colaboradores han podido hacer usos de la licencia o permiso de maternidad o paternidad.

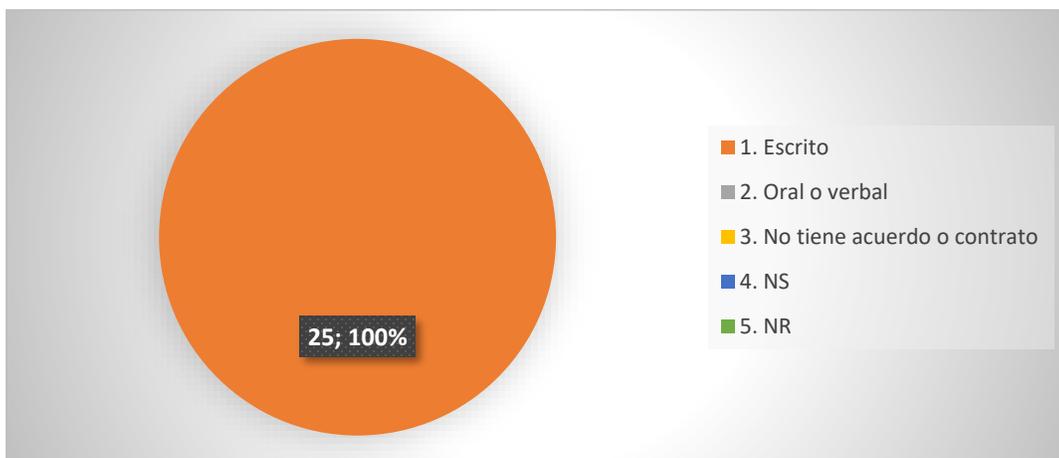
Gráfica 18. En su trabajo principal, ¿Usted es...?



Fuente: Propia autoría

Continuando con la cuantificación de resultados el 25; 100% mencionaron que son trabajadores dependientes asalariados.

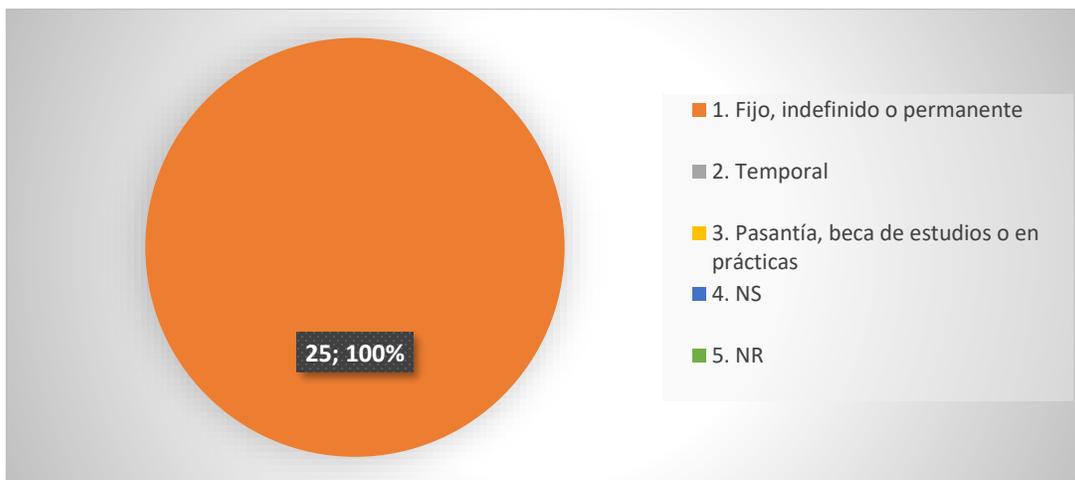
Gráfica 19. En su trabajo principal, ¿Tiene usted un contrato?



Fuente: Propia autoría

La respuesta nos permite observar que el 25; 100% de los colaboradores siempre reciben un contrato escrito en su primer ingreso a la institución.

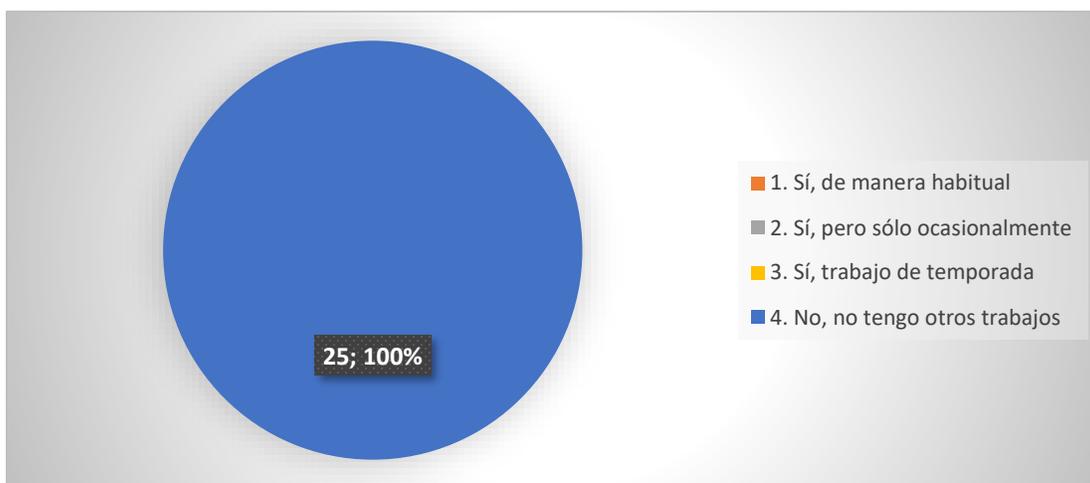
Gráfica 20. ¿Qué tipo de contrato o acuerdo?



Fuente: Propia autoría

La respuesta nos permite observar que el 25; 100% de los colaboradores siempre mantiene un contrato fijo indefinido o permanente.

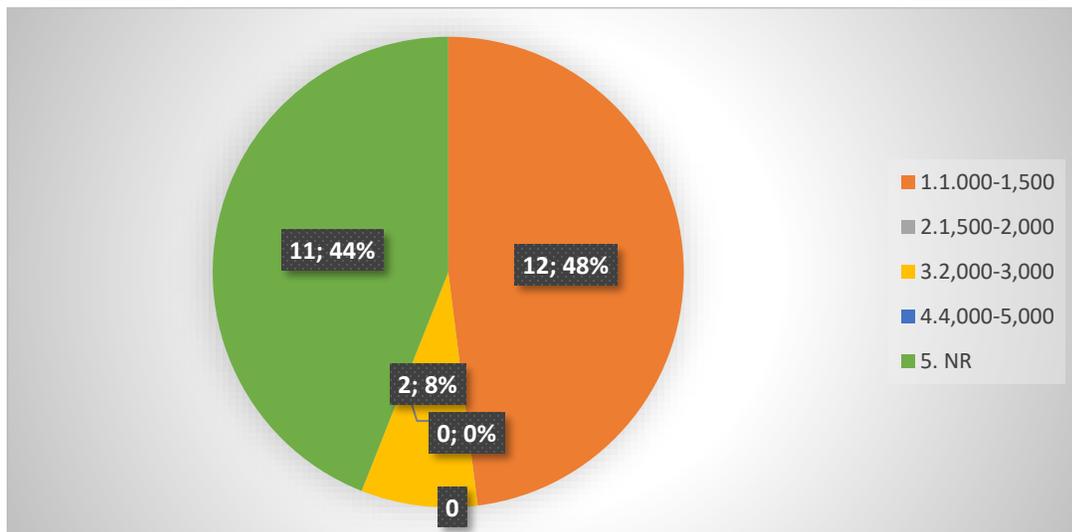
Gráfica 21. Además del trabajo principal, ¿Tiene otro u otros trabajos remunerados?



Fuente: Propia autoría

En este ítem podemos ver que el 25; 100% de los colaboradores entrevistados no tienen otro u otros trabajos remunerados.

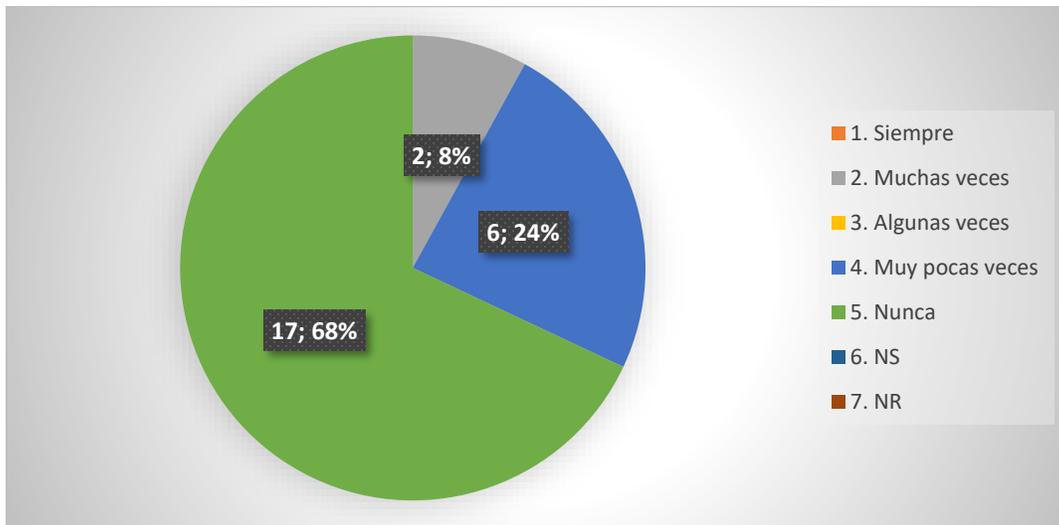
Gráfica 22. ¿Cuál ha sido su ingreso promedio mensual durante los últimos 3 meses?



Fuente: Propia autoría

En este ítem podemos observar que el 12; 48% de los encuestados sostiene que recibe un ingreso de B/.1,000.00 a B/.1,500.00 mensuales, un 11; 44% no respondió este ítem y el 2; 8% se mantiene en un rango salarial de B/.2,000.00 a B/.3,000.00.

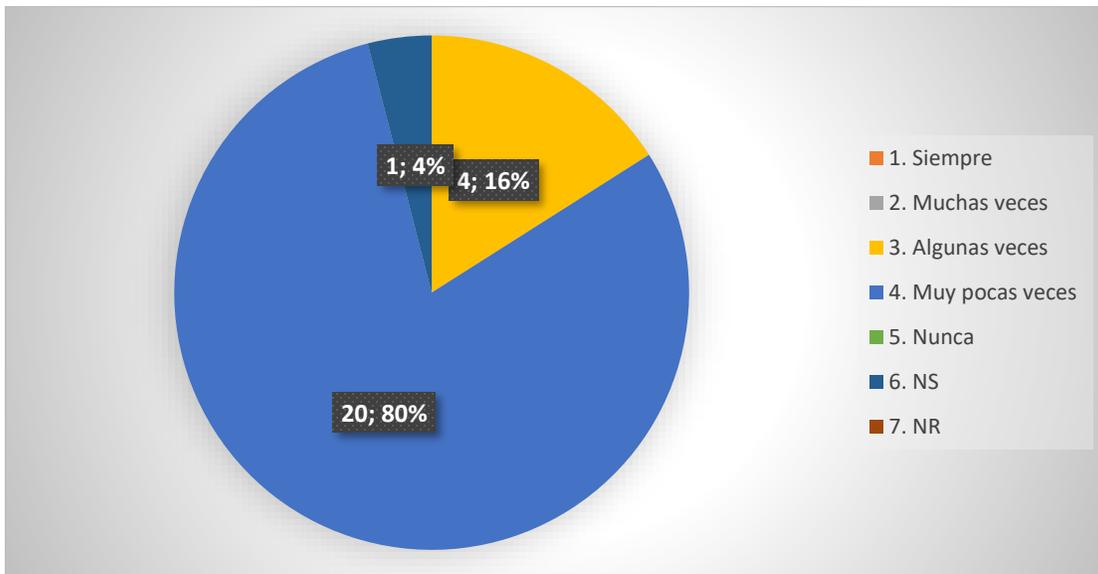
Gráfica 23. ¿Trabaja en suelos o pisos inestables, irregulares y/o resbaladizos, que pueden provocarle una caída?



Fuente: Propia autoría

En este ítem podemos ver que el 17; 68% de los colaboradores sostiene que nunca han trabajado sobre superficies o pisos mojados o resbaladizos que puedan ocasionarle una caída, sin embargo, el 6; 24 % indico que muy pocas veces se han encontrado en pisos inestables y el 2; 8% indicó que muchas veces han laborado sobre suelos que pueden provocarle una caída.

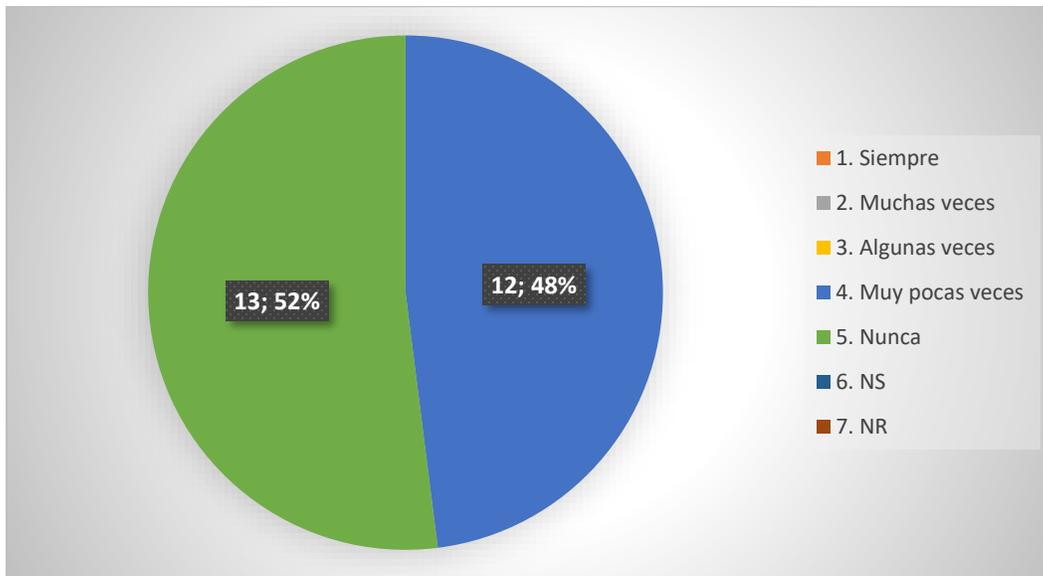
Gráfica 24. Trabaja en la proximidad de huecos, escaleras y/o desniveles, que pueden provocarle una caída?



Fuente: Propia autoría

El análisis de este ítem muestra claramente que el personal de administrativo y operativo no han trabajado en la proximidad de huecos, escaleras o desniveles que puedan provocarle caídas, por consiguiente, un 4; 16% han realizado tareas en la proximidad de desniveles del piso y un 1; 4% no sabe o no logró identificar la proximidad de realizar una asignación en huecos, escaleras o desniveles que le puedan ocasionar una caída.

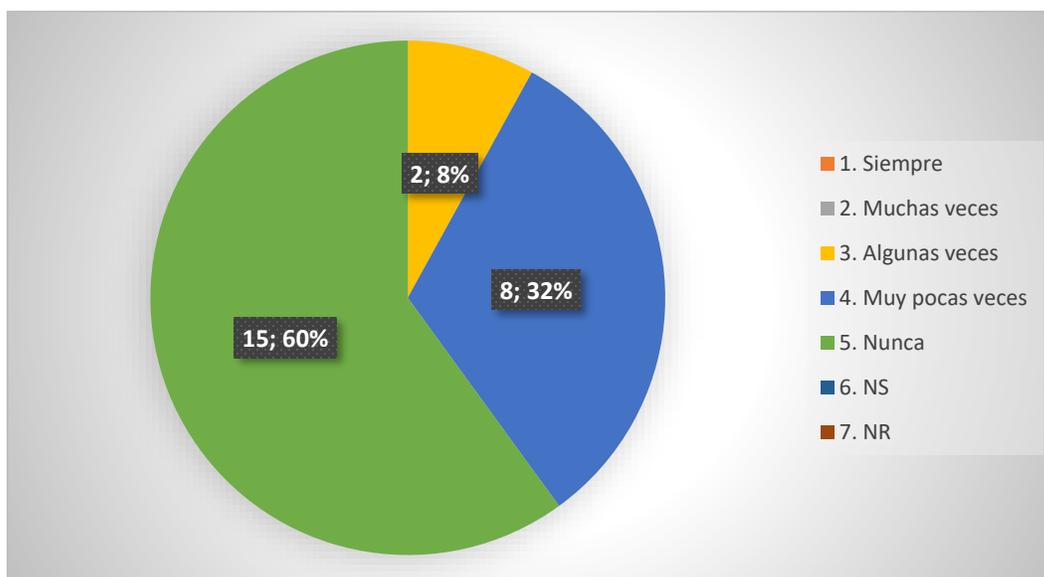
Gráfica 25. ¿Utiliza equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de trabajo que pueden provocarle daños (cortes, golpes, laceración, pinchazos, amputaciones, etc.)?



Fuente: Propia autoría

Este ítem podemos ver, basados en 13; 52% de respuestas negativas sobre la frecuencia que utilizan equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de trabajo que pueden provocarle daños (cortes, golpes, laceración, pinchazos, amputaciones y el 12; 48% muy pocas veces se ven en la tarea de utilizar instrumentos de trabajos que puedan provocar un daño físico dentro de su jornada de trabajo.

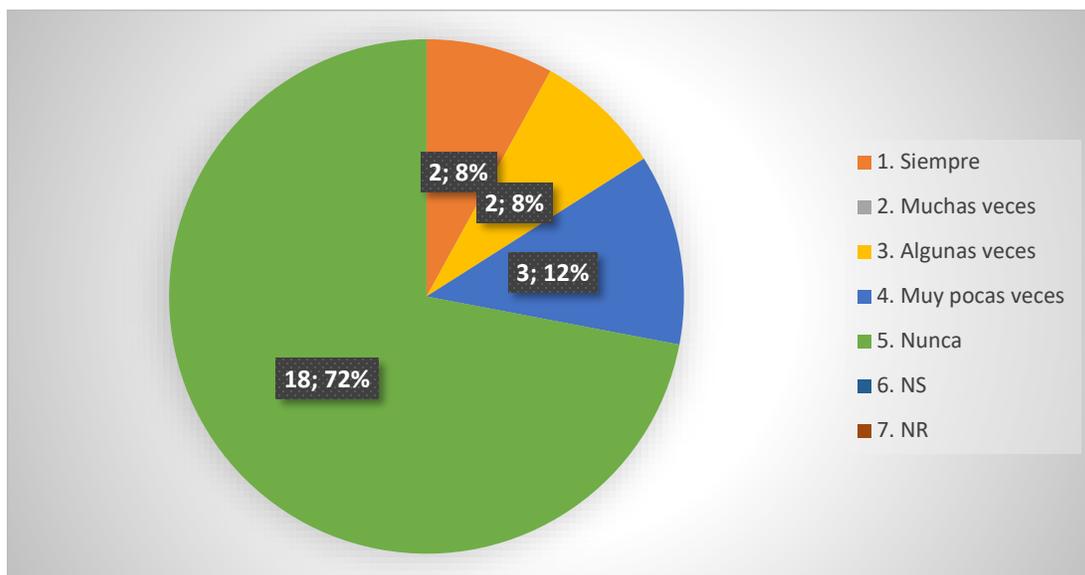
Gráfica 26. En su trabajo principal, y en una jornada de trabajo habitual para usted, ¿Con qué frecuencia está expuesto a un nivel de ruido que le obliga a elevar la voz para conversar con otra persona?



Fuente: Propia autoría

Este ítem nos indica que el 15;60% de los colaboradores nunca está expuesto a un nivel de ruido que le obliga a elevar la voz para conversar con otra persona, el 8;32% muy pocas veces debe elevar la voz para conversas y el 2;8% algunas veces requiere de elevar la voz para conversar con otras personas. Esto se debe a que se han realizado las adecuaciones pertinentes del espacio de trabajo y, además existe una cultura laboral que ayuda a mantener estas medidas sin afectar las jornadas de trabajo.

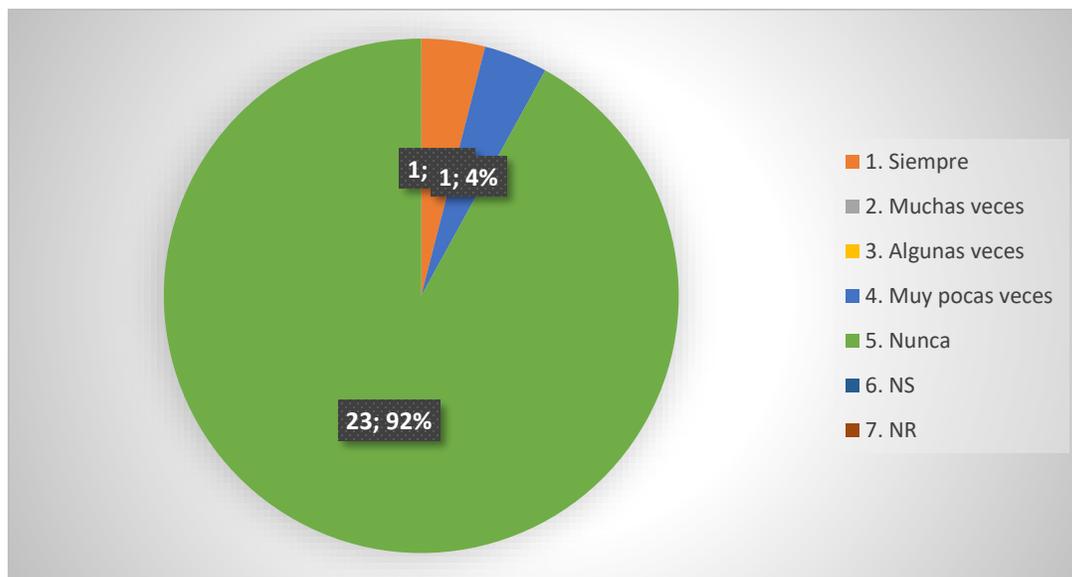
Gráfica 27. ¿Está usted expuesto a la luz (radiaciones) solar?



Fuente: Propia autoría

En este ítem se puede apreciar que el 18; 72% de los encuestados nunca están expuestos a radiaciones solares debido a los puestos de trabajos normalmente se caracterizan por ser espacios cerrados, el 3; 12% muy pocas veces se expone a radiaciones solares, el 2; 8% algunas veces se encuentra en exposiciones solares y el otro 2; 8% siempre está expuesto radiaciones solares, este porcentaje se puede sustentar mediante aquellos que realizan operativos como la unidad de investigación de campo.

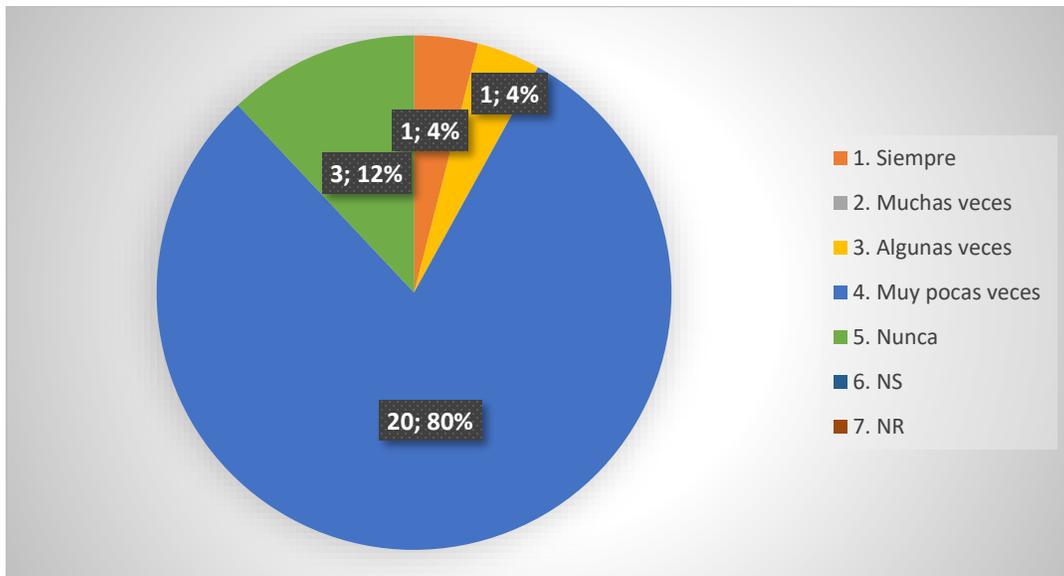
Gráfica 28. ¿Manipula, aplica o está en contacto con sustancias químicas nocivas/tóxicas? ¿Respira sustancias químicas en forma de polvo, humos, aerosoles, vapores, gases y/o niebla (excluido el humo de tabaco)?



Fuente: Propia autoría

Este ítem muestra que sólo el 1; 4% mantiene algún tipo de contacto con sustancias químicas nocivas que generan algún daño físico al personal en su entorno laboral.

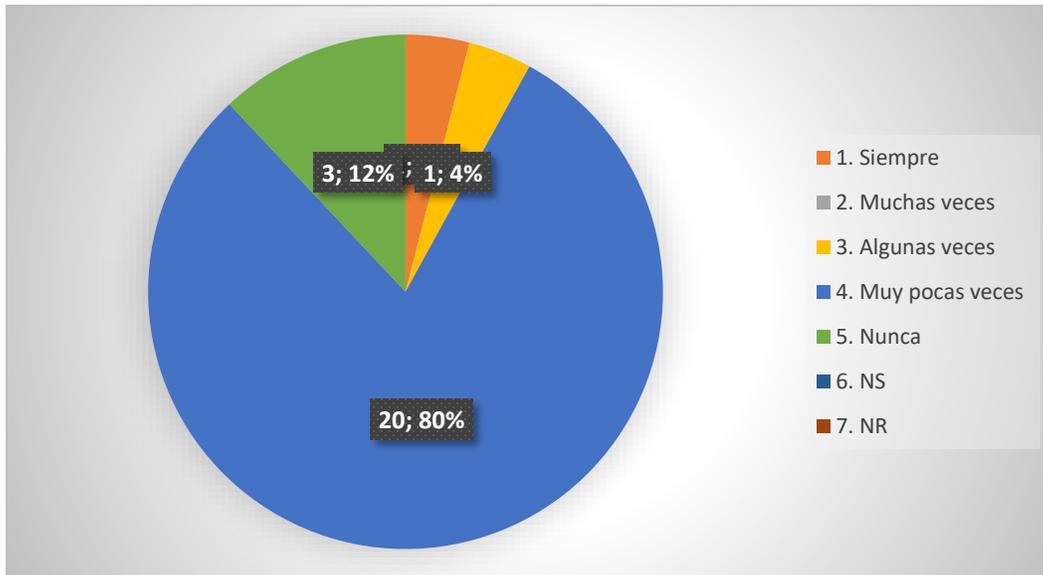
Gráfica 29. En su trabajo principal, y en una jornada de trabajo habitual para usted, ¿Con qué frecuencia realiza tareas que le obligan a mantener posturas incómodas?



Fuente: Propia autoría

Este ítem muestra que sólo el 3; 12% señala la opción nunca, que en su jornada habitual de trabajo se ve obligado a realizar tareas manteniendo posturas incómodas.

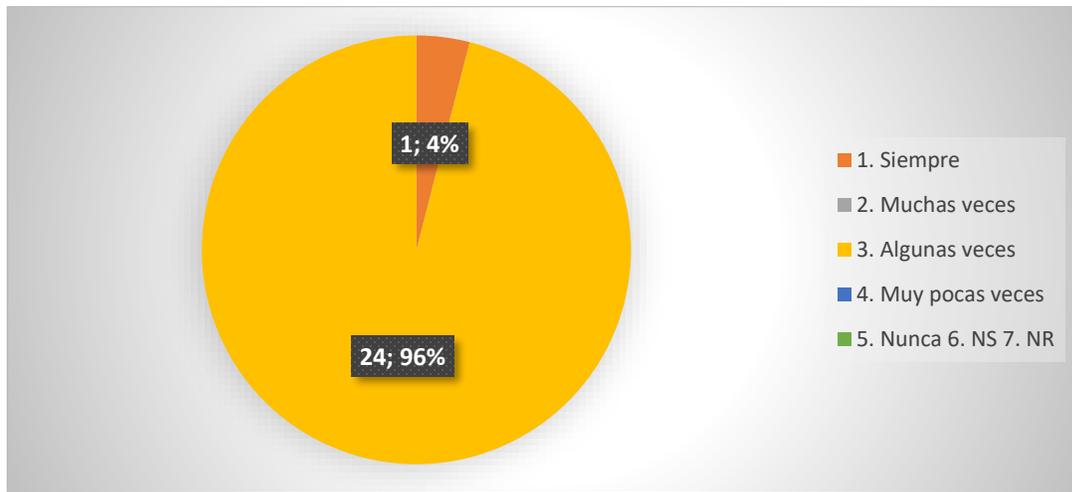
Gráfica 30 ¿Levanta, traslada o arrastra cargas, personas, animales u otros objetos pesados? ¿Realiza movimientos repetitivos, casi idénticos con los dedos, manos o brazos?



Fuente: Propia autoría

Este ítem muestra que el 20;80% del personal encuestado muy pocas veces levanta, traslada o arrastra cargas, personas, animales u otros objetos pesados durante sus horas de trabajo.

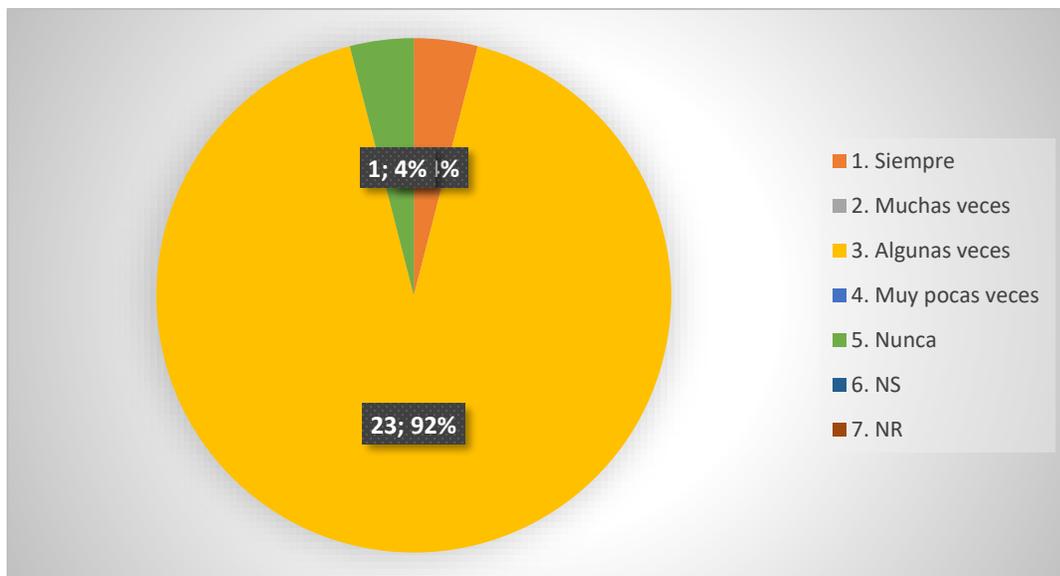
Gráfica 32. En una jornada de trabajo habitual para usted, ¿Con qué frecuencia tiene que trabajar muy rápido?



Fuente: Propia autoría

El 24; 96% del personal se mantiene algunas veces laborando sus tareas diarias con rapidez, esto indica claramente que se mantiene un buen ritmo de trabajo.

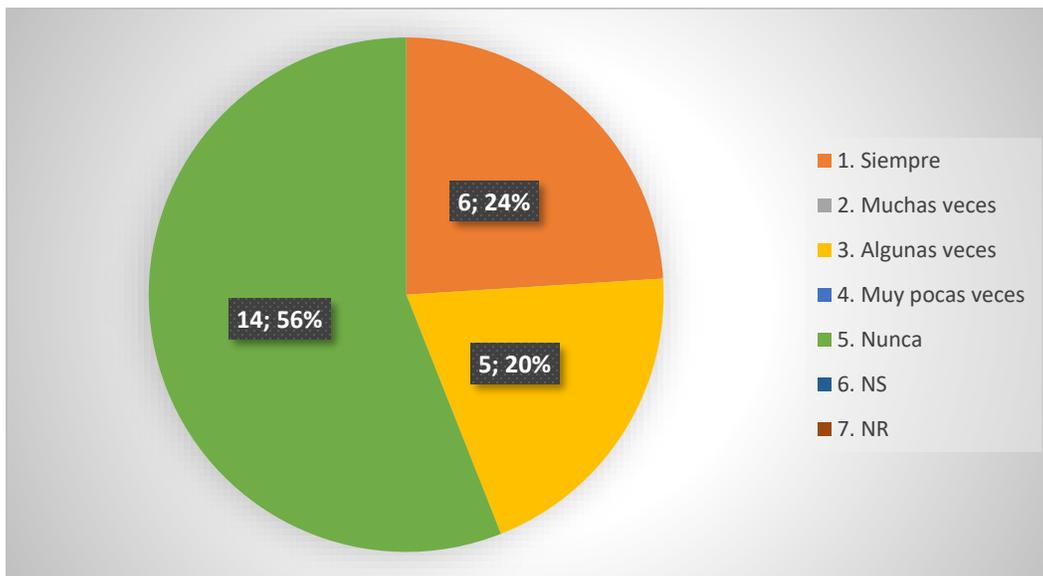
Gráfica 33. ¿Su trabajo exige que tenga que controlar muchas cosas a la vez?



Fuente: Propia autoría

El 23; 92% de los encuestados algunas veces su trabajo exige que tenga que controlar muchas cosas a la vez, es importante mencionar que en algunas ocasiones la presión que recae en los colaboradores, genera consecuencias a que incluyen: deserción laboral, aumento de niveles de estrés y depresión en los trabajadores. Para este resultado podemos concluir que en la muestra tomada se refleja un buen ritmo de las jornadas laborales.

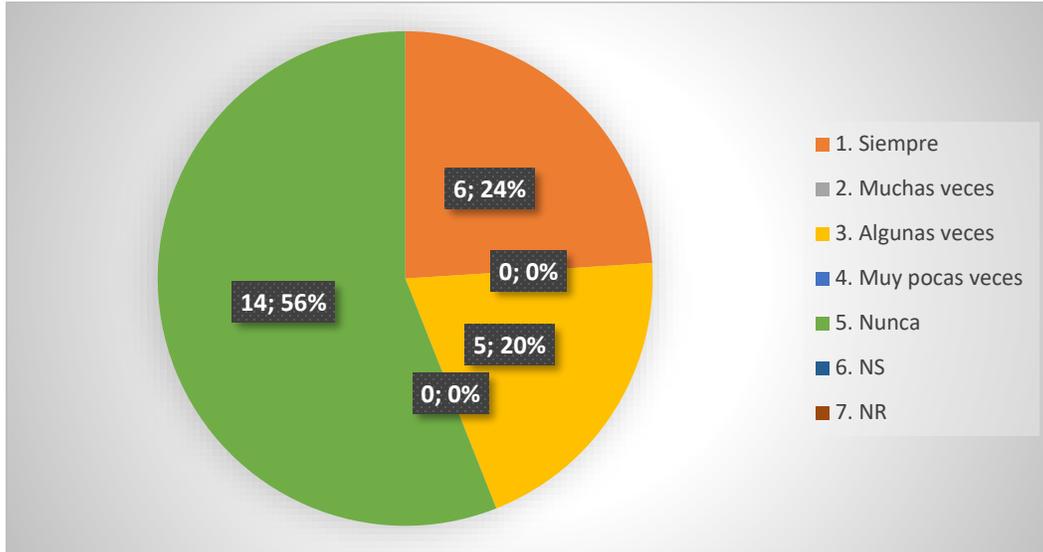
Gráfica 34. ¿Su trabajo exige que esconda sus emociones o sentimientos?



Fuente: Propia autoría

En este ítem podemos ver que un porcentaje muy alto de esconder en su trabajo emociones o sentimientos. Es de suma importancia concientizar al personal acerca de manifestar sentimientos y emociones generando un impacto significativo ya sea negativo o positivo en su rendimiento laboral, habilidades para tomar decisiones, espíritu de equipo y liderazgo y productividad en sus jornadas laborales.

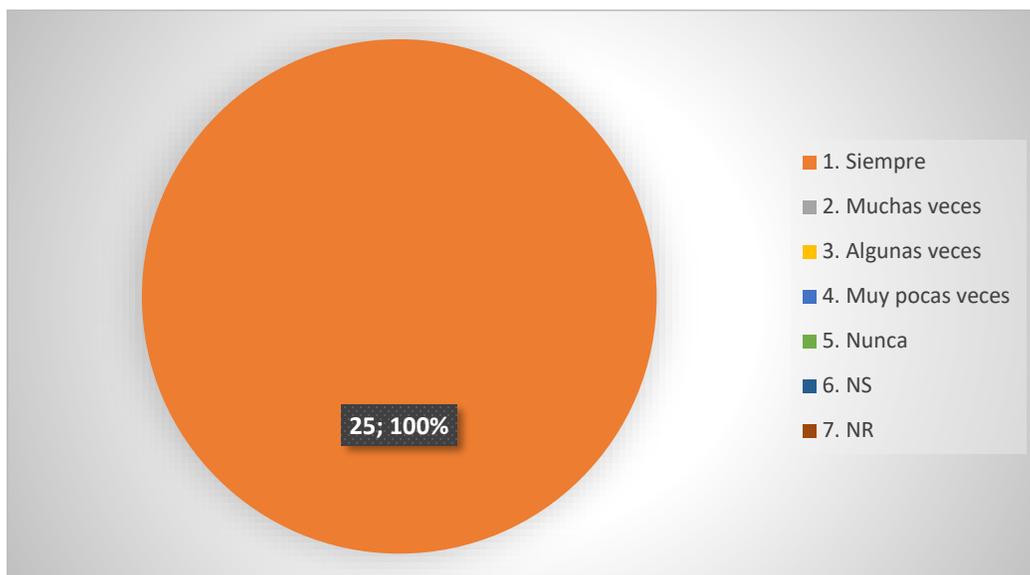
Gráfica 35 ¿Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades?



Fuente: Propia autoría

El 6; 24 % de los encuestados indica que siempre su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades. Este año dentro de institución se han implementado a través de la Ley de Carrera Migratoria la adquisición de nuevos cursos que logre la especialización de nuevas las habilidades de desarrollo personal y profesionales para mejor en los objetivos de la institución, que es lograr un servicio de excelencia al usuario.

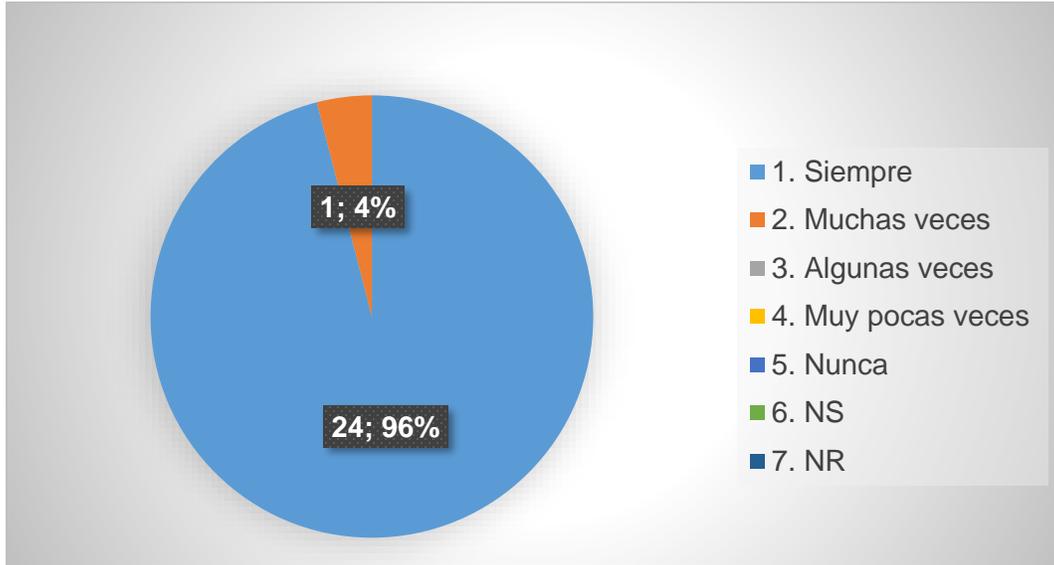
Gráfica 36. ¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?



Fuente: Propia autoría

Este ítem muestra que el 100% de los encuestados mantiene disposición de aprender y la institución le permite aprender cosas nuevas relacionadas a la atención al cliente y servidores públicos que garanticen un servicio de excelencia y además el objetivo de brindar respuestas eficientes.

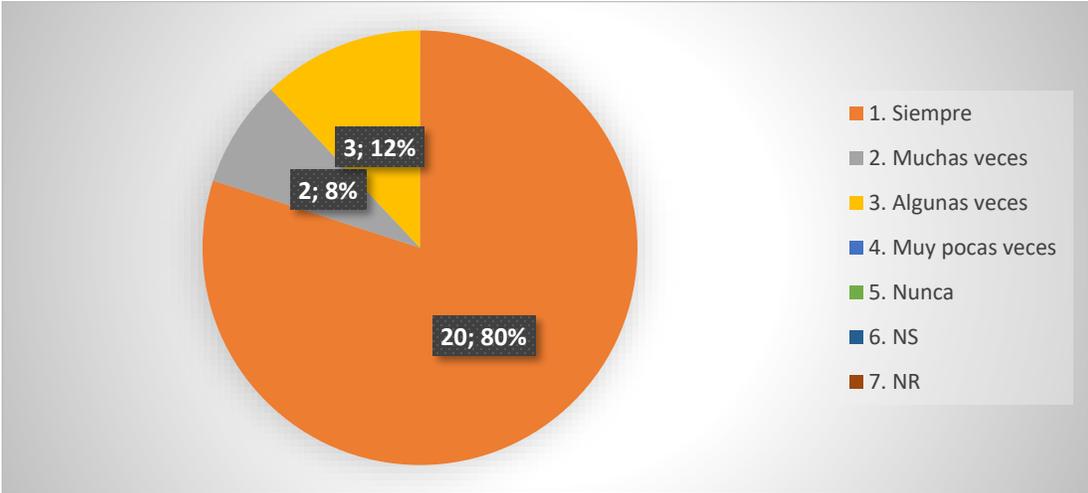
Gráfica 37. ¿Puede influir sobre la cantidad de trabajo que le dan?



Fuente: Propia autoría

El 24;96% de la muestra del personal tomada, puede influir sobre la cantidad de trabajado que le dan, cabe señalar que un colaborador comprometido es de gran valor, pues se considera parte de la organización y es más productivo, lo que significa mejorar en la eficacia de completar el trabajo diario.

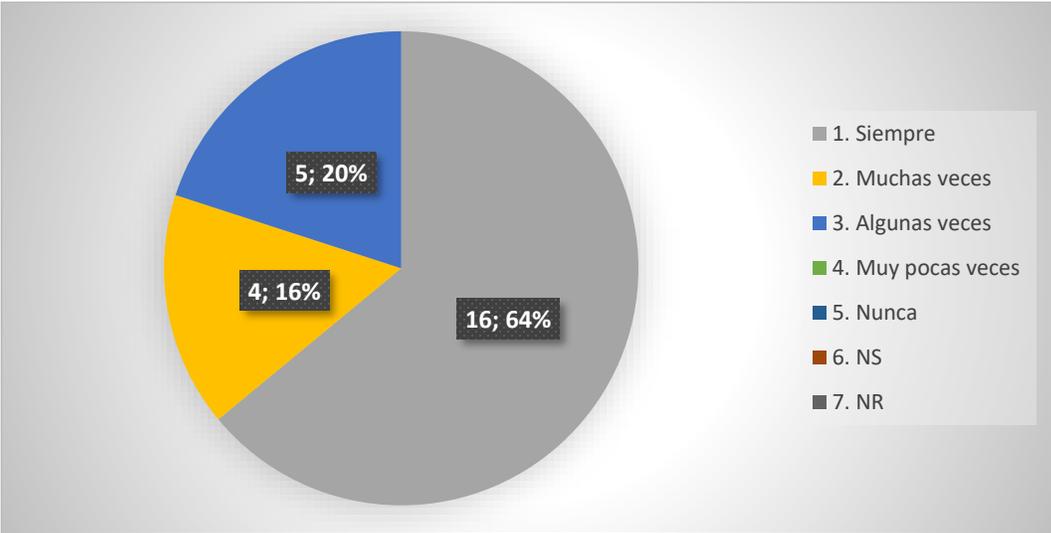
Grafica 38. ¿Recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización su trabajo?



Fuente: Propia autoría

El 20; 80% de la muestra recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización su trabajo, este porcentaje efectúa con eficiencia las asignaciones laborales, que dan el empuje a la institución.

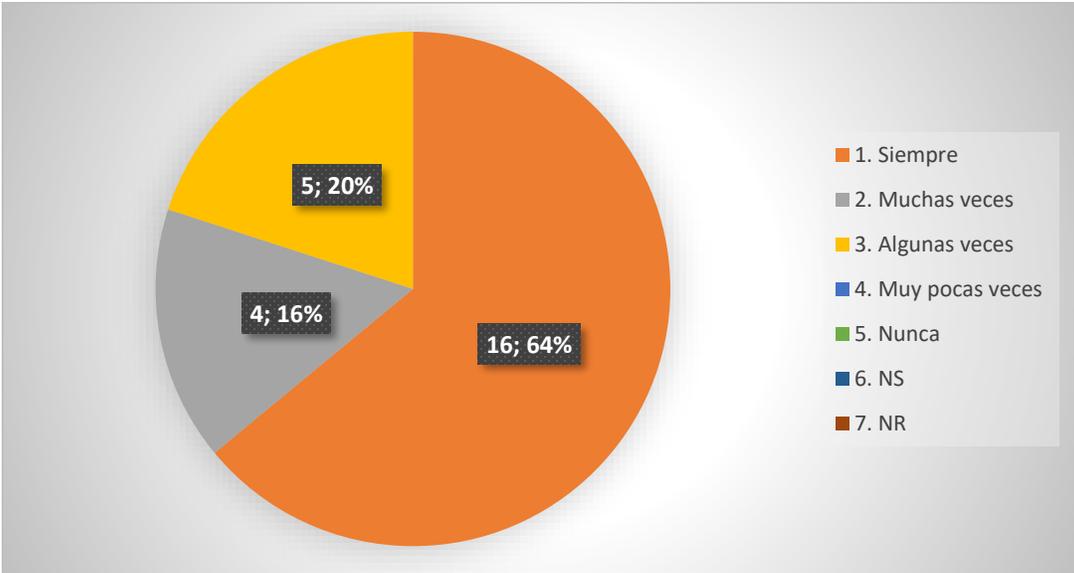
Gráfica 39. ¿Recibe ayuda de sus compañeros en la realización de sus tareas?



Fuente: Propia autoría

El 16; 64% no respondió a este ítem, el 5; 20% indicó que recibe ayuda de sus compañeros de trabajo para realizar las tareas y el 4;16% indicó que muchas veces recibe ayuda para desarrollar las tareas.

Gráfica 40. ¿Su salario es justo con respecto a su rendimiento laboral?

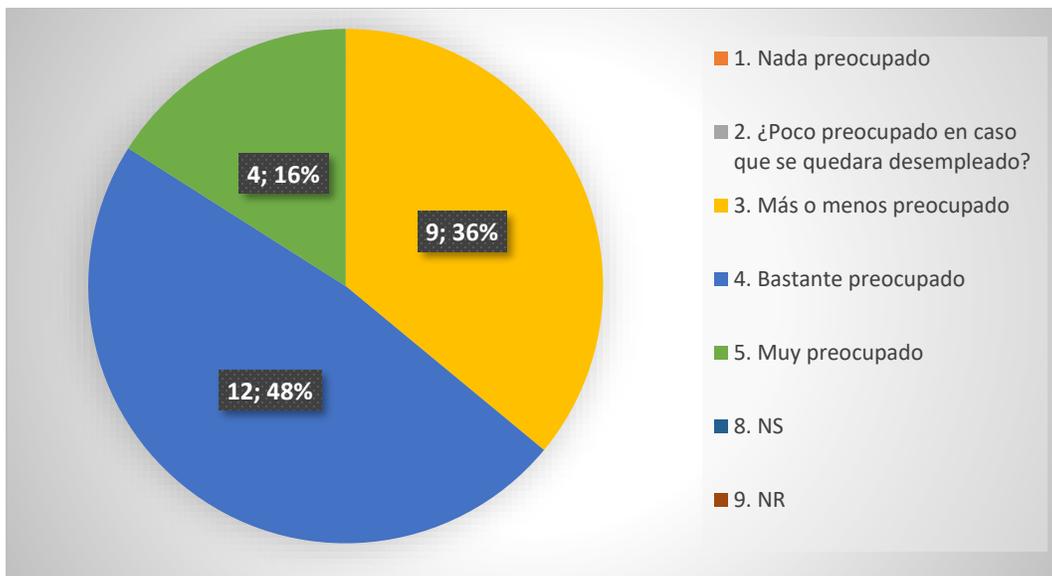


Fuente: Propia autoría

De acuerdo con los resultados obtenidos podemos decir que el 16; 64% de los colaboradores del Servicio Nacional de Migración no respondieron a esta pregunta, el 5; 20% indicaron que algunas veces sienten que es remunerado su trabajo y el 4; 16%

Indica que siempre reciben un salario justo con respecto a su rendimiento laboral. Es importante resaltar que los individuos que realizan trabajos con un alto nivel de productividad con respecto a su rendimiento deben recibir la misma remuneración.

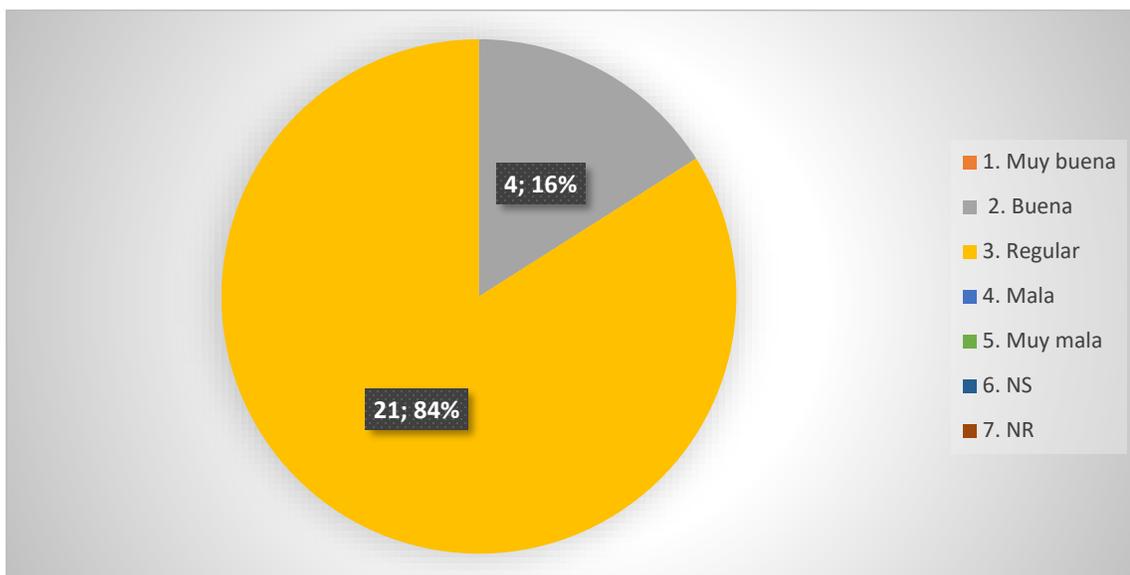
Gráfica 41. ¿En qué medida está preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo?



Fuente: Propia autoría

Según los datos obtenidos de los colaboradores encuestado un 12; 48% se encuentra preocupado debido a su inestabilidad laboral por el tipo de contrato acordado con el empleador, el 9; 36% más o menos preocupado y el 4;16% muy preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo.

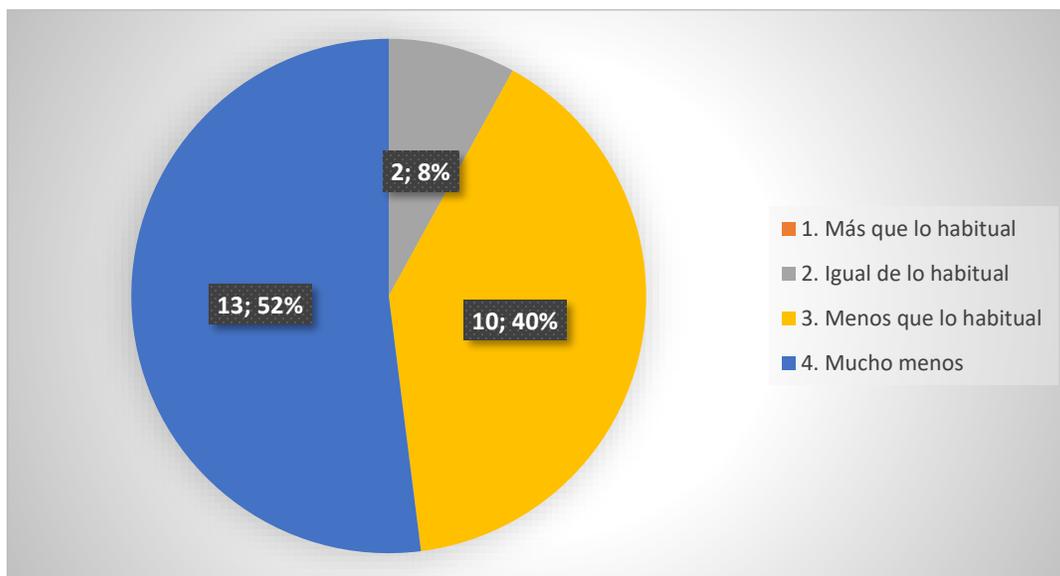
Gráfica 42. ¿Cómo considera usted que es su estado de salud en general?



Fuente: Propia autoría

La respuesta nos permite observar que el 21; 84% de los colaboradores consideran su estado de salud regular en general y el 4; 16 refiere tener buena salud.

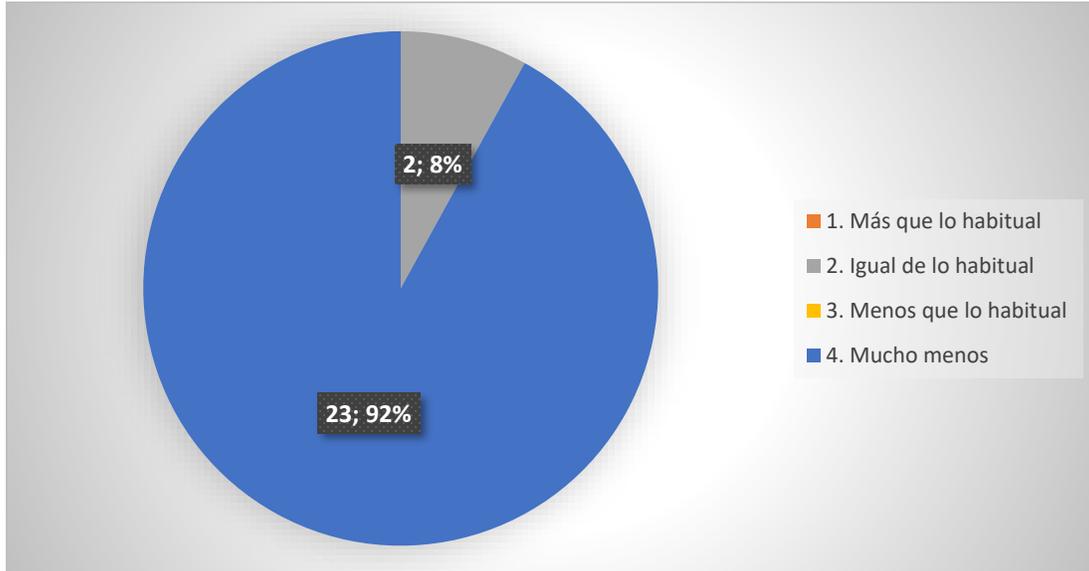
Gráfica 43. Nos gustaría saber si usted ha tenido algunas molestias o trastornos y cómo ha estado de salud en las últimas cuatro semanas. Queremos saber los problemas recientes y actuales, no los del pasado. En el último mes ¿Con qué frecuencia usted ha podido concentrarse bien que en lo que hace?



Fuente: Propia autoría

De acuerdo con los datos obtenidos el 13; 52% considera que ha podido concentrarse mucho menos de lo que hace habitualmente, el 10;40% menos de lo habitual de la labor que realiza y el 2; 8% igual de lo habitual. Debido a los tiempos por pandemia que estamos enfrentando debido a las preocupaciones perdemos la concentración, frente a esto es aconsejable organizar nuestro tiempo para desarrollar las tareas, nos ayudarán a parar de pensar en lo que nos distrae y a centrarnos en el contenido de lo que estamos realizando. En materia este es uno de los motivos de crear el programa de seguridad y salud ocupacional, dentro de ello podemos capacitar al personal a través de talleres de inteligencia emocional.

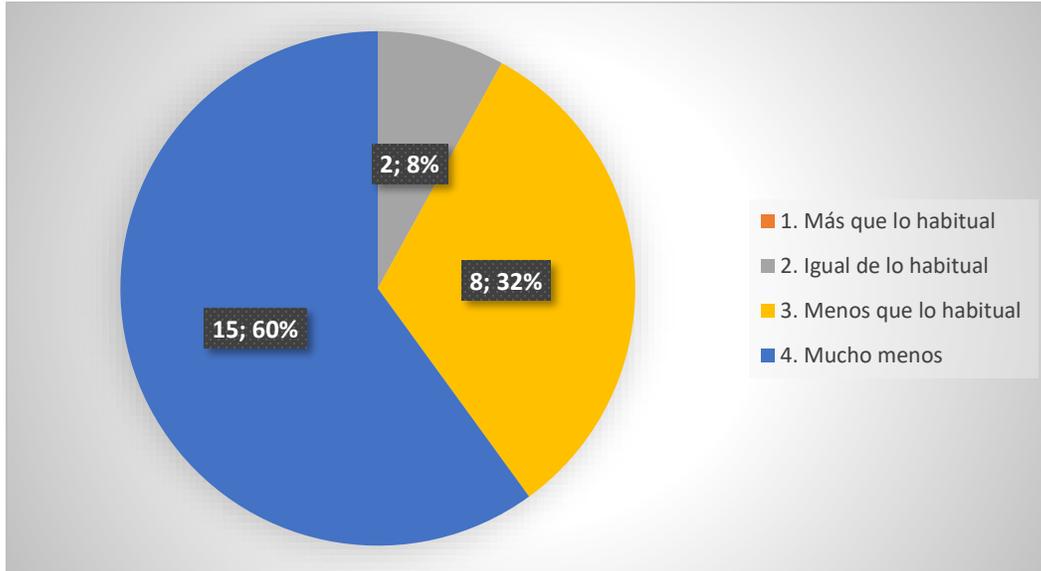
Gráfica 44. ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?



Fuente: Propia autoría

La respuesta obtenida muestra que el 23; 92% mucho menos de lo habitual que ha sentido estar jugando un papel útil en la vida y el 2;8% juega un papel igual de lo habitual. Cuando los colaboradores se sienten útiles dentro de la organización, además se despiertan emociones positivas, el personal se siente valioso y hasta puede repercutir en otros para reafirmarse y conectarse colectivamente con el objetivo institucional.

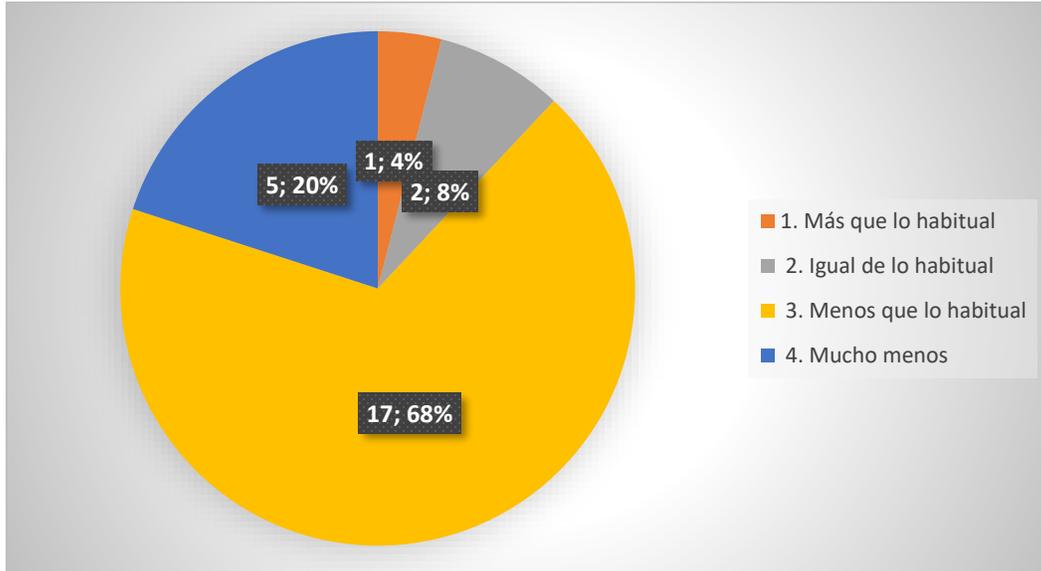
Gráfica 45. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?



Fuente: Propia autoría

Según los datos obtenidos el 15; 60% indicaron que se han sentido capaz de tomar decisiones, el 8; 32% se ha sentido menos que lo habitual y el 2; 8% igual de lo habitual. Es importante que dentro de la jornada laboral los colaboradores tengan la capacidad afrontar un problema y solucionarlo para llevarlo a cabo en determinadas acciones. Es necesario la creación del programa de seguridad y salud ocupacional que dentro de ello suministrar técnicas de toma de decisiones que fortalezcan la institucionalidad.

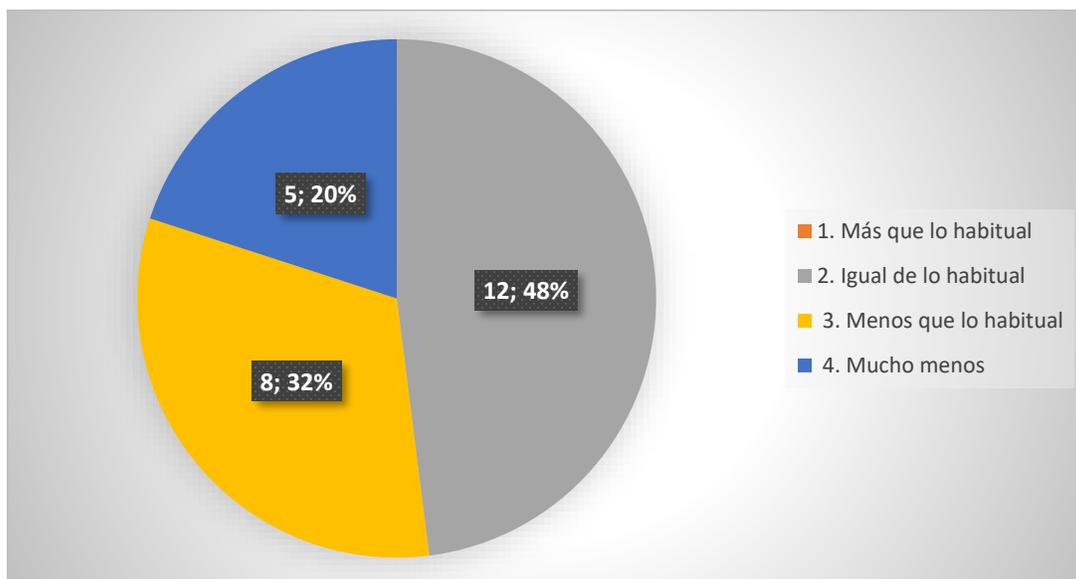
Gráfica 46. ¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades diarias?



Fuente: Propia autoría

La respuesta obtenida nos permite observar que el 17; 68% indica que ha sido capaz de disfrutar de sus actividades diarias, el 5; 20% mucho menos de lo habitual, el 2; 8% igual que lo habitual y el 1; 4% más que lo habitual. La clave que podemos aportar a este análisis es incorporar jornadas de salud dirigido a los colaboradores, se comenzará abordando las áreas que tienen problemas comunes de estrés o dolor de espalda para ayudar a prevenir y mejorar su rendimiento.

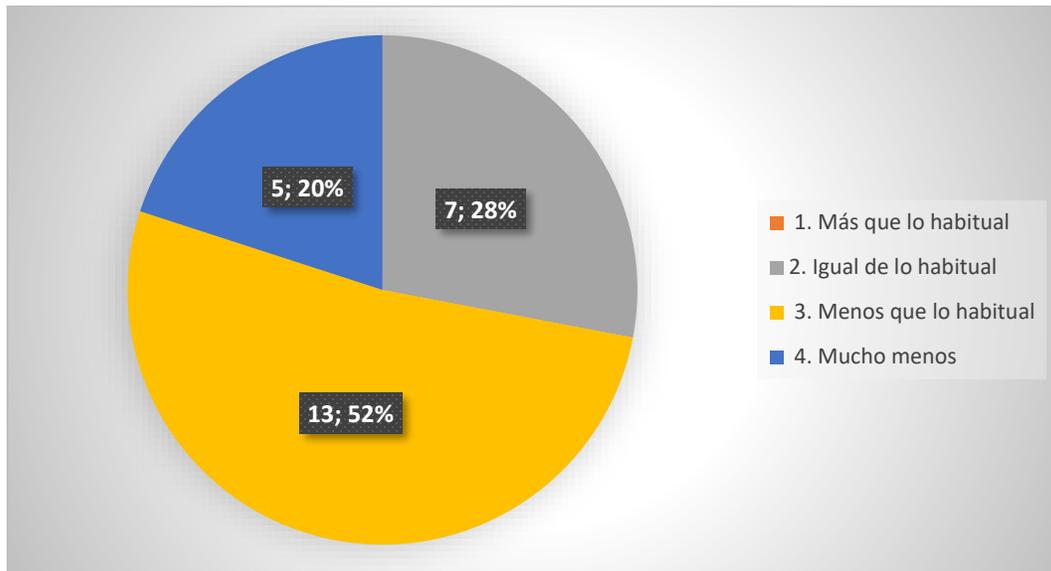
Gráfica 47. ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las cosas de su vida?



Fuente: Propia autoría

Con relación al colaborador del Servicio Nacional de Migración, si se siente razonablemente feliz considerando todas las cosas de su vida el 12; 48 % indica que igual de lo habitual, el 8; 32 % menos que lo habitual, y el 5; 20% mucho menos de lo habitual. Entender cómo se siente cada colaborador en el desarrollo de sus metas es importante, no ignorar sentimientos, pues al expresarlos sabiamente ayuda a mantener un ambiente laboral positivo y feliz del rol que ejecuta en su jornada laboral y social.

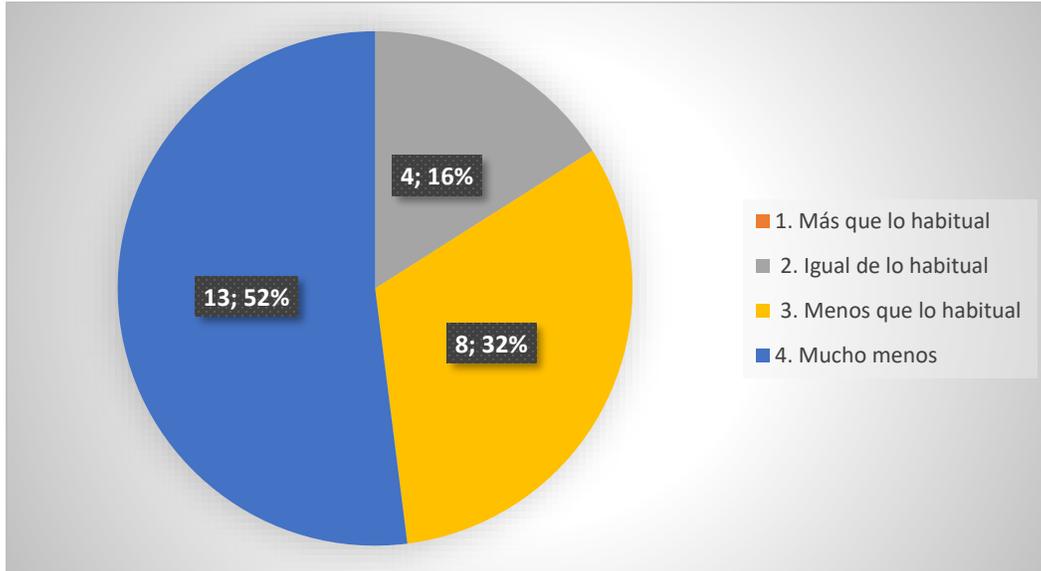
Gráfica 46. ¿Ha perdido mucho el sueño por sus preocupaciones?



Fuente: Propia autoría

Según los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario el 13;52% de los inspectores y supervisores migratorios de la muestra tomada indica que ha perdido mucho el sueño por sus preocupaciones, mientras que el 7;28% pierde el sueño menos que lo habitual y el 5;20% indica que mucho menos.

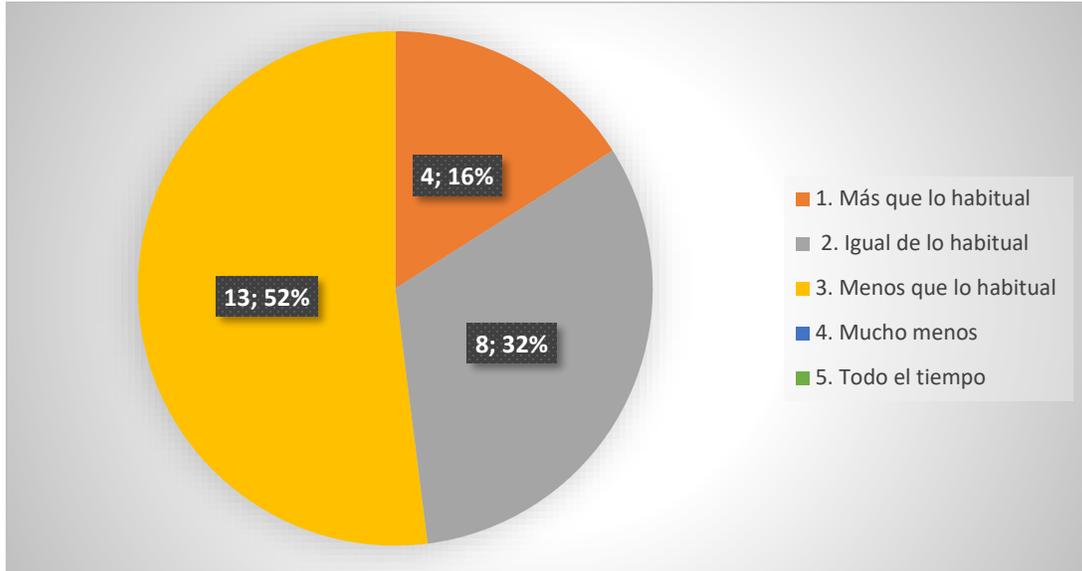
Gráfica 49. ¿Se ha sentido constantemente bajo presión?



Fuente: Propia autoría

De acuerdo a los datos obtenidos el 13; 52% de los encuestados se siente constantemente bajo presión, el 8; 32% menos que lo habitual y el 4; 16% igual de lo habitual. Las condiciones adversas tanto tiempo generan una sobrecarga en el colaborador, para ello es importante ejecutar el programa de seguridad y salud ocupacional, que trimestralmente se brinden talleres de concientización de las autoridades a la hora de desarrollar determinadas tareas profesionales de forma equilibrada.

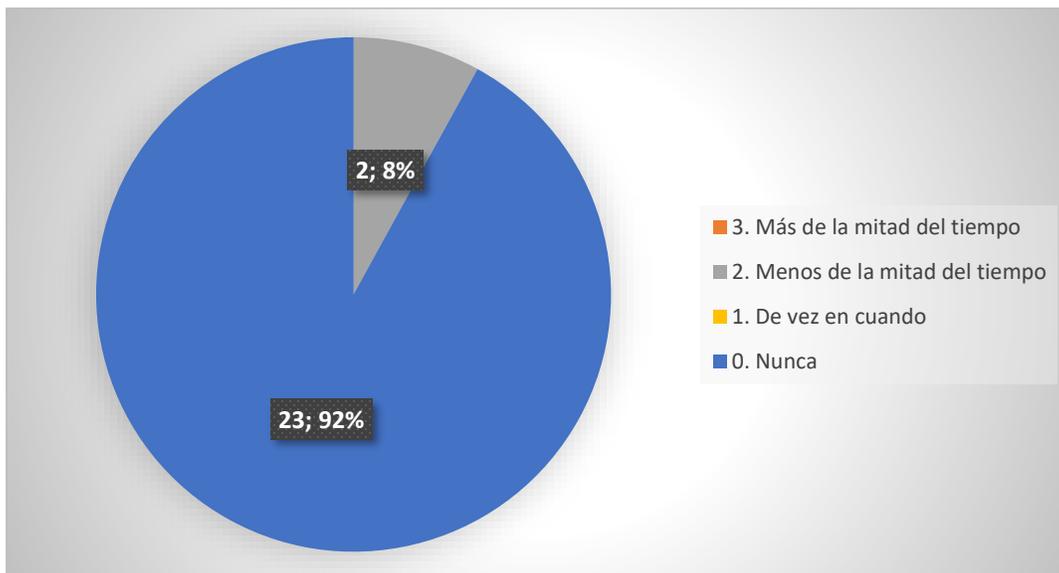
Gráfica 50. ¿Se ha sentido triste o deprimido/a?



Fuente: Propia autoría

Muestra que el 13; 52% de los colaboradores encuestados indican que siempre se sienten menos que lo habitual triste o deprimido, el 8; 32% igual de lo habitual y el 4; 16% más que lo habitual. En el aspecto emocional todos somos vulnerables, es fundamental para el personal implementar capacitaciones ocupacionales que brinde herramientas para encontrar estrategias para no dejar que vaya más allá de lo necesario.

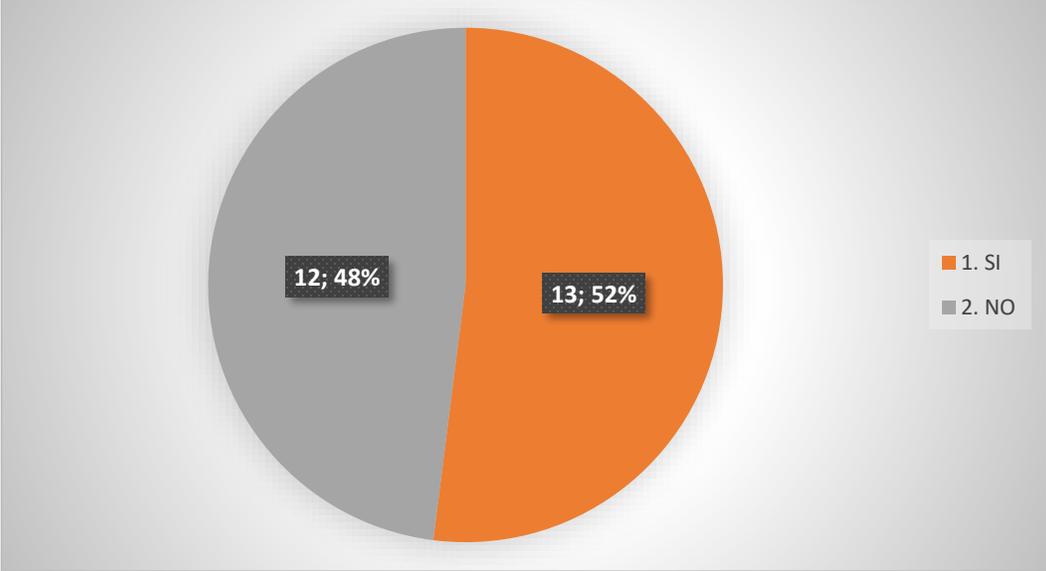
Gráfica 51. ¿Ha perdido confianza en sí mismo/a?



Fuente: Propia autoría

La mayoría de los colaboradores encuestados representado por 23; 92% indicaron que siempre han tenido confianza en sí mismos y el 2; 8% menos de la mitad del tiempo.

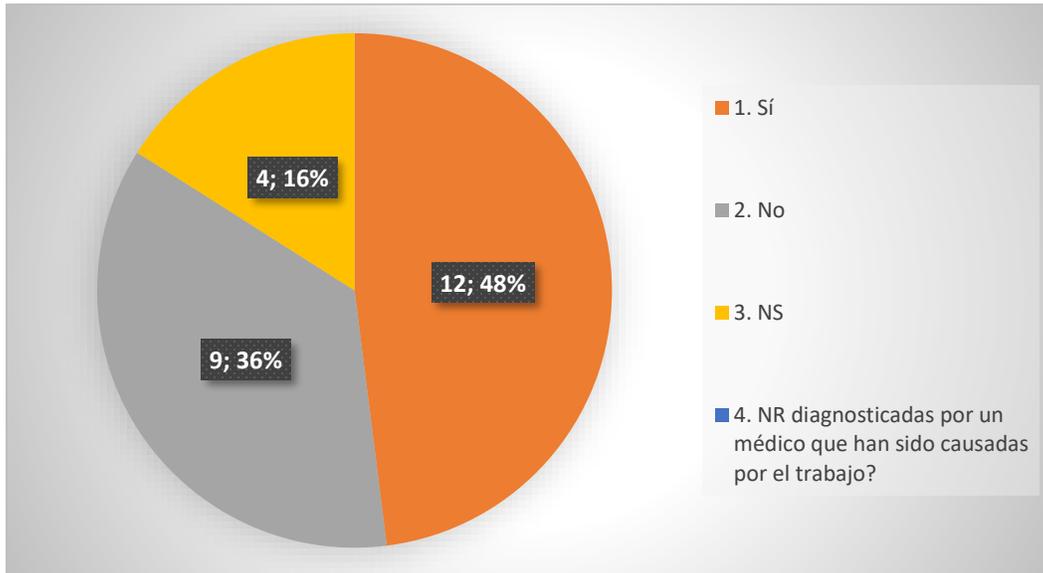
Grafica 52. Durante los últimos 12 meses, ¿Ha sufrido alguna lesión o daño debido a un accidente de trabajo (hecho imprevisto y repentino que ocurrió por causa o motivo del trabajo que habitualmente realiza), sea en el puesto de trabajo, o yendo o volviendo a su domicilio?



Fuente: Propia autoría

Según los datos obtenidos se observa que el 13; 52% de colaboradores mencionaron que ha sufrido alguna lesión o daño debido a un accidente de trabajo y el 12; 48% indicaron que no han sufrido imprevisto y repentino que ocurrió por causa o motivo del trabajo que habitualmente realiza.

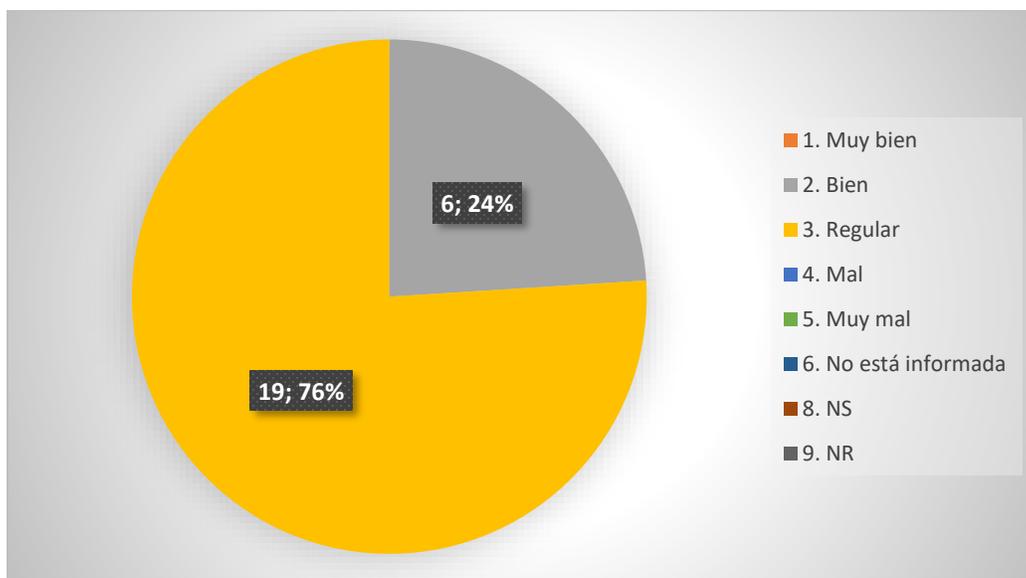
Gráfica 53. Durante los últimos 12 meses, ¿Ha sufrido una o más enfermedades?



Fuente: Propia autoría

De acuerdo a los datos obtenidos el 12; 48% de los encuestados indicaron que, durante los últimos 12 meses han sufrido una o más enfermedades, el 9; 36% respondieron negativamente y el 4; 16% no sabe o desconocen de haber sufrido enfermedades.

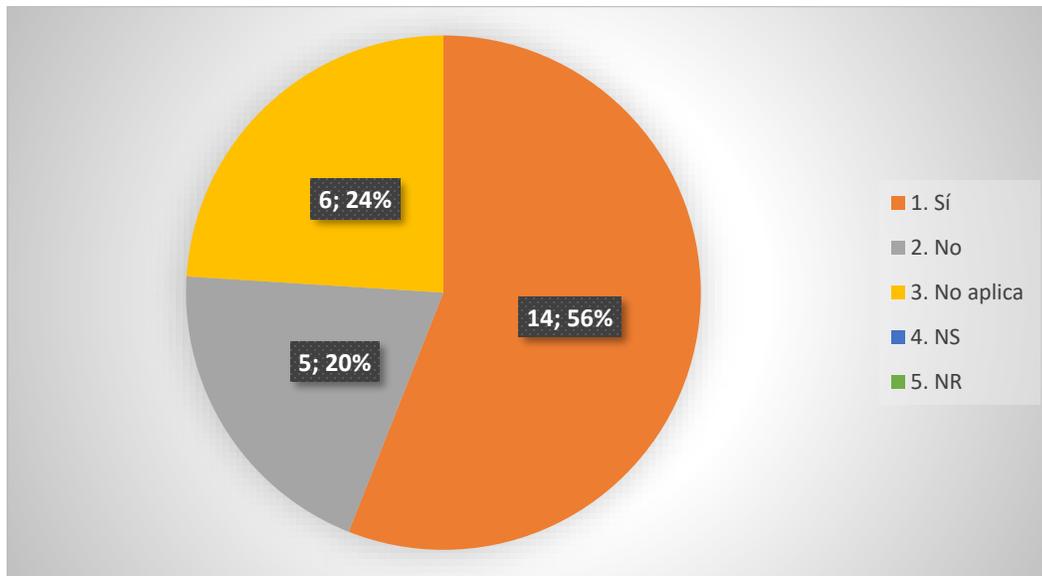
Gráfica 54. En relación con los riesgos para su salud y seguridad relacionados con su trabajo, ¿En qué medida diría usted que está informado?



Fuente: Propia autoría

Se observa que el 19;76% de los colaboradores encuestados conocen regularmente los riesgos para su salud y seguridad relacionados con su trabajo, el 6;24% está informado. Según los resultados obtenidos en esta pregunta podemos notar que los inspectores y colaboradores desconocen las causas de los riesgos es por ello que implementar el programa de seguridad y salud ocupacional es necesario para eliminarlas o minimizar sus efectos. Se trata también de un conjunto de técnicas orientadas a reconocer, evaluar y controlar los riesgos ambientales que pueden ocasionar accidentes y/o enfermedades profesionales.

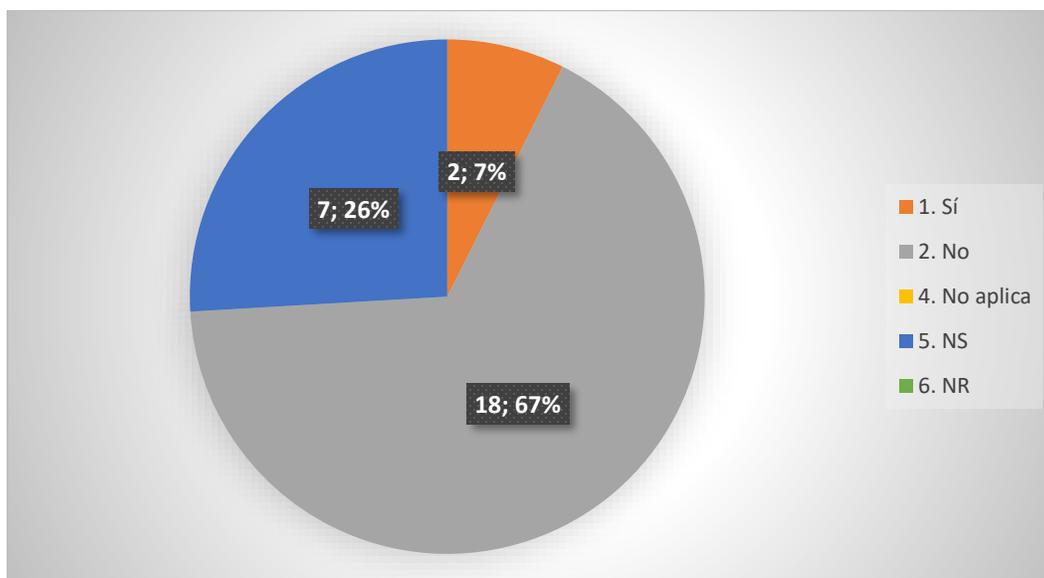
Gráfica 55. ¿Dispone de equipos de protección personal (caso, guantes y botas) obligatorios para sus tareas?



Fuente: Propia autoría

Según los datos obtenidos el 14; 56% de los colaboradores dispone de equipos de protección personal, el 5; 20% no requiere de uso de los mismos y el 6; 24% no aplica para las tareas que realiza. En los tiempos por pandemia a nivel administrativo y operativo el personal en general utiliza, caretas, mascarillas y la provisión de alcohol, además de la dotación de gel alcoholada en todas las áreas laborales.

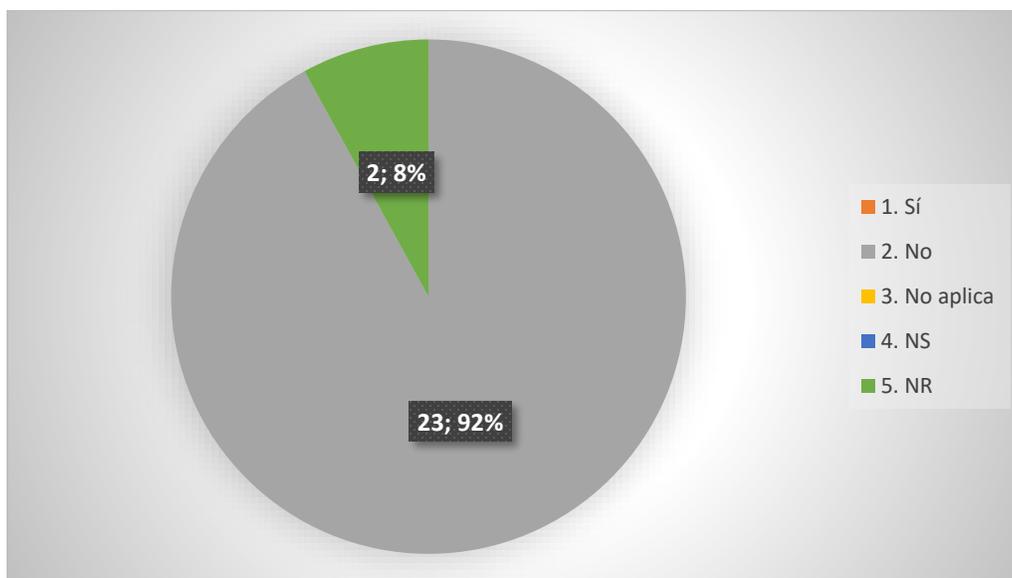
Gráfica 56. En su puesto de trabajo, ¿Sabe si se han realizado evaluaciones o mediciones o controles de los posibles riesgos para la salud en los últimos 12 meses?



Fuente: Propia autoría

En relación a las respuestas emitidas el 18; 67% desconoce si se han realizado evaluaciones o mediciones o controles de los posibles riesgos para la salud en los últimos 12 meses, el 7; 26% no sabe y el 2; 7% afirma de mediciones de control para posibles riesgos para la salud en su puesto laboral.

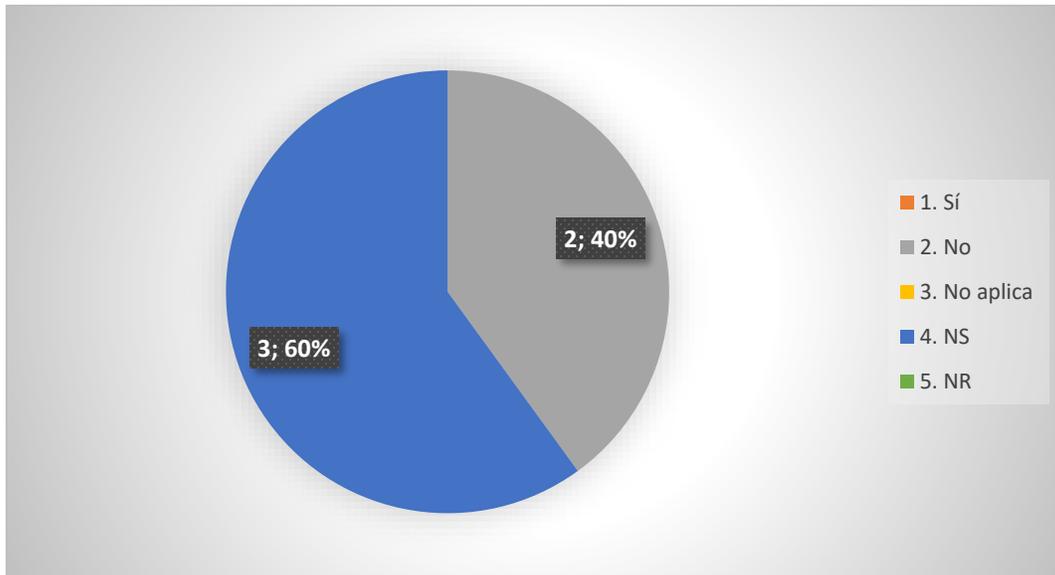
Gráfica 57. En su centro de trabajo, ¿Tiene acceso a un servicio de prevención de riesgos laborales o de salud laboral?



Fuente: Propia autoría

Continuando con la cuantificación de resultados el 23; 92% mencionaron que no tiene acceso a un servicio de prevención de riesgos laborales o de salud laboral y el 2; 8% no respondió esta pregunta. Esta respuesta sustenta la iniciativa de esta investigación dentro de la institución, debido a esto surge la iniciativa de dar cumplimiento y la ejecución de un programa de seguridad y salud ocupacional.

Gráfica 58. En su centro de trabajo, ¿Se realizan reuniones periódicas en las que los empleados pueden manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en la organización o empresa en relación a la salud y seguridad en el trabajo?



Fuente: Propia autoría

La respuesta nos permite observar que el 3;60% de los colaboradores que no sabe si se realizan reuniones periódicas en las que los empleados pueden manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en la organización o empresa en relación a la salud y seguridad en el trabajo y el 2;40% indica que no.

## Recomendaciones

Después de realizar esta investigación y de acuerdo con lo propuesto se recomienda:

- Sensibilización dirigida de los directivos en relación a los posibles riesgos a los que están expuestos, no solo los colaboradores también público en general que acude a las instalaciones.
- Brindar talleres y capacitación constante a todos los colaboradores tengan conocimientos de los procedimientos adecuados frente algún incidente dentro de su área de trabajo esto, ayuda a reducir los impactos negativos que puede traer tanto para el colaborador como para la institución.
- Creación, implementación y seguimiento del Programa de Prevención de Riesgos Laborales y Enfermedades Profesionales
- Establecer un convenio con el comité para la instalación de un Comité Técnico Interinstitucional de Salud, Higiene y Seguridad Ocupacional
- Mejorar las condiciones de infraestructura, limpieza y orden debido actual propagación de COVID-19 a través del Comité de Bioseguridad conformado dentro de la institución
- Implementar jornadas periódicamente de exámenes médicos recomendados por el Ministerio de Salud de Panamá en los trabajadores según el tipo de trabajo que realiza.

## **Conclusiones**

Es muy importante la creación de un programa de estativamente según las normas de seguridad y salud ocupacional panameña para garantizar un trabajo seguro de los trabajadores.

Al cumplir con las normativas y procedimientos de salud ocupacional logramos una cultura institucional más organizada en la prevención de riesgos de accidentes, además se identificarlas condiciones y actos inseguros en el área administrativa y operativa.

Finalmente alcanzaremos la participación en los talleres y capacitaciones de salud ocupacional dando sugerencias que posibiliten un inter aprendizaje efectivo entre supervisores y subalternos en el entorno laboral.

## Referencias Bibliográficas

Oficina Internacional de Trabajo. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, O.I.T., 1998.

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2014. Actualizado: 2016 (<https://definicion.de/riesgo-fisico/>)

C/ Luis Cabrera, Nº 9. 28002. Madrid. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, dependiente de la Gerencia 91 336 3812

Fernando Ramírez Álvarez, Jefe División Medicina Laboral ARL SURA S.A.

Prevalía, S.L.U Riesgos Ergonómicos y Medidas Preventivas en las Empresas Lideradas por Jóvenes Empresarios

ASIPREX: Servicio de Prevención de Ajeno 2019.

Enciclopedia grafica 2013: Señales de Seguridad en el Trabajo

<https://www.mitradel.gob.pa/instalan-comite-tecnico-interinstitucional-de-salud-higiene-y-seguridad-ocupacional/>

<https://www.migracion.gob.pa/>

## **ANEXOS**

**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**CON ÉNFASIS EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**CUESTIONARIO BÁSICO SOBRE CONDICIONES DE TRABAJO, EMPLEO Y SALUD**

**OBJETIVO:** Mediante el siguiente cuestionario sobre la investigación del tema Cumplimiento y Ejecución de la Normativa de Seguridad y Salud Ocupacional Panameña en el Servicio Nacional de Migración (SNM), se busca conocer si se están cumpliendo sobre el cuidado y de las condiciones de seguridad y salud ocupacional en el personal de esta institución.

**1 ¿Ha trabajado usted al menos una hora la semana anterior?**

1. Sí
2. No

**¿Estaba temporalmente ausente de su trabajo por vacaciones, enfermedad, permiso, etc.?**

- 1 Sí (pasa a la pregunta 1)
2. No (final de la entrevista)

**¿Qué edad tiene usted en años cumplidos?**

Indicar número \_\_\_\_\_ (al menos 18 años)

**A. Características básicas sociodemográficas y laborales**

**2. ¿Cuál es el sexo de la persona entrevistada?**

1. Mujer
2. Hombre

**3. ¿En qué país nació usted?**

(Abierta) \_\_\_\_\_

**4. ¿Cuál es el último año, grado o nivel de enseñanza que usted aprobó o completó?**

(Abierta) \_\_\_\_\_

**Las preguntas que se hacen a continuación se refieren a su trabajo principal. Es decir, al que dedicó más tiempo en los últimos 30 días.**

**5. ¿Cuáles son las tareas que desempeña habitualmente usted en su ocupación, oficio o trabajo?**

(Abierta) \_\_\_\_\_

**6. ¿Cuál es la actividad económica principal de la empresa, organización o institución?**

(Abierta) \_\_\_\_\_ en la que usted trabaja o a la que usted se dedica?

**7. Aproximadamente ¿cuántas personas, incluyéndose usted, trabajan en su mismo centro o establecimiento de trabajo?**

(Abierta) Indicar número \_\_\_\_\_

**B. Condiciones de empleo En su trabajo principal...**

**8. ¿Cuántas horas trabaja usted como promedio a la semana?**

Indicar número \_\_\_\_\_

**9. ¿Qué días de la semana trabaja usted habitualmente?**

1. lunes a viernes
2. lunes a sábado
3. lunes a domingo
4. Sólo fines de semana y festivos o feriados
5. Días irregulares o no fijos o movibles

**10. ¿Qué tipo de jornada u horario de trabajo tiene usted habitualmente?**

1. Jornada partida (mañana y tarde)
2. Jornada continua, de mañana (ej. Entre las 8 y 15 horas)
3. Jornada continua, de tarde noche (ej. Entre las 13 y 21 horas) noche;
4. Jornada continua, de noche-madrugada (ej. entre las 22 y 6 horas)
5. Turnos rotativos, excepto el turno de
6. Turnos rotativos, incluyendo el turno de noche;
7. Jornadas irregulares o variables según los días;
8. Otros (especificar) \_\_\_\_\_

**11. Actualmente, ¿Tiene usted descuento, aporta, está afiliado o registrado en algún seguro social o privado?**

1. Sí
2. No
3. No Sabe
4. No respondió

(¿Estas dos últimas sistema de jubilación, desempleo o invalidez en la seguridad social o caja de seguros? son **SIEMPRE** espontáneas)

**En su trabajo principal**

**12. ¿Tomarse vacaciones pagadas sin problema?**

1. Sí
2. No
3. NS
4. NR

**13. ¿Puede usted tomarse los días feriados o de descanso sin problema?**

1. Sí
2. No
3. NS
4. NR

**14. ¿Puede tomarse la incapacidad médica, licencia o reposo sin problema y cuando lo necesite?**

1. Sí
2. No
3. NS
4. NR

**15. ¿Puede usted ir al médico cuando lo necesita sin problema?**

1. Sí
2. No
3. NS
4. NR

**16. ¿Puede usted Hacer uso de la licencia o permiso de maternidad o paternidad?**

1. Sí
2. No
3. NS
4. NR

**17. En su trabajo principal, ¿Usted es...?**

1. Patrón o empleador (dueño, propietario socio)
2. Trabajador independiente o por cuenta propia
3. Trabajador dependiente asalariado
4. Trabajador del servicio doméstico
5. Trabajador familiar no remunerado

**18. En su trabajo principal, ¿Tiene usted un contrato?**

1. Escrito
2. Oral o verbal
3. No tiene acuerdo o contrato
4. NS
5. NR

**19. ¿Qué tipo de contrato o acuerdo?**

1. Fijo, indefinido o permanente
2. Temporal
3. Pasantía, beca de estudios o en prácticas
4. NS
5. NR

**20. Además del trabajo principal, ¿Tiene otro u otros trabajos remunerados?**

1. Sí, de manera habitual
2. Sí, pero sólo ocasionalmente
3. Sí, trabajo de temporada
4. No, no tengo otros trabajos

**21. ¿Cuál ha sido su ingreso promedio mensual durante los últimos 3 meses?**

1. B/.500.00 - B/.1,000.00
2. B/.1,000.00 - B/.2,000.00
3. B/.2,000.00 - B/.3,000.00
4. B/.4,000.00 - B/.5,000.00

**Condiciones de Trabajo**

**C.1. Condiciones de seguridad**

**En su trabajo principal, y en una jornada de trabajo habitual para usted, ¿con qué frecuencia...**

**22. ¿Trabaja en suelos o pisos inestables, irregulares y/o resbaladizos, que pueden provocarle una caída?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca
6. NS
7. NR

**23. ¿Trabaja en la proximidad de huecos, escaleras y/o desniveles, que pueden provocarle una caída?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca
6. NS
7. NR

**24. ¿Utiliza equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de trabajo que pueden provocarle daños (cortes, golpes, laceración, pinchazos, amputaciones, etc.)?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca
6. NS
7. NR

## **C.2. Condiciones Higiénicas**

**25. En su trabajo principal, y en una jornada de trabajo habitual para usted, ¿Con qué frecuencia está expuesto a un nivel de ruido que le obliga a elevar la voz para conversar con otra persona?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca
6. NS
7. NR

**26. Está usted expuesto a la luz (radiaciones) solar?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca
6. NS
7. NR

**27. ¿Manipula, aplica o está en contacto con sustancias químicas nocivas/tóxicas? ¿Respira sustancias químicas en forma de polvo, humos, aerosoles, vapores, gases y/o niebla (excluido el humo de tabaco)?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca
6. NS
7. NR

**28. ¿Manipula o está en contacto con materiales, animales o personas que pueden estar infectados (basura, fluidos corporales, animales, material de laboratorio, etc.)?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca
6. NS
7. NR

### **C.3. Condiciones Ergonómicas**

**29. En su trabajo principal, y en una jornada de trabajo habitual para usted, ¿Con qué frecuencia realiza tareas que le obligan a mantener posturas incómodas?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca
6. NS
7. NR

**30. ¿Levanta, traslada o arrastra cargas, personas, animales u otros objetos pesados? ¿Realiza movimientos repetitivos, casi idénticos con los dedos, manos o brazos?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca

- 6. NS
- 7. NR

#### **C.4. Condiciones psicosociales**

**En su trabajo principal, y en una jornada de trabajo habitual para usted, ¿con qué frecuencia...**

**31. ¿Tiene que trabajar muy rápido?**

- 1. Siempre
- 2. Muchas veces
- 3. Algunas veces
- 4. Muy pocas veces
- 5. Nunca
- 6. NS
- 7. NR

**32. ¿Su trabajo exige que tenga que controlar muchas cosas a la vez?**

- 1. Siempre
- 2. Muchas veces
- 3. Algunas veces
- 4. Muy pocas veces
- 5. Nunca
- 6. NS
- 7. NR

**33. ¿Su trabajo exige que esconda sus emociones o sentimientos?**

- 1. Siempre
- 2. Muchas veces
- 3. Algunas veces
- 4. Muy pocas veces
- 5. Nunca
- 6. NS
- 7. NR

**34. ¿Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades?**

- 1. Siempre
- 2. Muchas veces
- 3. Algunas veces
- 4. Muy pocas veces
- 5. Nunca
- 6. NS
- 7. NR

**35. ¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca
6. NS
7. NR

**35. ¿Puede influir sobre la cantidad de trabajo que le dan?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca
6. NS
7. NR

**36. ¿Recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización su trabajo?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca
6. NS
7. NR

**37. ¿Recibe ayuda de sus compañeros en la realización de sus tareas?**

**¿Su salario es justo con respecto a su rendimiento laboral?**

1. Siempre
2. Muchas veces
3. Algunas veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca
6. NS
7. NR

**38. ¿En qué medida está preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo?**

1. Nada preocupado
2. ¿Poco preocupado en caso que se quedara desempleado?
3. Más o menos preocupado
4. Bastante preocupado
5. Muy preocupado
6. NS
7. NR

#### **D. Salud**

**39. ¿Cómo considera usted que es su estado de salud en general?**

1. Muy buena
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Muy mala
6. NS
7. NR

**40. Nos gustaría saber si usted ha tenido algunas molestias o trastornos y cómo ha estado de salud en las últimas cuatro semanas. Queremos saber los problemas recientes y actuales, no los del pasado. En el último mes ¿Con qué frecuencia usted...Ha podido concentrarse bien que en lo que hace?**

1. Más que lo habitual
2. Igual de lo habitual
3. Menos que lo habitual
4. Mucho menos

**41. ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?**

1. Más que lo habitual
2. Igual de lo habitual
3. Menos que lo habitual
4. Mucho menos

**42. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?**

1. Más que lo habitual
2. Igual de lo habitual
3. Menos que lo habitual
4. Mucho menos

**43. ¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades diarias?**

1. Más que lo habitual
2. Igual de lo habitual
3. Menos que lo habitual
4. Mucho menos

**44. ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?**

1. Más que lo habitual
2. Igual de lo habitual
3. Menos que lo habitual
4. Mucho menos

**45. ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las cosas de su vida?**

1. Más que lo habitual
2. Igual de lo habitual
3. Menos que lo habitual
4. Mucho menos

**46. ¿Ha perdido mucho el sueño por sus preocupaciones?**

1. Más que lo habitual
2. Igual de lo habitual
3. Menos que lo habitual
4. Mucho menos

**47. ¿Se ha sentido constantemente bajo presión?**

1. Más que lo habitual
2. Igual de lo habitual
3. Menos que lo habitual
4. Mucho menos

**50. ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?**

1. Más que lo habitual
2. Igual de lo habitual
3. Menos que lo habitual
4. Mucho menos

**51. ¿Se ha sentido triste o deprimido/a?**

1. Más que lo habitual
2. Igual de lo habitual

3. Menos que lo habitual
4. Mucho menos

**52. ¿Ha perdido confianza en sí mismo/a?**

1. Más que lo habitual
2. Igual de lo habitual
3. Menos que lo habitual
4. Mucho menos

**53. ¿Ha estado pensando que usted no vale nada? (Alternativamente) Indique para cada una de las cinco afirmaciones cuál**

5. Todo el tiempo
4. La mayor parte del defina mejor cómo se ha sentido usted durante las últimas dos semanas: ¿Con qué tiempo
3. Más de la mitad del tiempo
2. Menos de la mitad del tiempo
1. De vez en cuando
0. Nunca

**54. Durante los últimos 12 meses, ¿Ha sufrido alguna lesión o daño debido a un accidente de trabajo (hecho imprevisto y repentino que ocurrió por causa o motivo del trabajo que habitualmente realiza), sea en el puesto de trabajo, o yendo o volviendo a su domicilio?**

1. Si
2. No

**55. Durante los últimos 12 meses, ¿Ha sufrido una o más enfermedades**

1. Sí 2. No 8. NS 9. NR diagnosticadas por un médico que han sido causadas por el trabajo?

En los últimos 12 meses, ¿cuántos días ha perdido por estar de licencia o baja por Indicar número \_\_\_\_\_ un accidente o una enfermedad relacionada o no con el trabajo?

**56. Preguntas filtro**

**E. Recursos y actividades preventivas En su trabajo principal...**

**57. En relación con los riesgos para su salud y seguridad relacionados con su trabajo, ¿en qué medida diría usted que está informado?**

1. Muy bien
2. Bien
3. Regular
4. Mal

- 5. Muy mal
- 6. No está informada
- 7. NS
- 8. NR

**58. ¿Dispone de equipos de protección personal (caso, guantes, botas...) obligatorios para sus tareas?**

- 1. Sí
- 2. No
- 8. No aplica
- 8. NS
- 9. NR

**59. En su puesto de trabajo, ¿Sabe si se han realizado evaluaciones o mediciones o controles de los posibles riesgos para la salud en los últimos 12 meses?**

- 1. Sí
- 2. No
- 8. No aplica
- 8. NS
- 9. NR

**60. En su centro de trabajo, ¿Tiene acceso a un servicio de prevención de riesgos laborales o de salud laboral?**

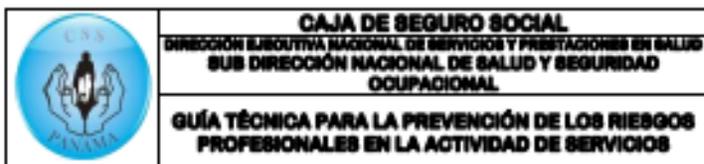
- 1. Sí
- 2. No
- 8. No aplica
- 8. NS
- 9. NR

**61. En su centro de trabajo, ¿Existe delegado, comisión o comité de salud y seguridad o higiene en el trabajo?**

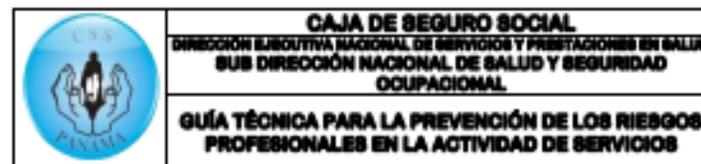
- 1. Sí
- 2. No
- 8. No aplica
- 8. NS
- 9. NR

**62. En su centro de trabajo, ¿Se realizan reuniones periódicas en las que los empleados pueden manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en la organización o empresa en relación a la salud y seguridad en el trabajo?**

- 1. Sí
- 2. No
- 8. NS
- 9. NR



## GUÍA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PROFESIONALES EN LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS



### 1. INTRODUCCIÓN

La Caja de Seguro Social, a través de la Subdirección Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional, en cumplimiento del artículo 246, de la Ley 51 Orgánica de la Caja de Seguro Social de 27 de diciembre de 2005, emite la Guía Técnica de Prevención de Riesgos Profesionales como parte del Reglamento General de Prevención de Riesgos Profesionales y de Seguridad e Higiene del Trabajo, con la finalidad que las empresas desarrollen su propio sistema de gestión y prevención de riesgos profesionales.

### 2. OBJETIVOS

- Contribuir al mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo, para la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, promoviendo así la prevención de los riesgos profesionales.
- Brindar un instrumento para la identificación de los riesgos más frecuentes que apoye a la empresa en la implementación de su sistema de gestión.

### 3. ALCANCE

La presente Guía Técnica de Prevención de los Riesgos Profesionales es aplicable a todas las actividades de servicios llevadas a cabo por las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas en la República de Panamá. Es un instrumento de consulta básica, general, para la información y formación de los empleadores y trabajadores, comprometidos con la prevención y protección de los riesgos profesionales en los centros de trabajo.



**Observación:** La guía le brinda orientación para abordar las acciones preventivas o formar a sus trabajadores, debiendo estar contempladas en base a los resultados de una evaluación inicial de los riesgos laborales, que es la clave para que pueda desarrollar en su empresa una correcta acción preventiva. Incluya y evalúe cualquier otro riesgo presente en su empresa y que no este contemplado en esta guía.

Cuando el riesgo detectado por su naturaleza y complejidad, requiera utilizar conocimientos y técnicas especializadas deberá recurrir a un experto en la materia.

Existen riesgos que por su naturaleza complejidad y capacidad de daño se deben evaluar y controlar bajo fundamentos técnicos científicos aceptados. Para tales fines la empresa asumirá la metodología de identificación de peligros y evaluación de riesgos que considere de acuerdo a su operación y priorizara aquellos que resulten significativos en la evaluación.

Debido a que los valores límites existentes en las actuales normas nacionales no se encuentran actualizados, se utilizarán los referentes a normas internacionales reconocidas por la OPS, OMS, OIT, OSHAS, (TLV'S and BEL de la ACGIH, Normativas ISO de Ergonomía), entre otros.

En aquellos casos donde los riesgos evaluados indiquen peligrosidad para la salud los trabajadores deben ser objeto de evaluación médica.

A continuación se describen algunas actividades que se desarrollan durante la actividad de servicio, sin embargo estas pueden cambiar de acuerdo a la tecnología empleada por cada empresa.



#### 4. DEFINICIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO DE LA EMPRESA.

**Actividades de servicios:** Son acciones que realizan otras personas y que deben ser consumidas en el momento y lugar de su producción. Se refieren a prestaciones humanas que satisfacen alguna necesidad y que no consisten en la producción de bienes materiales.

Un servicio es el conjunto de actividades realizadas por una empresa para responder a las necesidades del cliente. De esta forma, el servicio podría definirse como un bien no material.

Algunas de las actividades que se desarrollan en el sector servicio podemos mencionar:

- Servicios en instituciones públicas.
- Organizaciones religiosas.
- Asistencia social con y sin fines de lucro.
- Asociaciones y organizaciones.
- Organizaciones políticas y asociaciones no lucrativas.
- Servicios jurídicos.
- Servicios de contabilidad y auditoría.
- Servicios técnicos.
- Distribución y exposición de películas.
- Radiodifusión y Televisión.
- Servicios de esparcimiento.
- Otras Actividades.



**5. RIESGOS Y SUS CAUSAS MÁS FRECUENTES EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE LAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS**

PELIGRO	RIESGO	POSIIBLES CAUSAS	MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS
CAÍDA DE PERSONA AL MISMO NIVEL	Torceduras, esguinceos y distensiones, fracturas, lumbalgia, traumatismo interno o superficial, desgarramiento, heridas cortantes, heridas contusas.	Pisos mojados o resbaladizos.	Precaucinar circular por zonas con el piso mojado o resbaladizo debido a procesos de limpieza, respetando las zonas señalizadas.  Los pisos y pasillos de las plataformas de trabajo deben de estar dotados de materiales antideslizantes y mantenerse libres de obstáculos y estar provistas de un sistema de drenaje que permita la eliminación de sustancias resbaladizas.
		Superficie irregular.	Prestar atención al estado del suelo, comunicando al servicio de mantenimiento cualquier irregularidad que pueda ser causa de una caída, por ejemplo ladrillos sueltos y alfombras sueltas o desgastadas, etc.
		Presencia de desniveles.	Cumplir con la ley N° 42 del 27 de agosto de 1999.
		Restringida accesibilidad del local para las personas con discapacidad.	Evitar la presencia de cables sueltos por el suelo, especialmente en las zonas de tránsito.
		Pasadas sobre objetos mal colocados en zona de trabajo.	Mantener las zonas de paso libres de obstáculos tales como cajas, cestos de basura, etc.
		Falta de orden y limpieza de la zona de trabajo.	Mantener el orden y la limpieza en las áreas de almacenaje.  Informar y capacitar al personal encargado de los procesos de trabajo.  Disponer de estanterías para el almacenamiento e informar al personal encargado sobre los procesos de trabajo en almacenes.  Habilitar lugares específicos para la colocación de las herramientas de tal forma que no se dejen en el suelo y cuando dejen de usarse se coloquen en la zona fijada.
CAÍDA DE PERSONAS HACIA OTRO NIVEL	Fracturas, traumatismo interno, heridas contusas, muerte.	Trabajos en alturas, sobre equipos, máquinas móviles, andamios colgantes, plataformas y escaleras inseguras.	Capacitar a los trabajadores en procedimientos de trabajo seguro en alturas y a distintos niveles.  Adecuar las superficies de trabajo en alturas. Suministrar equipos para el trabajo seguro.
		Presencia de aberturas sin protección en escaleras y zonas de piso continuo	Proteger con los medios más convenientes, todos los puntos que representen para los colaboradores posibilidades de caídas hacia otro nivel.



PELIGRO	RIESGO	POSIIBLES CAUSAS	MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS
CAÍDA DE PERSONAS HACIA OTRO NIVEL	Fracturas, traumatismos internos, heridas contusas, esguinceos, muerte.	Mal uso de las escaleras	Al circular por una escalera especialmente con cargas, es aconsejable utilizar el pasamano.  Evitar leer documentos mientras se circula por una escalera.  Durante el tiempo que está sobre la escalera, es importante tener una mano libre para poder sujetarse.  Evitar subir a la escalera manejando grandes pesos, ni trabajar en los últimos peldaños de la escalera de mano.  Evitar utilizar mesas, sillas, cajas, papeleras, etc. como "escaleras de mano" para acceder a elementos en altura.  Antes de utilizar una escalera de mano, se debe comprobar que está en buen estado (peldaños, frente de seguridad, etc.).  Eliminar la práctica de tratar de alcanzar los objetos alejados del eje de la escalera de mano. Es mejor bajar de la escalera, aproximarla al objeto y volver a subir.
		Escaleras inadecuadas	Informar y capacitar a los colaboradores acerca de las técnicas adecuadas para la manipulación manual y transporte mecánico de objetos o cargas y la utilización de equipos de transporte manual y mecánicos para el cumplimiento de las exigencias de las tareas bajo condiciones de seguridad.  Informar y capacitar a los colaboradores acerca del almacenamiento adecuado de materiales, equipos, etc.  Los trabajadores recibirán instrucciones precisas sobre el uso correcto de los equipos de transporte de carga, que hayan de utilizar, sin que en ningún caso puedan utilizarse con fines distintos para los que están diseñados.  En caso de manipulación de equipos y herramientas, se deben disponer de armarios o estantes para colocar y guardar los equipos y herramientas.  Las herramientas cortantes o con puntas agudas se guardarán provistas de protectores de cuero o metálicos.  Se deben utilizar equipos de protección personal certificados, en los trabajos que así lo requieran.
CAÍDA DE OBJETOS EN MANIPULACIÓN	Golpe, corte, esguinceos, contusiones, hematomas, heridas, fracturas, espiestamientos, traumatismo, desgarramientos, otros.	Malas prácticas en la manipulación de cargas durante las operaciones de transporte manual y mecánico.	Manipulación de objetos voluminosos, de grandes dimensiones, de difícil agarre, con bordes agudos, filosos, o con material resbaloso.
			Serán objeto de especial atención y cuidado en su manejo los objetos con bordes o superficies cortantes, con grandes dimensiones o con formas de difícil agarre y resbalosas.



**CAJA DE SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD**  
**SUB DIRECCIÓN NACIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD**  
**OCCUPACIONAL**

**GUÍA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS**  
**PROFESIONALES EN LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS**

PELIGRO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS
CAÍDA DE OBJETOS EN MANIPULACION	Golpe, corte, esguinces, contusiones hematomas, heridas, fracturas, aplastamiento, traumatismo, desgarramientos, otros.	Falta o no uso del equipo de protección personal adecuado según tipo de servicio (guantes, botas).	Dotar, de acuerdo al tipo de servicio y ambiente de trabajo, los equipos de protección que sean necesarios y la empresa velará que se utilicen.  El colaborador igualmente deberá utilizar el equipo de protección suministrado por la empresa para realizar sus funciones correspondientes a su actividad laboral.
CONTACTO ELECTRICO	Contracción muscular, quemaduras, laceraciones, taquicardias, caídas, choques eléctrico, muerte.	Manipulación de objetos eléctricos de forma inapropiada, deficiente toma a tierra. Presencia de cables y cajillas desnudas en zonas de paso. Contacto con superficies energizadas.	Manipular las instalaciones eléctricas e intentar reparar equipos de trabajo que utilizan electricidad (por ejemplo, ordenadores), sin estar calificado.  Evitar la presencia de cables por el suelo en las zonas de paso.  Desconectar los equipos cuando no se utilizan y siempre antes de finalizar la jornada de trabajo.  Prescindir limpiar con líquidos cualquier equipo conectado a la corriente eléctrica.  Prohibido conectar los equipos eléctricos con las manos húmedas o mojadas.
CHOQUES CONTRA OBJETOS INMOVILES	Contusiones y aplastamiento, golpes, traumas múltiples, fracturas, heridas, invalidez, muerte	Dejar abiertas las gavetas de los archivadores y anaqueles.  Ausencia de orden.  Falta de espacios en las zonas de tránsito y de trabajo.  Iluminación deficiente.	Cerrar cada cajón después de utilizarlo y siempre antes de abrir el siguiente.  Controlar la ubicación de los objetos, de tal forma que no representen riesgos de choque.  Señalizar las zonas de tránsito y evitar sean invadidas con objetos y mercancías.  Mantener iluminadas y convenientemente señalizadas las zonas y puntos susceptibles de choques contra objetos fijos.  Guardar adecuadamente las cosas en función de quién, cómo, cuándo y dónde ha de encontrar lo que busca.
CONDICIÓN INSEGURA (DEFICIENTE ORDEN Y LIMPIEZA)	Contusiones, hematomas, dislocaciones, invalidez, hernias, fracturas enfermedades contagiosas, infecciones, muerte.	Presencia y acumulación de desperdicios en las zonas de trabajo.	Velar por el orden y la limpieza del lugar de trabajo es un principio básico de seguridad.  Facilitar medios para eliminar lo que no sirve.  Actuar sobre las causas de acumulación.  Establecer criterios para priorizar la eliminación y clasificar en función de su utilidad.  Habitarse a colocar cada cosa en su lugar y a eliminar lo que no sirve de forma inmediata.  Eliminar y controlar todo lo que puede ensuciar.  Organizar la limpieza del lugar de trabajo y de los elementos clave con los medios necesarios.  Aprovechar la limpieza como medio de control del estado de las cosas.



**CAJA DE SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD**  
**SUB DIRECCIÓN NACIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD**  
**OCCUPACIONAL**

**GUÍA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS**  
**PROFESIONALES EN LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS**

PELIGRO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS
GOLPES CORTES POR OBJETOS O HERRAMIENTAS	Accidentes con objeto y herramientas golpe, corte, contusiones hematomas, heridas, fracturas y aplastamiento, traumatismo, desgarramiento, hernias y otros.	Falta de orden y limpieza en la zona de trabajo.	Mantener adecuado ordenamiento de los materiales delimitando y señalizando las zonas destinadas de apilamientos y almacenamientos, evitando que los materiales estén fuera de los lugares destinados y respetando las zonas de paso.  Al finalizar la jornada, el colaborador deberá ordenar y recoger las mesas de trabajo, equipos y accesorios.  No amojear materiales u objetos cortantes a la papelería.
		Trabajar en lugares desconocidos, reducidos, mal iluminados, o en proximidad de maquinarias en movimiento.	La separación entre máquinas u otros aparatos será suficiente para que los trabajadores puedan ejecutar su labor cómodamente y sin riesgo. Nunca será menor de 0,80 metros, contándose esta distancia a partir del punto más saliente del recorrido de los órganos móviles de cada máquina o instalar medios de protección como mallas, barreras y otros.  Todo lugar por donde deben circular o permanecer los trabajadores estará protegido convenientemente a una altura mínima de 1.80 metros cuando las instalaciones a ésta o mayor altura puedan ofrecer peligro para el paso o estancia del personal.  Cuando exista peligro a menor altura se prohibirá la circulación por tales lugares, o se dispondrán pasos superiores con las debidas garantías de solidez y seguridad.  Garantizar niveles de iluminación adecuados. (Junta Técnica de Ingenieros y Arquitectos Resolución N° 93-319, 4 de marzo de 1993).  Colocación de lámparas de emergencia.
		Falta de señalización adecuada.	Cuando existan aparatos con elementos móviles que invadan en su desplazamiento una zona de espacio libre, la circulación del personal quedará señalizada con franjas pintadas en el suelo que delimiten el lugar por donde debe transitarse.  Utilizar la señalización adecuada de riesgo (franjas amarillas y negras intercaladas) sobre aquellos objetos que es imposible proteger o sobre los elementos de prevención de éstos, como lo son resguardos así como esquinas, pilares, muelles de carga, dinteles de puertas, tuberías, diferencias de nivel en los suelos, rampas y otros.



PELIGRO	RIESGO	POSI BLES CAUSAS	MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS
GOLPES / CORTES POR OBJETOS O HERRAMIENTAS	Golpe, corte, contusiones, hematomas, heridas, fracturas y aplastamiento, traumatismo, desgarramiento.	Herramientas: -En mal estado; -Utilizadas por varios trabajadores; -De mala calidad.	Proporcionar herramientas acorde a la tarea que se va a realizar y la cantidad necesaria. Verificar el estado físico de las herramientas antes de su uso. Capacitar en el uso adecuado de las herramientas. Proporcionar el mantenimiento necesario.
EXPLOSIÓN O INCENDIO	Quemaduras, heridas, contusiones, muerte.	Falta de control de las fuentes de ignición, ausencia de señalización, vías de salida obstruidas, falta plan de evacuación de emergencia.	Almacenar productos inflamables separados del resto y con buena ventilación. Evitar almacenar juntos productos incompatibles. Alejar los productos inflamables y combustibles de las fuentes de calor (puntos de luz, calentamiento solar y otros). Independizar los cargadores de baterías de los almacenes e, instalarlos en locales con buena ventilación. En los travesaños de líquidos inflamables o combustibles, conectar los recipientes a tierra. Conexión a tierra de las estanterías de almacenamiento. Prohibición de fumar en locales donde existan productos inflamables, o gran cantidad de productos combustibles. Separar por medio de pasillos los almacenamientos en estibas. Sectorizar las rutas de evacuación con respecto al resto de instalaciones, sobre todo las que ofrezcan peligro. Dotar a las puertas de sistemas de apertura fácil y en el sentido de la evacuación. Comprobar que la anchura de puertas y pasillos es adecuada al número de personas que deban atravesarlos. Instalar iluminación de emergencia en las rutas de evacuación. Señalizar las rutas de evacuación, tanto las normales como las de emergencia. En caso de riesgo medio o alto, disponer de más de una salida, sobretodo si una de ellas se puede utilizar. Tener personas entrenadas y encargadas de realizar las evacuaciones de emergencia. Determinar un punto a 80 metros como mínimo de la empresa, para reunión del personal evacuado. Organizar teóricamente los desalojos y plasmarlo en un documento. Realizar simulacros periódicos para comprobar el correcto funcionamiento del desalojo teórico.



PELIGRO	RIESGO	POSI BLES CAUSAS	MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS
EXPLOSIÓN O INCENDIO	Quemaduras, heridas, contusiones, muerte.	Ubicación inadecuada del equipo portátil de extinción de incendio.  Equipo portátil de extinción de incendio no adecuado.  Ausencia de equipo portátil de extinción de incendio.	Se deben instalar extintores y bocas de incendio equipadas, en número adecuado al tamaño de la empresa y al riesgo a proteger.  Se colocaran en lugares visibles y en caso contrario se señalizaran, de forma que el medio de extinción o la señal sean fácilmente visibles.  El agente extintor se debe elegir en función del tipo de fuego esperado. En locales especiales o de alto riesgo se instalarán sistemas automáticos de extinción. Se revisará el acceso y buena conservación de los medios de extinción trimestralmente. Se realizará el mantenimiento adecuado de los medios de extinción, tanto con personal de la empresa como por personal ajeno. Resolución No. 277 de 26 de octubre de 1990. (Sistemas de Detección y Alarmas de Incendios). Extintores de Incendio, Capítulo XIX, artículo 12 – 19
RUIDO	Exposición a ruido fatiga, pérdida auditiva, impotencia, irritabilidad, trastornos del sueño y neurológicos, taquicardia.	Presencia de equipos, maquinarios, actividades, que generan ruidos con capacidad lesiva.	Atalar la fuente de generación del ruido. Proceder a un adecuado mantenimiento de la maquinaria. Utilizar si son necesarios los elementos de protección auditiva. Evaluar los niveles de ruido presentes en el puesto de trabajo. Proceder a la realización de audiometrías se aplicarán los criterios de la norma DG-COPANIT 43-2001, (Condiciones de Higiene y Seguridad para el Control de la Contaminación Atmosférica en ambiente de Trabajo) del Ministerio de Comercio e Industrias. COPANIT 44-2000 Ruido Industrial (Ocupacional).
RIESGO FÍSICO (LUMINACIÓN)	Poca o excesiva iluminación dolor de cabeza, pérdida de la agudeza visual, otros.	Deficiente o excesiva iluminación, encandilamiento, brillos molestos. Se trabaja en diversos ambientes bajo diversas condiciones lumínicas.	Garantizar niveles de iluminación adecuados en el puesto de trabajo, según tipo de operación que se realiza. Resolución No. 93-319 de 4 de Marzo de 1992 del Ministerio de Obras Públicas y la Junta Técnica de Ingeniería y Arquitectura. Efectuar una evaluación de los niveles de iluminación existentes en los diferentes puestos (referirse a la resolución precitada). Efectuar un adecuado mantenimiento de las luminarias y lámparas de descarga. Favorecer en lo posible los trabajos y servicios diurnos.



PELIGRO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS
SOBRE-ESFUERZO VISUAL	Dolor de cabeza, pérdida de la agudeza visual, fatiga mental, otros	Trabajos prolongados con pantallas de computadora,	Illuminación del área de trabajo entre 200-400 lux, (cuando el trabajo se realiza exclusivamente sobre la pantalla)
		Presencia de ventanas deslumbrando provocando deslumbramientos, presencia de brillos provocados por luminarias, superficies, ventanas.	Las ventanas es aconsejable equiparlas con persianas de láminas a fin de evitar deslumbramientos, máxime cuando se ubiquen detrás o delante de la pantalla.
ESTRÉS TÉRMICO Exposición a frío, calor y cambios bruscos de temperatura	Bajas temperaturas Disminución de la actividad física, afecciones respiratorias.  Altas temperaturas Golpe de calor, quemaduras, deshidratación, inestabilidad circulatoria y otras.	Se debe trabajar en diversos ambientes,	Controlar el tiempo de exposición a las condiciones ambientales de calor extremo y/o en las bodegas o cuartos fríos.
		Falta de equipo de protección personal. (prendas de cabeza, manos y pies)	Realizar pausas en áreas con temperatura y ventilación confortables, antes de pasar o retornar hacia el área con temperatura adversa. (Permitiendo la termo regulación corporal).
POSTURAS Y MOVIMIENTOS FORZADOS	Dolores lumbares, musculares, Lesiones músculo esqueléticas Fatiga física	Exposiciones prolongadas, ausencia de posibilidades de ingesta de líquidos.	Utilizar indumentaria adecuada a los diferentes ambientes térmicos: (uniforme) fresca, preferiblemente de algodón y protección de prendas de cabeza manos y pies en caso de frío extremo.
			Hidratarse adecuadamente, ya sea con bebidas calientes o refrescantes según el ambiente condición de trabajo.
		Uso de mobiliario de trabajo improvisado, no acorde con la actividad ni la estatura de las personas.	En lo posible, utilizar mobiliario de trabajo de dimensiones (altura, profundidad, superficie) acordes con las tareas y la estatura de las personas.
		Espacios de trabajo reducidos	Evitar o adecuar los espacios de trabajo según las actividades, muebles, equipos, tamaño y número de personas.
		Alturas y distancias excesivas para el alcance de los objetos. Excesivo tiempo en la misma postura y movimientos.	Restringir el movimiento de tener que forzar la postura para alcanzar los objetos distantes, se sugiere levantarse para recogerlos o, colocarlos en alturas y distancias donde se puedan alcanzar sin doblar la espalda o estender los brazos por sobre la cabeza.
			Aplicar pausas de descanso y/o cambios de posturas cuantas veces sea necesario.
			Capacitar al personal en la aplicación de ejercicios de fortalecimiento y recuperación localizados de corta duración



PELIGRO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS
POSTURAS Y MOVIMIENTOS FORZADOS	Fatiga física, lesiones músculo esqueléticas incapacitantes.	Aplicación de excesiva fuerza con los dedos, muñecas, codos, brazos, en posturas forzadas.	Capacitar a los colaboradores en la prevención de lesiones y trastornos músculo esqueléticos.
		Uso de herramientas manuales inadecuadas.	En las actividades u operaciones manuales que exigen aplicar fuerza asumiendo posturas forzadas, en caso de ser inevitables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escoger al personal físicamente más apto y capacitado.</li> <li>• Controlar el tiempo de trabajo (exposición).</li> <li>• Rotación en la tarea u operación.</li> <li>• Aplicar el procedimiento más cómodo (fuerza y postura).</li> <li>• Proporcionarle las herramientas más aptas, que garanticen menos fuerza, postura cómoda y rapidez.</li> </ul>
MOVIMIENTOS REPETITIVOS EN LOS MIEMBROS SUPERIORES	Fatiga física, lesiones músculo esqueléticas, incapacitantes en los miembros superiores.	Sobrecarga física en segmentos de los miembros superiores (Hombros, brazos, codos, muñecas, manos y dedos), por la ejecución de acciones a gran velocidad, combinadas en la mayoría de los casos con posturas forzadas, fuerza excesiva y excesivo tiempo de exposición.	Capacitar a los colaboradores en la prevención de lesiones y trastornos músculo esqueléticos en los miembros superiores.
			En las actividades u operaciones manuales con exposición a movimientos repetitivos, realizar evaluaciones a fin de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir la velocidad de las acciones a límites que no representen riesgo.</li> <li>• Mejorar las posturas de los segmentos corporales comprometidos en las tareas.</li> <li>• Reducir o controlar la fuerza aplicada.</li> </ul> En su defecto, se podrían aplicar alternativas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de procedimientos de trabajo.</li> <li>• Cambio de herramientas.</li> <li>• Rediseño de todo el puesto.</li> <li>• Reducción del tiempo en esa tarea – rotación.</li> </ul>
MANEJO MANUAL DE CARGAS	Fatiga física, hernias, lumbalgias y demás lesiones músculo esqueléticas incapacitantes.	Malas técnicas de manipulación de cargas (torción del tronco, extensión, flexión)	Los pesos que se manipulen con frecuencia deben ser los más bajos posibles.
		Levantamiento y transporte manual de pesos excesivos. Desconocimiento de los riesgos que puede generar el inadecuado manejo manual de cargas.	Se deben disponer de equipos apropiados para el levantamiento de cargas pesadas, pero en caso que tengan que ser levantadas a mano, deberán seguirse las normas establecidas para levantar pesos, para lo cual se formará y se controlará al personal en el manejo de cargas de forma correcta.
			Capacitar a los colaboradores en el adecuado manejo manual de cargas.



PELIGRO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS
MANEJO MANUAL DE CARGAS	Fatiga física, hernias, lumbalgias y demás lesiones músculo esqueléticas incapacitantes	Malas técnicas de manipulación de cargas (torsión del tronco, extensión, flexión).  Levantamiento y transporte manual de pesos excesivos.  Desconocimiento de los riesgos que puede generar el inadecuado manejo manual de cargas.	Siempre hay que calcular el peso del objeto o carga. Si es demasiado pesado, se debe tratar siempre de buscar ayuda de personas o equipos mecánicos.
			Se deberán evitar las tareas de manejo de cargas que requieran esfuerzos prolongados o repetitivos.
			Evitar manipular cargas consideradas excesivas según su condición (sexo, edad, mujer embarazada y adiestramiento) y según su utilización (separación del cuerpo, elevación de la carga).
			La forma y el volumen de las cargas, serán las adecuadas, para poderlas transportar fácilmente.
			Siempre que sea posible la manipulación de cargas se efectuará mediante la utilización de equipos mecánicos.
			En caso de que la manipulación se deba forzosamente realizar manualmente, se tendrán en cuenta los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la carga, verificando su peso, dimensiones, forma, consistencia, si tiene buenos agaraderos, si está sucia, con bordes afilados, etc.</li> <li>• Si puede manipularla solo; aproximarse a la carga.</li> <li>• Establezca un buen balance, sus pies deben estar firmemente apoyados.</li> <li>• Póngase de cuclillas manteniendo la espalda recta.</li> <li>• Agarre la carga firmemente.</li> <li>• Use las piernas para levantarse con suavidad, manteniendo la espalda recta.</li> <li>• No gire con el tronco, use los pies/piernas para girar</li> <li>• Transporte la carga pegada a usted</li> <li>• Coloque la carga en el lugar previamente establecido, sin doblar la espalda.</li> </ul>



PELIGRO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS
BIOLOGICO	Alteraciones tratamos de la salud.	Trabajar en variados ambientes, contacto diario con muchas personas, ácaros, hongos, bacterias, fluidos peligrosos.	Capacitar a los colaboradores en materia de prevención de los riesgos biológicos inherentes a los servicios que presta la empresa.
		Uso de variadas instalaciones sanitarias. Descuidos y/o malos hábitos sanitarios.	Proporcionar los equipos de protección individual necesarios según la naturaleza de los servicios que se prestan y vigilar que el personal los utilice.
		No uso de equipos de protección individual.	Aplicar un programa de vigilancia de la salud de los colaboradores.
PSICO SOCIAL	Sobrecarga mental, Estrés, Fatiga mental, Alteraciones negativas de la conducta, Alteraciones de la salud física y mental.	Contacto con clientes exigentes, agresivos. Constante presión de tiempo.	Capacitar al personal en materia de relaciones humanas, la comunicación y el manejo de clientes conflictivos.
		Se deben adaptar a trabajar en ambientes variados, oscuros, peligrosos. Frecuente prolongación de las jornadas y postergación de las vacaciones.	Proporcionar el entrenamiento adecuado y los equipos de protección individual necesarios según la naturaleza y lugar donde los servicios se prestan y vigilar que el personal los utilice.
			Aplicar un programa de vigilancia de la salud de los colaboradores.
			Procurar el balance adecuado entre horas de trabajo vs. descanso.
			Otorgar en el tiempo legalmente establecido las vacaciones

Observación: Por equipo mecánico se entenderá en este caso no sólo los específicos de manipulación, como carretillas automotrices, puentes, grúa entre otras, sino cualquier mecanismo que facilite el movimiento de las cargas, como: carretillas manuales, transportadoras, apañeros para izar, cadenas, cables, cuerdas, poleas. Siempre cumpliendo los requisitos de seguridad exigibles a cada uno.

## Instalan Comité Técnico Interinstitucional de Salud, Higiene y Seguridad Ocupacional

La ministra de Trabajo, Doris Zapata Acevedo, instaló la tarde de este viernes 6 de marzo de 2020, el Comité Técnico Interinstitucional de Salud, Higiene y Seguridad Ocupacional, instancia que administrará las políticas de Estado encaminadas a desarrollar un plan nacional de salud para los trabajadores, teniendo como testigos de honor a la ministra de Trabajo de Nicaragua, Alba Luz Torres Briones y al sub-secretario de Trabajo y Seguridad Social de Honduras, Olvin Aníbal Villalobos Velásquez.



El Comité fue creado mediante el Decreto Ejecutivo No. 21 del 2 de abril de 1997, del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, reformado mediante el Decreto Ejecutivo No.31 del 12 de mayo de 2008 y reactivado el 6 de marzo de 2020 producto del compromiso fehaciente con la seguridad e higiene y seguridad ocupacional por parte de la actual administración del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (Mitradel). Panamá ha firmado convenios internacionales que buscan mayor eficiencia e impacto en la atención de la salud y seguridad en el trabajo.

REPUBLICA DE PANAMA  
MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL  
DECRETO EJECUTIVO 31

(de 12 de mayo de 2008)

QUE MODIFICA LOS ARTICULOS SEGUNDO Y TERCERO DEL DECRETO EJECUTIVO 21 DE 2 DE ABRIL DE 1997

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

En uso de sus facultades constitucionales y legales,

CONSIDERANDO:

Que el Órgano Ejecutivo expidió el Decreto 21 de 2 de abril de 1997, "Por el cual se crea el Comité Técnico Interinstitucional de Salud, Higiene y Seguridad Ocupacional"

Que los objetivos del Comité están dirigidos a lograr la mayor eficiencia e impacto en la atención de la Salud Ocupacional, Salud e Higiene en el Trabajo, sobre la base de que los trabajadores y los sectores estratégicos que inciden en el desarrollo de la economía nacional demandan condiciones de un medio ambiente saludable en el trabajo, que minimice la producción de riesgos profesionales por su incidencia traumática y negativa en la sociedad.

Que con tal fin, el Comité fue conformado con representantes del Ministerio de Salud, Caja de Seguro Social, Ministerio de Desarrollo Agropecuario, Ministerio de Comercio e Industrias y el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, que lo preside.

Que se estima necesario adecuar la integración del Comité, a objeto de actualizarlo de acuerdo a los requerimientos que se exigen hoy en día, a más de diez (10) años de su creación, dado los avances de orden técnico y tecnológico producidos.

DECRETA:

ARTICULO 1: El Artículo Segundo del Decreto Ejecutivo 21 de 2 de abril de 1997, queda así:

ARTICULO SEGUNDO. El Comité Técnico Interinstitucional de Salud, Higiene y Seguridad Ocupacional estará integrado por los siguientes miembros:

1. El Ministro de Trabajo y Desarrollo Laboral, quien lo presidirá. En su defecto, lo presidirá el funcionario de jerarquía que designe el titular de la cartera.
2. Dos (2) funcionarios del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.
3. Dos (2) funcionarios del Ministerio de Salud.
4. Dos (2) funcionarios del nivel central de la Caja de Seguro Social, de los cuales, uno será del Programa de Salud Ocupacional, y el otro, de Riesgos Profesionales.
5. Dos (2) funcionarios del Ministerio de Desarrollo Agropecuario, uno por la Dirección de Sanidad Animal, y otro, de Sanidad Vegetal.
6. Dos (2) funcionarios del Ministerio de Educación, uno en representación de Bienestar Social, y el otro, de Recursos Humanos.
7. Dos (2) funcionarios del Ministerio de Obras Públicas.
8. Un (1) funcionario del Ministerio de Comercio e Industrias.

PARAGRAFO: Cada miembro principal tendrá un suplente, quien lo sustituirá en sus ausencias temporales o absolutas y los cuales serán designados de la misma forma que los principales.

El Comité podrá convocar a aquellos funcionarios, entidades públicas o privadas, cuya intervención se requiera para el adecuado funcionamiento de aquél.

ARTICULO 2: El artículo Tercero del Decreto Ejecutivo 21 de 2 de abril de 1997 queda así:

ARTICULO TERCERO. El Comité Técnico Interinstitucional de Salud, Higiene y Seguridad Ocupacional, tendrá las siguientes funciones:

1. Procurar una política estatal que genere y desarrolle un plan nacional de seguridad ocupacional, salud e higiene en el trabajo.
2. Emitir opinión sobre los asuntos de seguridad ocupacional, salud e higiene en el trabajo.
3. Procurar que las empresas productivas y generadoras de bienes y servicios garanticen un ambiente seguro y saludable para los trabajadores.

4. Promover en el gobierno, empleadores y trabajadores la práctica de seguridad ocupacional, salud e higiene en el trabajo.
5. Establecer medios de cooperación y coordinación entre los diferentes organismos del Estado cuyas funciones se refieren a la salud ocupacional, salud e higiene en el trabajo.
6. Establecer un sistema de información interinstitucional para la elaboración de normas técnicas, sistemas de inspección de seguridad e higiene, así como estadísticas sobre salud ocupacional, salud e higiene en el trabajo.
7. Dictar su propio Reglamento, el cual será sometido a la aprobación del Organo Ejecutivo.

ARTICULO 3. El presente Decreto entrará a regir a partir de su promulgación.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

Dado en la ciudad de Panamá, a los 12 días del mes de mayo de dos mil ocho (2008).

MARTIN TORRIJOS ESPINO

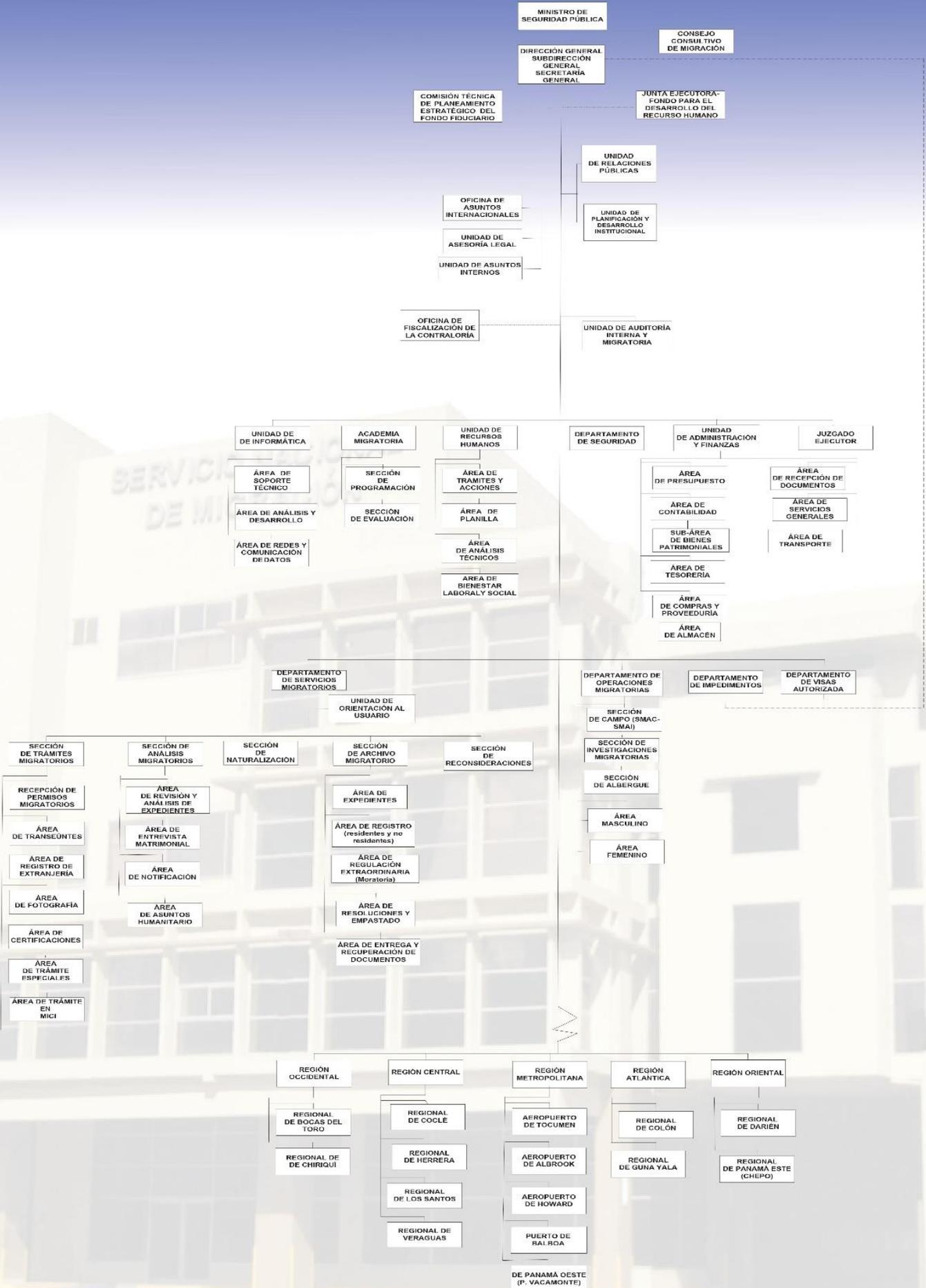
Presidente de la República

EDWIN SALAMÍN JAÉN

Ministro de Trabajo y Desarrollo Laboral



# ORGANIGRAMA GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE MIGRACIÓN



## ESTRUCTURA Y DIRECCIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN:

Debe asumir la máxima responsabilidad (Director General a cargo de Servicio Nacional de Migración), delegando autoridad, definiendo funciones, asegurando la disponibilidad del recurso y la rendición de cuentas.

### Estructura y responsabilidad:

