

## **Recomendaciones para la mejora de la salud ocupacional en los colaboradores de los supermercados de conveniencia del distrito de Pavas durante el primer semestre del 2022**

*Verónica Mora Godínez<sup>1</sup>, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología*

*2022*

### **Resumen**

La siguiente investigación se encuentra enfocada en los supermercados de conveniencia situados en el distrito de Pavas, en donde se busca generar recomendaciones para la mejora de la salud ocupacional de los colaboradores. En este documento, se presentan diferentes conceptos y observaciones de fácil seguimiento con el fin de que las empresas logren ponerlos en práctica y generen conciencia sobre la importancia de este tema.

El problema planteado en este trabajo es el siguiente: ¿cuáles son las recomendaciones para la mejora de la salud ocupacional en los colaboradores de los supermercados de conveniencia del distrito de Pavas durante el primer semestre 2022? El tipo de investigación es cuantitativa; mientras que el instrumento utilizado es un cuestionario, aplicado a 50 personas que laboran en supermercados de conveniencia del distrito de Pavas; y la técnica con la que se recolectaron los datos fue por medio de una encuesta. En ella se percibe el conocimiento sobre el concepto de salud ocupacional, debido a que es un derecho de los colaboradores y existen leyes que los protegen ante cualquier situación que exponga su vida al peligro.

Así mismo, esta investigación permite comprender con más profundidad cuál es el vínculo que tienen las distintas empresas con sus colaboradores. Por esto, es importante considerar la influencia de los procesos en la salud

<sup>1</sup> Verónica Mora Godínez. Bachiller en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas en la Universidad Castro Carazo. Optando por la Licenciatura en Administración de Negocios de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT. Correo electrónico: veromora1996@gmail.com

ocupacional, para poder crear un liderazgo en sus colaboradores y así tener una alta capacidad de planeamiento ante cualquier situación.

Los resultados obtenidos indican que existe un gran porcentaje de empresas que requieren mayor asistencia ante estos procesos de salud ocupacional, tales como supervisar, administrar y concientizar a sus colaboradores en aplicarlos de manera correcta, para evitar riesgos. Todos estos puntos favorecen la mejora del ambiente laboral, el aumento de la productividad, la reducción de rotación, las enfermedades y costos que conllevan los accidentes.

**Palabras claves:** Salud ocupacional, colaboradores, influencia de los procesos, liderazgo, concientizar.

### **Abstract**

The following research is focused on convenience supermarkets located in the district of Pavas, where it seeks to generate recommendations for the improvement of the occupational health of employees. In this document, different concepts and observations of easy follow-up are presented so that the companies can put them into practice and generate awareness about the importance of this topic.

The problem posed in this work is the following: what are the recommendations for the improvement of occupational health in the collaborators of convenience supermarkets in the district of Pavas during the first semester 2022? The type of research is quantitative; while the instrument used is a questionnaire, applied to 50 people working in convenience supermarkets in the district of Pavas; and the technique used to collect data was through a survey. In it, the knowledge about the concept of occupational health is perceived, because it is a right of the collaborators and there are laws that protect them in any situation that exposes their lives to danger.

Likewise, this research allows a deeper understanding of the relationship that the different companies have with their collaborators. Therefore, it is important to consider the influence of the processes in occupational health, in

order to create a leadership in their employees and thus have a high planning capacity in any situation.

The results obtained indicate that there is a large percentage of companies that require greater assistance in these occupational health processes, such as supervising, managing and making their employees aware of how to apply them correctly, in order to avoid risks. All these points favor the improvement of the work environment, the increase of productivity, the reduction of rotation, illnesses and costs associated with accidents.

**Key words:** Occupational health, employees, influence of the processes, leadership, awareness.

## **Introducción**

La salud ocupacional tiene como objetivo velar y prevenir por la seguridad de los trabajadores dentro de las empresas. Por ello, el desarrollo de esta investigación se basa en valorar los principales procesos de la salud ocupacional en los supermercados del distrito de Pavas con el fin de verificar su forma de aplicación.

Al respecto, el Consejo de Salud Ocupacional (2014) establece que todas las compañías deberían

Promover las mejores condiciones de Salud Ocupacional, mediante la definición, el diseño y la promulgación de políticas públicas dirigidas a proveer a las personas trabajadoras de un entorno de trabajo decente, seguro y competitivo, en armonía laboral, en un ambiente de inclusión y no discriminación, acorde con sus capacidades físicas y psicosociales en procura de una mejor calidad de vida. (párr. 1)

Por esta razón, es importante que en las empresas sea una prioridad la salud ocupacional. Para ello, es necesario entender tanto su concepto, como el proceso para su aplicación en los colaboradores, sin tomar en cuenta el tamaño de la organización. Por lo general, en las compañías pequeñas olvidan su importancia y se descuidan en la verificación de los implementos de seguridad

en buen estado, que estos se adecúen al puesto, el manejo de emergencias, los entrenamientos de primeros auxilios, el manejo de la salud e higiene, entre otros.

De la misma forma, la industria en que está centrada esta investigación es el área de supermercados. La mayor parte de sus productos son de comida, los cuales requieren de cuidado tanto del producto como de las instalaciones en donde son almacenados o vendidos, pues hay factores importantes que afectan el ambiente; por ejemplo: falta de experiencia, orientación deficiente y entrenamientos inadecuados. Un claro ejemplo de ello es la situación del COVID-19, que afecta a todas las personas; pero en especial a los trabajadores de los supermercados, debido a las medidas de protección dispuestas para ellos, tales como respetar las distancias, tocar solo los productos que se van a comprar y utilizar elementos de protección.

La justificación de este proyecto se basa en conocer el entorno de los supermercados, con el fin de aplicar los conceptos teóricos de salud ocupacional necesarios para la prevención de riesgos laborales, y que puedan ser analizados con el fin de mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

De esta forma, se verifica el entorno laboral, en el cual influye la calidad, confianza y seguridad brindadas a los colaboradores, con el fin de generar recomendaciones para su mejora.

Por otra parte, el beneficio de este trabajo es procurar crear conciencia en la sociedad y en las compañías en aquellos temas de seguridad social que ayuden a prevenir lesiones, accidentes, enfermedades profesionales y a tener la disponibilidad de mejorar el compromiso de los trabajadores con la empresa.

En relación con el aporte del proyecto, se pretende aumentar la productividad laboral, la confianza de los trabajadores hacia la empresa, ayudar a reducir la rotación, motivar el ambiente laboral y disminuir las pérdidas y costos que conllevan los accidentes y enfermedades.

Asimismo, dada la importancia para la empresa de conocer cuáles son los problemas que se presentan para velar por la seguridad de los colaboradores, en este proyecto de investigación se plantea la siguiente interrogante: ¿cuáles son las recomendaciones para la mejora de la salud ocupacional en los

colaboradores de los supermercados de conveniencia del distrito de Pavas durante el primer semestre 2022?

El objetivo general de esta investigación es analizar cuáles son las recomendaciones adecuadas para la mejora de la salud ocupacional en los colaboradores de los supermercados de conveniencia del distrito de Pavas durante el primer semestre de 2022.

Para alcanzarlo, se deben aplicar tres objetivos específicos: describir los requerimientos de los colaboradores en los supermercados de conveniencia del distrito de Pavas enfocados en la mejora de la salud ocupacional; descubrir las tendencias en temas de salud ocupacional que permitan la mejora en los colaboradores en el corto plazo y sugerir algunas recomendaciones para la mejora de la salud ocupacional en los colaboradores de los supermercados de conveniencia, aplicables en el primer semestre del 2022.

A continuación, se exponen los conceptos claves de la investigación de acuerdo con los objetivos planteados a través de la revisión bibliográfica.

### **Revisión Bibliográfica**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019), la salud ocupacional impulsa la calidad de vida de los trabajadores a nivel físico, mental y social: “la ciencia y práctica de la salud ocupacional involucra varias disciplinas, como medicina ocupacional, enfermería, ergonomía, psicología, higiene, seguridad entre otras” (párr.3). En nuestro país, el Consejo de Seguridad Ocupacional (CSO) es un ente incorporado al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS). Las principales funciones del CSO son las siguientes

Contribuir con el mejoramiento de las condiciones laborales y ambientales de los centros de trabajo y por tanto de la calidad de vida de la población trabajadora. (párr. 2) Desarrolla diversos programas de promoción de proyectos de salud ocupacional, prevención y control de riesgos de trabajo. A la vez que actualiza y fiscaliza el cumplimiento de la normativa en este campo. (párr. 3)

La salud ocupacional se estableció a lo largo del tiempo con el fin de dar seguridad a los colaboradores en su zona de trabajo. De acuerdo con Premise

Health (2021): “la salud ocupacional da prioridad a la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, centrándose en la prevención y la respuesta a las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo” (párr. 3). El estrés y la presión laboral también forman parte del conjunto de factores que afectan al colaborador. Según Área Humana (2020)

El estrés hace referencia a un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento, ante ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado caracterizado por niveles elevados de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos y, por tanto, con consecuencias para la adaptación. (párr. 2)

En cuanto al concepto de colaborador, la plataforma Sesamehr (2022), establece que: “un colaborador es una persona que presta sus servicios y que son retribuidos por otra persona, ya sea un particular, una empresa o una institución” (párr. 1).

Por lo tanto, también se establece que

Para que un colaborador sea considerado como tal ha de tener la edad legal en su país para poder ser contratado. En el caso de no contar con la edad suficiente sería considerado trabajo infantil, lo cual constituye una violación de las leyes en muchos países. (párr. 2)

En la cadena de suministro, el colaborador de supermercado de conveniencia es esencial. De acuerdo con la página electrónica de Comercial Treviño (2018), empresa de mayoreo mexicana, un supermercado de conveniencia es el que: “abarca una superficie menor a 500 m<sup>2</sup>. Su éxito radica en que funcionan las 24 horas del día, por lo que los consumidores pueden comprar en el momento que lo necesiten de forma rápida y práctica.” (párr. 5).

Los colaboradores de estos establecimientos, según Corral (2020), y colocando como contexto la pandemia ocasionada por el Covid-19

El colaborador de supermercado debe tener un fuerte sentido de la responsabilidad, visión comercial y vocación de servicio. Por otra parte, para este puesto se requieren ciertas nociones sobre contabilidad, comunicación y experiencia en atención al público. Para trabajar en un supermercado no es imprescindible, pero sí

recomendable, conocer el ámbito comercial y tener nociones de estrategias de ventas. (párr. 4)

Con base en lo anterior, las medidas preventivas aportan seguridad y tranquilidad para los colaboradores de los supermercados de conveniencia. Cuando el colaborador sigue el protocolo establecido, el riesgo de un contagio es menor y por ende garantiza su integridad y la de su familia. La OMS (2020) en su segmento de preguntas y respuestas, específicamente en uso de guantes, menciona

Los guantes deben cambiarse después de realizar cualquier actividad no relacionada con la alimentación, como abrir o cerrar una puerta o vaciar una papelera. (párr. 1). El virus que causa la COVID-19 puede contaminar los guantes desechables de la misma manera que contamina las manos de los trabajadores y las superficies de contacto y, cuando una persona se quita los guantes, puede contaminarse las manos. (párr.2). Las empresas alimentarias deben proporcionar instalaciones adecuadas para la higiene y asegurarse de que los trabajadores se lavan las manos a fondo y con regularidad. Ello se puede conseguir correctamente con jabón y agua. Los geles hidroalcohólicos pueden utilizarse como complemento, pero no deben sustituir al lavado de las manos. (párr.3)

El debido proceso solo se puede llevar a cabo si los colaboradores tienen una constante capacitación. De acuerdo con Pérez (2021), el concepto de capacitación se refiere a: “el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos”. (párr. 1) La empresa especialista en salud ocupacional A.E.S.O., menciona que la capacitación

Promueve niveles de calidad de vida que aseguren la salud e integridad física de los trabajadores, permitan que el desarrollo económico repercuta en el bienestar de la población, así como en el logro de la productividad y competitividad que rige las nuevas relaciones de las empresas. (párr. 8)

La salud ocupacional mejora los estándares de salud y seguridad de los colaboradores, además garantiza una mejor imagen a nivel empresarial. Según la página electrónica El Empleo (2017)

La salud ocupacional no se limita a proteger a los trabajadores de enfermedades, accidentes y riesgos de trabajo; si no que también se ocupa de la cuestión psicológica, tratando de conseguir que el trabajador tenga una percepción positiva de las labores que realiza y de su centro de trabajo. (párr. 6)

Reforzando lo anterior, es importante dar lugar a los requerimientos del colaborador, esto hará que realice sus labores con motivación, lo que dará como resultado un flujo continuo de trabajo. De acuerdo con Fernández (2017) y su artículo a cerca del Webmans Food Markets, 5 características destacadas que forman un buen lugar para trabajar serían las siguientes

1. Equilibrio entre trabajo y vida personal. (párr. 8)
2. Desarrollo profesional de los empleados. (párr. 9)
3. Resguardan la salud de todos. (párr. 10)
4. Servicios de ayuda para los empleados y sus familias. (párr. 11)
5. Importantes descuentos en sus compras y otros servicios. (párr. 12)

De acuerdo con Sodexo (2022): “la calidad de la vida laboral en el trabajo se refleja directamente cuando contamos con cosas simples como sillas cómodas/ergonómicas, iluminación, decoración y demás protagonistas del espacio laboral” (párr. 18).

Una correcta implementación de normativas que apoyen la salud ocupacional de las empresas genera un impacto positivo en el resultado laboral de los colaboradores. Según Cervera (2022): “una baja productividad debido al estrés puede provocar, no solo una carga laboral perjudicial, sino un espacio colaborativo poco saludable para el conjunto de los trabajadores” (párr. 9).

De acuerdo con lo analizado anteriormente, enfocarse en la salud ocupacional de los colaboradores puede tener efectos importantes en las empresas, desde ganancias hasta costos e incluso imagen pública. Según Esan Business (2019) una buena gestión permite

- Aumentar la productividad laboral y la confianza de los trabajadores hacia la empresa.
- Reducir la rotación y el absentismo laboral.
- Potenciar de manera favorable el clima laboral y la motivación.
- Mejorar la reputación y la imagen de la organización.



- Disminuir las pérdidas y costos que conllevan los accidentes y enfermedades que merman las actividades de los empleados.
- Un beneficio general para la sociedad en temas de seguridad social, costos sanitarios, indemnizaciones y más. (párr. 5)

La mejora continua en temas de salud ocupacional genera productividad y eficiencia; según lo indica Delgado (2022): “las empresas que se esfuerzan por mejorar la salud ocupacional en el trabajo demuestran preocupación real por el bienestar de sus empleados. Esto produce muchos beneficios, entre ellos la disminución de costes por sanciones, lesiones o absentismo”(párr. 2).

Al considerar lo anterior, para poner en funcionamiento este tipo de sistemas y que genere efectos positivos, Delgado (2022) señala lo siguiente

1. Crear un plan de salud ocupacional en el trabajo. (párr. 5)
2. Evaluar e inspeccionar. (párr. 7)
3. Entrenar y capacitar a los empleados. (párr. 8)
4. Promover una comunicación abierta. (párr. 9)
5. Investigar los incidentes y accidentes. (párr. 10)
6. Mantener registros y documentar los eventos de seguridad y salud en el trabajo. (párr. 11)

Crear eficiencia laboral que incluya el desarrollo de la salud y la seguridad en el trabajo, requiere plena utilización de toda la experiencia y conocimientos de entidades como la OMS y el MTSS. Cuando se planifican nuevos proyectos en salud ocupacional, se incentiva la colaboración y participación de unidades como el CSO. Es vital un liderazgo claramente definido en la salud ocupacional, que garantice un plan de empresa en distintas áreas, mejorando así la salud de los colaboradores más allá de su horario laboral, e influyendo directamente su productividad.

A continuación, se presenta la metodología utilizada en esta investigación. Se indica el tipo de investigación y su enfoque, la población y muestra, el instrumento de recolección de datos y la técnica utilizada para entender la

situación de la salud ocupacional de los supermercados de conveniencia del distrito de Pavas durante el primer semestre del 2022.

## **Metodología**

Con respecto a la influencia de los procesos de la salud ocupacional en el sector de supermercados ubicados en el distrito de Pavas, se utilizará la investigación descriptiva, con el fin de buscar las recomendaciones adecuadas al problema. Tal como lo señala Teodoro (2018), se puede señalar que la investigación descriptiva: “es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales” (p.2). Lo indispensable en el tipo de investigación descriptiva es analizar y validar el comportamiento de las personas, para así obtener resultados del proyecto por realizar.

En cuanto al enfoque de esta investigación, es de carácter cuantitativo, puesto que se realizará una recolección de los datos y un análisis que abarque las respuestas a los objetivos establecidos en el proyecto.

Este enfoque puede desarrollar las preguntas de investigación a lo largo de todo el proceso, antes, durante y después. El transcurso de la indagación y fases del estudio es más dinámico mediante la interpretación de los hechos, su alcance es el de entender las variables que intervienen en el proceso más que medirlas y acotarlas. (Ortega, 2018, p.10)

Así mismo, para esta investigación se utilizará una población de tipo finita. De acuerdo con Graus (2018): “la población, para una investigación educativa, es el conjunto de elementos sobre el que interesa obtener conclusiones o hacer inferencias para la toma de decisiones estos elementos suelen ser personas” (p.6). La población de interés en este proyecto son los supermercados de conveniencia en Costa Rica; y al cierre del 2020 se registró la cantidad de 192 tiendas. (Pérez, 2022)

Además, el muestreo por aplicar es no probabilístico de conveniencia, debido a que no se cuenta con una lista completa de las personas que forman la población; por lo tanto, se trabaja con una población accesible. De acuerdo con Arias, Villasís & Miranda (2016): “los resultados de toda investigación deberían

poder generalizarse en vista que no se puede estudiar al total de la población, es decir, que se puedan hacer inferencias a partir de la muestra estudiada” (p.205). La muestra de esta investigación es de 50 personas, quienes pertenecen al sector de supermercados del distrito de Pavas.

Por último, el instrumento por utilizar para la recolección de datos será el cuestionario y la técnica para su aplicación es la encuesta. De acuerdo con Berra (2021): “la utilización de cuestionarios como instrumentos de medición implica el uso de procesos lingüísticos. La variedad intralingüística del español conlleva diferentes modos de percibir, analizar y actuar en el mundo que deben considerarse al diseñar o adaptar cuestionarios” (párr.1). Por lo tanto, se desarrollará un conjunto de preguntas con el fin de obtener como resultados algunas sugerencias para las recomendaciones de esta investigación, con la finalidad de mejorar la salud ocupacional de los colaboradores en los supermercados del distrito de Pavas.

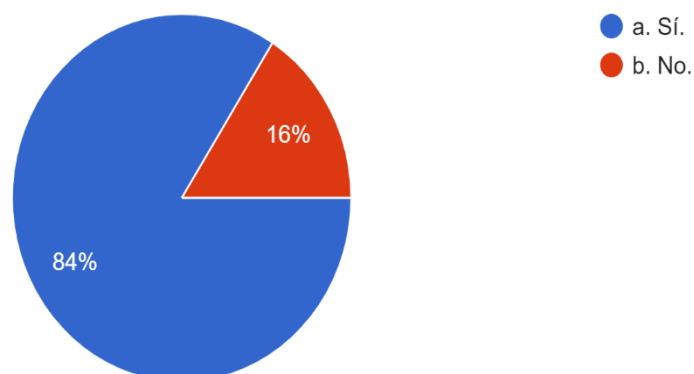
En el apartado siguiente se demuestran los resultados de la investigación de acuerdo con la encuesta aplicada.

### **Análisis de resultados**

En este apartado se ofrecen los detalles los resultados obtenidos durante esta investigación. Se muestran los gráficos de los hallazgos más importantes por medio del cuestionario realizado a las personas que trabajan en los supermercados. Es importante señalar que este se aplicó tomando en cuenta cada uno de los objetivos específicos establecidos. La técnica seleccionada de la encuesta fue realizada a 50 personas que pertenecen al sector de supermercados de conveniencia del distrito de Pavas. Estos resultados serán ilustrados por medio de los gráficos, con el fin de que las empresas comprendan la necesidad de sus colaboradores en cuanto al tema, y de esta forma lograr un diagnóstico de las experiencias que crean con los procesos de salud ocupacional.

De acuerdo con el análisis del primer objetivo específico, el cual hace referencia a *describir los requerimientos de los colaboradores en los supermercados de conveniencia del distrito de Pavas enfocados en la mejora de*

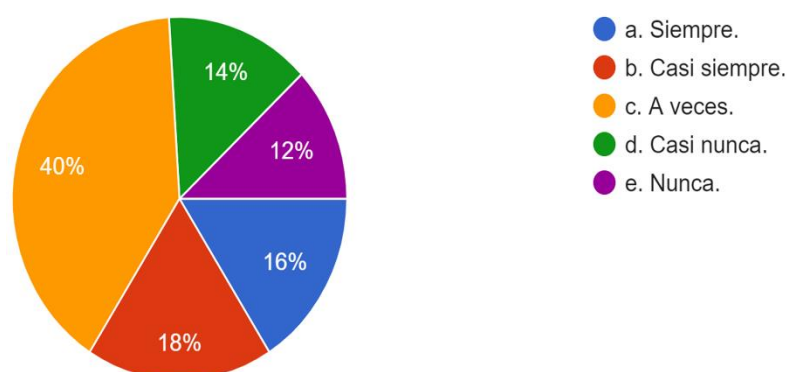
la salud ocupacional, los hallazgos detectados son los que se presentan a continuación:



**Figura 1.** Conocimiento del término de salud ocupacional en la población encuestada.

Fuente: Cuestionario aplicado

Tal y como se observa en la figura número 1, el 84% de las personas encuestadas conocen el significado del término de salud ocupacional; mientras que el 16% indica no poseer este conocimiento. En este sentido, cuando se hace mención del término salud ocupacional, se debe tomar en cuenta un conjunto de factores que se enfocan en mantener un lugar de trabajo seguro y saludable, en donde la prevención resulta principalmente útil y genera un flujo continuo de trabajo. Según lo establece la Universidad Católica de San Pablo (2020): “los programas de prevención están diseñados para ayudar a minimizar el riesgo de problemas de salud profesional y evitar que los empleados se enfermen o lesionen en el trabajo.” (párr. 11)

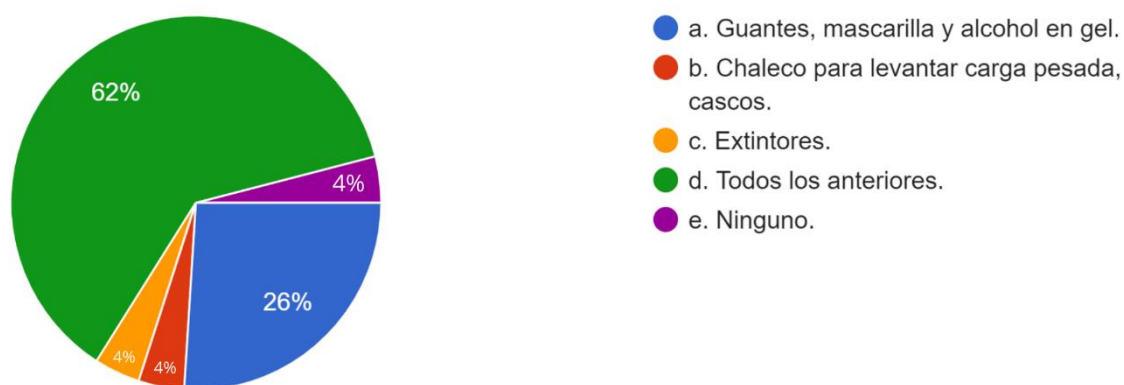


**Figura 2.** *Percepción de los empleados acerca de las capacitaciones relacionadas con salud y seguridad*

Fuente: Cuestionario aplicado

En la figura número 2 se observa la periodicidad con la que los colaboradores reciben capacitaciones en salud ocupacional. El 40% indica que las recibe a veces; el 18% señala que la frecuencia es casi siempre; un 16% expresa que se las dan siempre; mientras que el 12% afirma que nunca ha recibido una capacitación. La Empresa CompuSoluciones (2020) señala que

El objetivo principal de la capacitación es mejorar la eficiencia de los trabajadores para que éstos aporten el incremento necesario y de esa manera se alcancen índices altos de productividad. Además, permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal. La gestión abarca desde la investigación de la demanda en capacitación hasta la evaluación de proyectos. (párr. 3)



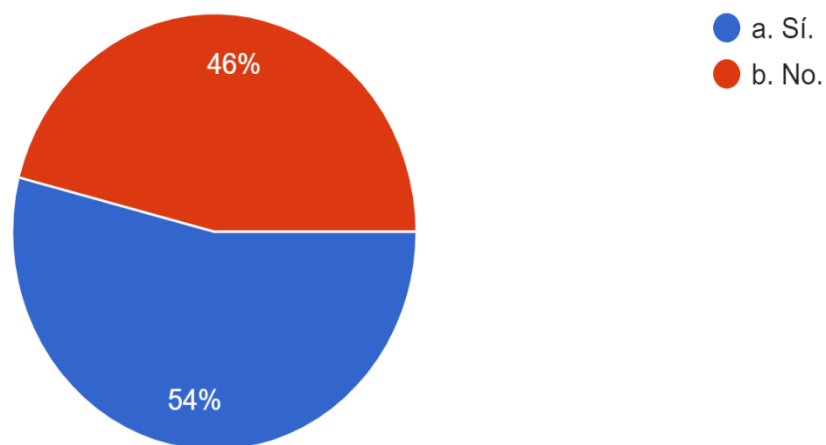
**Figura 3.** *Implementos de seguridad a los que el recurso humano tiene acceso en el lugar de trabajo*

Fuente: Cuestionario aplicado

A través de la figura número 3, los encuestados indicaron con cuáles implementos de seguridad contaban en su lugar de trabajo. El 62% indica que posee guantes, mascarilla, alcohol en gel, chaleco para levantar la carga pesada, casco y extintores; mientras tanto, el 26% señala que solo cuenta con guantes, alcohol en gel y mascarilla. Un porcentaje mínimo, que corresponde al 4%,

denota no tener acceso a ningún implemento de seguridad, otro 4% afirma que solo posee extintores y el restante 4% cuenta con chaleco para levantar carga pesada y cascos. Para respaldar la importancia de todos estos implementos, Dorles (2018) menciona que: “es obligación de la empresa dar a conocer los riesgos a los que están expuestos los trabajadores y así poder determinar el EPP (equipo protección de personal) que deberán utilizar” (párr. 3). De la misma manera, también indica que: “es también obligación de los trabajadores hacer buen uso del equipo de protección y participar en capacitaciones” (Dorles, 2018, párr. 4)

Para el análisis del segundo objetivo específico, que hace referencia a *descubrir las tendencias en temas de salud ocupacional que permitan la mejora en los colaboradores en el corto plazo*, se muestran los siguientes hallazgos



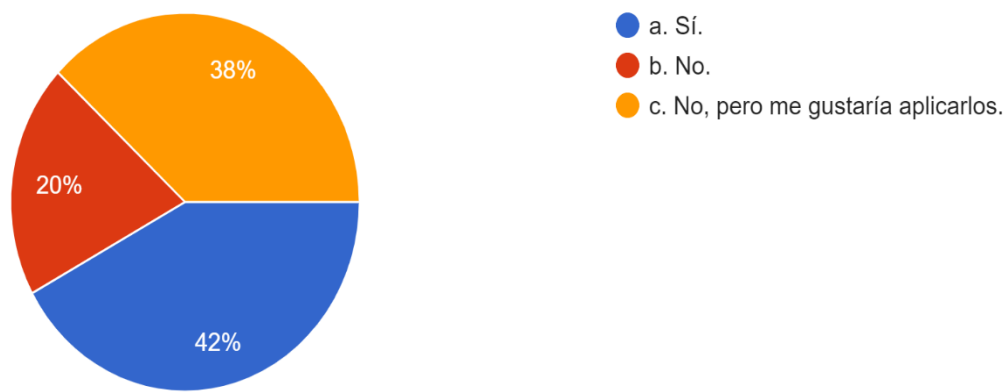
**Figura 4.** *Evaluaciones de riesgo en los supermercados de conveniencia*

*Fuente:* Cuestionario aplicado

Como se ha mostrado en la figura número 4, el 54% de los supermercados de conveniencia indica que sí realizan evaluaciones de riesgo, contra un 46% que denota negatividad en la aplicación de pruebas. De acuerdo con este resultado, se puede indicar que es posible que surjan situaciones de contingencia a futuro, ya que no se realizan las medidas necesarias para tomar las decisiones correctas, tanto como patrono, como colaborador. De acuerdo con Eurofins (2018), se establece que la evaluación de riesgo es

La base de cualquier sistema de prevención, se trata de un medio para que los empresarios y/o responsables de la seguridad y salud de los trabajadores analicen las condiciones de trabajo y puedan tomar las acciones más oportunas para eliminar, controlar o disminuir los riesgos derivados de la actividad laboral. (párr. 1)

Como complemento a lo anterior, se realizó una consulta a las personas acerca de cuáles eran las evaluaciones que se aplicaban en sus puestos de trabajo y en las respuestas predominaron los siguientes: la advertencia ante el riesgo de los peligros químicos y físicos, la manipulación de alimentos y los simulacros de emergencia.



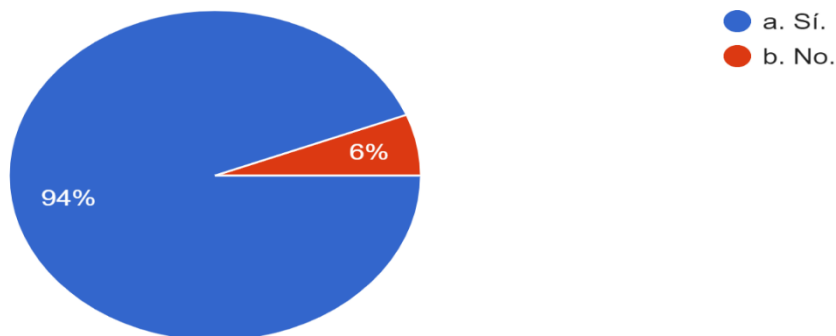
**Figura 5.** Periodicidad de aplicación de los simulacros con el fin de revisar los planes de contingencia ante una posible emergencia (últimos meses)

Fuente: Cuestionario aplicado

En cuanto a la figura número 5, en ella se destaca que el 42% de las personas respondieron que sí se aplican los simulacros ante las emergencias; el 20% señala que no se desarrollan y el 38% indica que no se realizan en su zona de trabajo, pero que les gustaría aplicarlo. Lo anterior ayuda a identificar la necesidad de crear estos simulacros y ponerlos en práctica para que los colaboradores tengan conocimiento de cómo actuar y evitar mayores riesgos que perjudiquen a ambas partes. De acuerdo con la página web del Gobierno de México (2019): “los simulacros son ensayos que nos permiten identificar qué hacer y cómo actuar en caso de una emergencia, al simular escenarios reales. Durante la atención de una emergencia, se debe contar con una respuesta probada de cómo atenderla”. (párr. 1)

De la misma manera, se realizan observaciones en el tercer objetivo específico de la investigación, el cual indica *sugerir recomendaciones para la*

*mejora de salud ocupacional en los colaboradores de los supermercados de conveniencia aplicables en el primer semestre del 2022.*

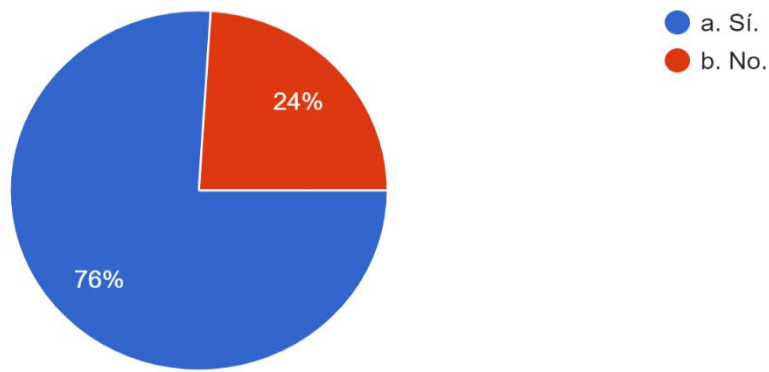


**Figura 6.** *Aplicación de un adecuado servicio al cliente*

*Fuente:* Cuestionario aplicado

En cuanto a la figura número 6, esta revela que los colaboradores consideran que brindan un buen servicio al cliente, lo cual se ve reflejado en un 94% de las respuestas positivas, a diferencia de un 6% que menciona que no están de acuerdo con la afirmación de que se brinda un buen servicio al cliente. Este alto porcentaje positivo (94%) denota que existe una empatía ante las necesidades del cliente; sin embargo, estas actitudes deben, según Martínez (2022), ser personalizadas, puesto que: “la finalidad es que el cliente sepa que te diriges a él y que estás solucionando ese problema que tiene” (párr. 10). Además, indica que: “es imprescindible que estés concentrado y con todos los sentidos alerta para enfocarte hasta en el más mínimo detalle, ya que muchas veces un mal servicio se hubiera resuelto con una comunicación clara, escuchando y prestando atención a los detalles” (Martínez, 2022, párr. 16).



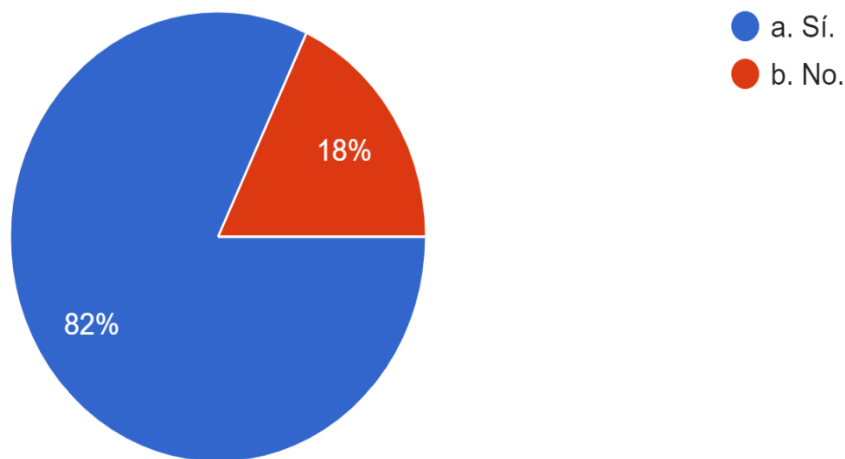


**Figura 7.** *Conocimiento de un plan de salud ocupacional regulado*

*Fuente:* Cuestionario aplicado

En el detalle de la figura número 7 se puede observar cómo el 76% de los colaboradores consideran que la empresa tiene un plan de salud ocupacional regulado; mientras que el restante 24% indica que no lo tiene. En estos planes se contemplan las normas que unifican y gestionan los riesgos que eventualmente podrían estar ligados a la actividad comercial de la empresa. Al respecto, Delgado (2021) señala lo siguiente

Teniendo en cuenta que la seguridad y la salud de los trabajadores implica una serie de obligaciones legales y regulatorias, el contenido de la política de seguridad y salud en el trabajo debe reunir ciertos elementos para evitar que la gestión de la seguridad de los trabajadores se pueda ver comprometida. (...) Muchas organizaciones cometen el error de copiar su política de otra organización en la que la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ha sido exitosa. Aunque todas las organizaciones tienen la obligación de implementar un programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, o un Sistema de Gestión con el mismo objetivo, el compromiso y los objetivos no son necesariamente los mismos (párrs. 3-8)



**Figura 8.** Manejo de los manuales detallados para los puestos de trabajo

*Fuente:* Cuestionario aplicado

En el detalle de la figura número 8 se puede observar que el 82% de los supermercados señalan que sí tienen manuales detallados para los puestos de trabajo, mientras que el 18% indica que no manejan este tipo de documentos. En esta figura se destaca que el emplear este tipo de manuales ayuda a la productividad del trabajo, aporta conocimientos a las personas nuevas que ingresan a laborar al poder mostrar el paso a paso de cada uno de los procesos. Al respecto, Euroinnova Business School (2021) describe que un manual de trabajo es: “un documento creado por una empresa, comúnmente por el área de recursos humanos. El mismo, contiene todas las reglas y pautas sobre cómo deben ser ejecutados ciertos procesos y se suele suministrar como introducción a un cargo laboral” (párr. 3).

Al considerar lo anterior, se establece que existen ciertos aspectos para poder saber cuándo es necesario tener un manual de trabajo en la empresa. De acuerdo con Euroinnova Business School (2021) existen varias razones para que una compañía tenga un manual específico

1. Cuando la empresa cuenta con varias sucursales.
2. Si muchas personas realizan funciones complejas y parecidas.
3. En los crecimientos importantes de la plantilla.
4. Al realizar trabajos especializados, donde se manejan sistemas complejos o altamente sensibles.
5. Si las labores deben realizarse bajo un sistema de seguridad.

6. Cuando un departamento carece de liderazgo. (párr. 5)

El principal objetivo de estos manuales de trabajo es informar a los colaboradores de la dirección todo aquello que deben tomar en cuenta al realizar sus funciones, así como lo relacionado con las relaciones laborales, los procedimientos por seguir, las políticas de la empresa en diversos ámbitos y las normas que se deben cumplir para lograr una mayor eficacia en el trabajo.

En el siguiente apartado se encuentra la sección de las conclusiones y las recomendaciones, en donde se realiza un resumen de los resultados obtenidos a partir de la investigación, con el fin de responder a los problemas planteados y brindar las soluciones a los problemas detectados, a los colaboradores del sector de los supermercados de conveniencia situados en el distrito de Pavas.

### **Conclusiones y recomendaciones**

La salud ocupacional permite a las empresas dar seguridad y bienestar a sus colaboradores, siempre y cuando se le dé el valor y supervisión correspondiente a esta área de trabajo, con el fin de marcar la diferencia.

En el objetivo específico número uno, *describir los requerimientos de los colaboradores en los supermercados de conveniencia del distrito de Pavas enfocados en la mejora de la salud ocupacional*, se denota conocimiento en las personas encuestadas del término principal de esta investigación sobre salud ocupacional; solo existe un pequeño porcentaje que no conoce del tema. En este objetivo se analiza la percepción de capacitaciones relacionadas con la salud, seguridad e implementos a los que el recurso humano tiene acceso en el lugar de trabajo.

En efecto, hay resultados positivos en la encuesta aplicada, por lo que se propone crear más conciencia en los supermercados, de forma que su enfoque sea que los colaboradores estén capacitados en su totalidad y adquieran conocimiento de cuáles son sus derechos y obligaciones, al identificar los posibles riesgos en su zona de trabajo. Para lograr esto, las instalaciones deben estar con su respectiva rotulación; es necesario proporcionar el equipo adecuado y encargarse de que el colaborador reciba la capacitación completa para su uso correcto.

En respuesta al enfoque del objetivo específico número dos, *descubrir las tendencias en temas de salud ocupacional que permitan la mejora en los colaboradores en el corto plazo*, se observa que predomina la necesidad que tienen los supermercados de conveniencia sobre la aplicación de los simulacros de emergencia, carencia que genera un impacto negativo en sus colaboradores.

En el caso de los simulacros de emergencia, se recomienda crear un entorno de trabajo seguro y hacer con frecuencia estos procesos para prevenir, tomando en cuenta el paso a paso, capacitando a líderes que guíen a las demás personas, tener un plan de evacuación estructurado, marcados los puntos de encuentro, las salidas de emergencia rotuladas y que las alarmas de emergencia funcionen.

Finalmente, para el objetivo específico número tres, *sugerir recomendaciones para la mejora de salud ocupacional en los colaboradores de los supermercados de conveniencia aplicables en el primer semestre del 2022*, se observa que las personas encuestadas consideran que los supermercados cuentan con plan regulado y estructurado, manuales detallados con sus respectivos procesos y un buen entorno laboral; y al final todos estos puntos son claves para los colaboradores, empresa y el cliente.

En este caso, la recomendación se va a enfocar en que los supermercados evalúen que su plan de salud ocupacional esté en las mejores condiciones, mantener los incentivos para obtener resultados positivos, promover una comunicación abierta entre empleados y empresa, tener la capacidad de investigar los incidentes, accidentes y documentar los sucesos de seguridad y salud en el trabajo.

En conclusión, la aplicación de estas recomendaciones logrará un vínculo entre la empresa y el colaborador. Generará mayor productividad, seguridad y eficiencia; aunque para ello, es importante dedicar tiempo a construir estos proyectos de capacitaciones y aplicación de procesos aprovechando todos los beneficios que se adquieren.

## **Anexo 1**

Encuesta

**Encuesta dirigida a**

Personas entre 18 y 50 años que trabajen en el área de supermercados de conveniencia en el distrito de Pavas.

### **Objetivo general del estudio**

Analizar las recomendaciones adecuadas para la mejora de la salud ocupacional en los colaboradores de los supermercados de conveniencia del distrito de Pavas durante el primer semestre del 2022.

### **Tema de la investigación**

Recomendaciones para la mejora de la salud ocupacional de los colaboradores de los supermercados de conveniencia del distrito de Pavas durante el primer semestre del 2022.

### **Encabezado de la encuesta**

La siguiente encuesta busca conocer la percepción de las personas que laboran en los supermercados del distrito de Pavas con respecto a la aplicación de la salud ocupacional. Para responder a la encuesta marcar lo que se solicita, favor devolverla a través de:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSckulpnJng88A5HsKMBczu0hE6vnZ0N32qliGopYASpwwQUWA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSckulpnJng88A5HsKMBczu0hE6vnZ0N32qliGopYASpwwQUWA/viewform?usp=sf_link)

Los resultados que genere esta encuesta son totalmente confidenciales y se utilizarán únicamente con fines académicos.

Gracias por su colaboración.

Objetivo 1. Describir los requerimientos de los colaboradores en los supermercados de conveniencia del distrito de Pavas enfocados en la mejora de la salud ocupacional.

1. ¿Conoce usted que el concepto de salud ocupacional es “promover las mejores condiciones de Salud Ocupacional, mediante la definición, el diseño y la promulgación de políticas públicas dirigidas a proveer a las personas trabajadoras de un entorno de trabajo decente, seguro y competitivo”?
  - a. Sí.
  - b. No.
2. Conociendo el concepto, ¿se aplican los procesos de la salud ocupacional en su lugar de trabajo?
  - a. Sí.
  - b. No.

3. ¿Cada cuánto tiempo en su lugar de trabajo reciben capacitaciones relacionadas a salud y seguridad?
  - a. Siempre.
  - b. Casi siempre.
  - c. A veces.
  - d. Casi nunca.
  - e. Nunca.
4. ¿Considera que las personas encargadas de la administración son capaces de aplicar los sistemas para identificar y enfrentar los peligros dentro en su lugar de trabajo?
  - a. Sí.
  - b. No.
5. De las siguientes opciones, seleccione a cuáles implementos de seguridad tiene acceso en su lugar de trabajo.
  - a. Guantes, mascarilla y alcohol en gel.
  - b. Chaleco para levantar carga pesada, cascos.
  - c. Extintores.
  - d. Todos los anteriores.
  - e. Ninguno.

Objetivo 2. Descubrir las tendencias en temas de salud ocupacional que permitan la mejora en los colaboradores en el corto plazo.

6. ¿Se realizan evaluaciones de riesgo en su lugar de trabajo?
    - a. Sí.
    - b. No.
  7. Si su respuesta es sí, ¿Qué tipo de evaluación realizan?
- 
8. ¿Cómo colaborador aplica de manera correcta los procesos de salud e higiene?
    - a. Siempre.
    - b. Casi siempre.
    - c. A veces.
    - d. Casi nunca.
    - e. Nunca.
  9. ¿En su lugar de trabajo cumplen con las normas establecidas por el

Ministerio de salud ante la situación con el COVID-19?

- a. Sí.
- b. No.

10. ¿En los últimos meses han realizado simulacros para revisar los planes ante una posible emergencia?

- a. Sí.
- b. No.
- c. No, pero me gustaría aplicarlos.

Objetivo 3. Sugerir recomendaciones para la mejora de salud ocupacional en los colaboradores de los supermercados de conveniencia aplicables en el primer semestre del 2022.

11. ¿Cómo considera su entorno de trabajo?

- a. Excelente.
- b. Bueno.
- c. Regular.
- d. Malo.

12. ¿Considera que usted ofrece un adecuado servicio al cliente?

- a. Sí.
- b. No.

13. ¿Con que frecuencia mantiene la zona de trabajo limpia y segura con sus respectivos implementos de seguridad?

- a. Siempre.
- b. Casi siempre.
- c. A veces.
- d. Casi nunca.
- e. Nunca.

14. ¿Considera usted que la empresa para la que labora tiene un plan de salud ocupacional regulado?

- a. Sí.
- b. No.

15. ¿En la empresa que labora tienen manuales detallados para cada puesto de trabajo?

- a. Sí.

b. No.

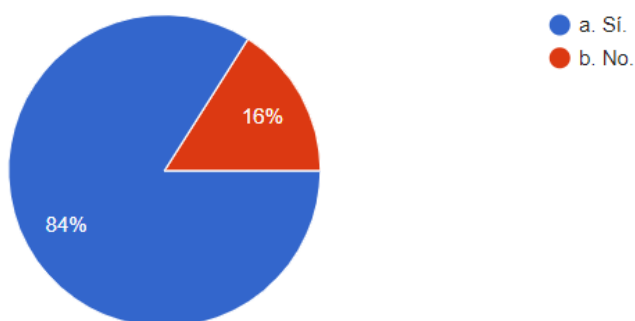
### Perfil del encuestado

1. Seleccione su rango de edad:
  - a. 18-30 años.
  - b. 31-40 años.
  - c. 41-50 años.
2. Seleccione su género:
  - a. Masculino.
  - b. Femenino.
3. Indique su ocupación: \_\_\_\_\_

### Anexo 2. Resultados de la encuesta

1. ¿Conoce usted que el concepto de salud ocupacional es “promover las mejores condiciones de Salud Ocupacional, mediante la definición, el diseño y la promulgación de políticas públicas dirigidas a proveer a las personas trabajadoras de un entorno de trabajo decente, seguro y competitivo”?

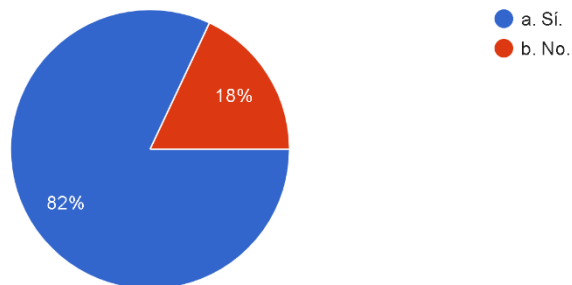
50 respuestas





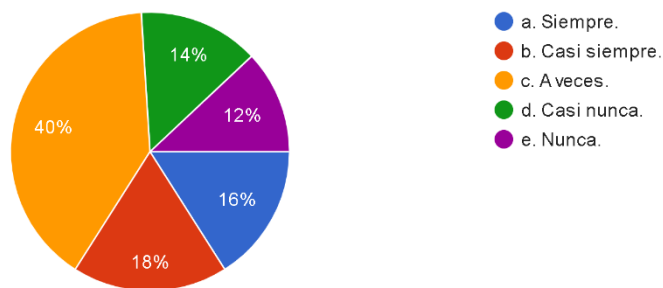
2. Conociendo el concepto ¿Se aplican los procesos de la salud ocupacional en su lugar de trabajo?

50 respuestas



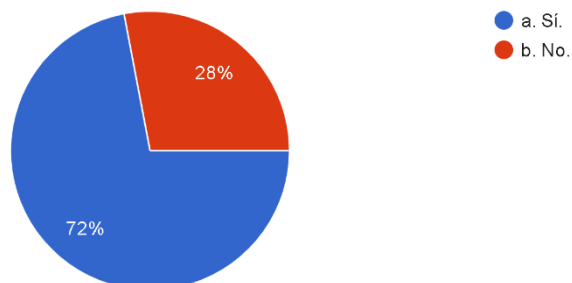
3. ¿Cada cuánto tiempo en su lugar de trabajo reciben capacitaciones relacionadas a salud y seguridad?

50 respuestas



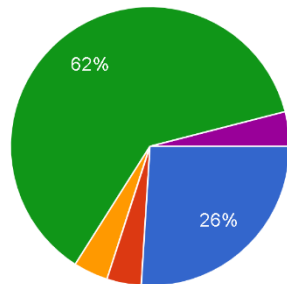
4. ¿Consideras que las personas encargadas de la administración son capaces de aplicar los sistemas para identificar y enfrentar los peligros dentro en su lugar de trabajo?

50 respuestas



5. De las siguientes opciones, seleccione cuales implementos de seguridad tienen acceso en su lugar de trabajo.

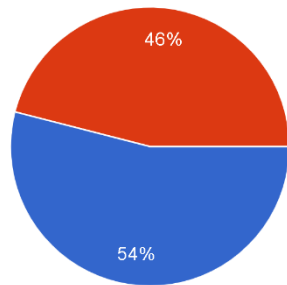
50 respuestas



- a. Guantes, mascarilla y alcohol en gel.
- b. chaleco para levantar carga pesada, cascos.
- c. Extintores.
- d. Todos los anteriores.
- e. Ninguno.

6. ¿Se realizan evaluaciones de riesgo en su lugar de trabajo?

50 respuestas



- a. Sí.
- b. No.

7. Si su respuesta es sí, ¿Qué tipo de evaluación realizan?

48 respuestas

No
N/A
No aplica
No
Cumplimiento de procesos
No realizan.
No hacen
Periódicas
Visitas al espacio laboral

N/c

Evaluación general de Riesgos

No

Supervisión de uso de químicos para limpieza y Uso de manipulación de alimentos

No recuerdo

Inspección de procesos de seguridad

Evaluación de desempeño en los procesos que realicen de manera correcta.

Visual

Prevención de riesgos laborales

Inspecciones regulares

No hacen

Salud ocupacional

Evaluación de riesgos operativos

Cursos en computadoras

Evaluación física

Evacuación de seguridad

Cumplimiento de políticas

No estoy segura

No se realizan.

Extintores, salidas de emergencias debidamente rotuladas, capacitaciones - simulacros y comportamiento del personal

Fue no

No se realiza ninguna

Evacuación de emergencia general

Supervisión de áreas

Ninguna

Sobre peligros químicos y físicos

Confirmar que no existan riesgos laborales

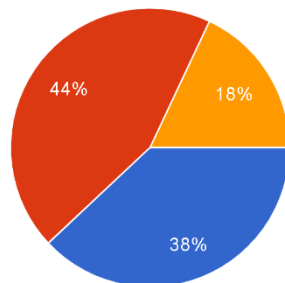
...

Situaciones de emergencia

Los puntos de riesgos, las reglas y el equipo.

8. ¿Cómo colaborador aplica de manera correcta los procesos de salud e higiene?

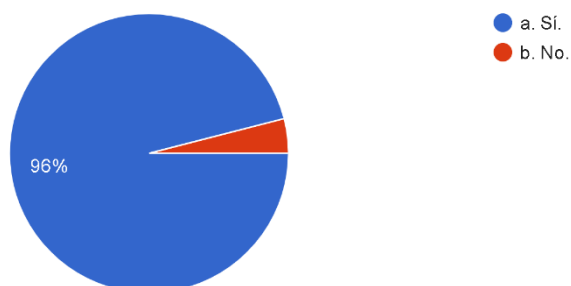
50 respuestas



- a. Siempre.
- b. Casi siempre.
- c. A veces.
- d. Casi nunca.
- e. Nunca.

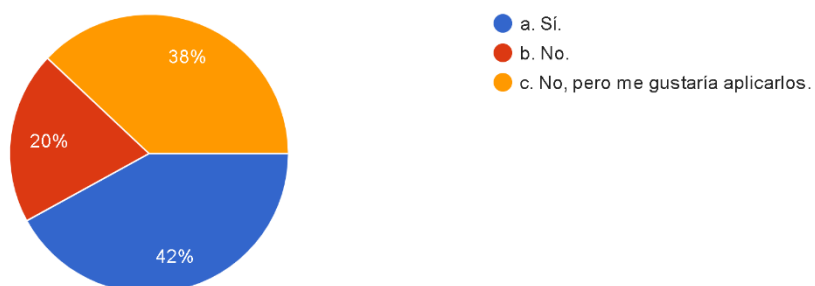
9. ¿En su lugar de trabajo cumplen con las normas establecidas por el Ministerio de salud ante la situación con el COVID-19?

50 respuestas



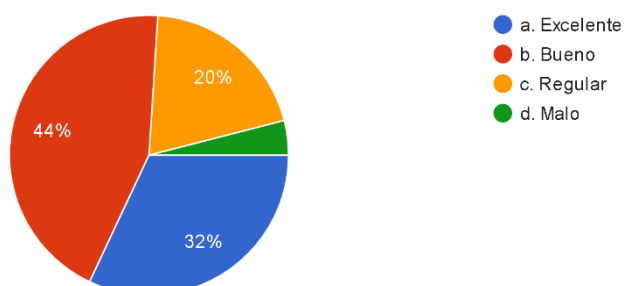
10. ¿En los últimos meses han realizado simulacros para revisar los planes ante una posible emergencia?

50 respuestas



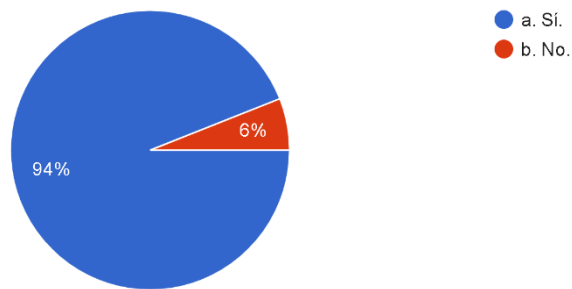
11. ¿Cómo considera su entorno de trabajo?

50 respuestas



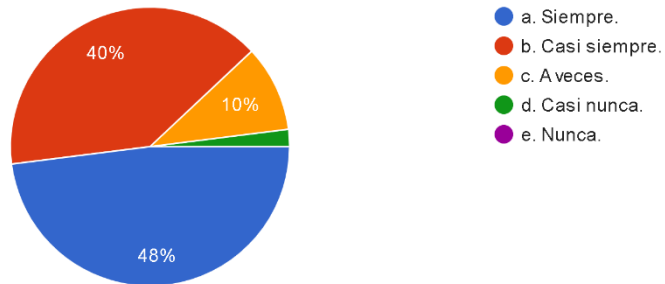
12. ¿Considera que usted ofrece un adecuado servicio al cliente?

50 respuestas



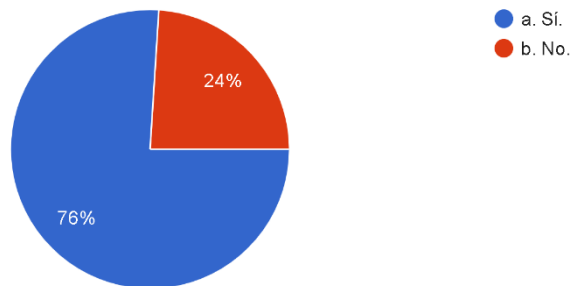
13. ¿Con que frecuencia mantiene la zona de trabajo limpia y segura con sus respectivos implementos de seguridad?

50 respuestas



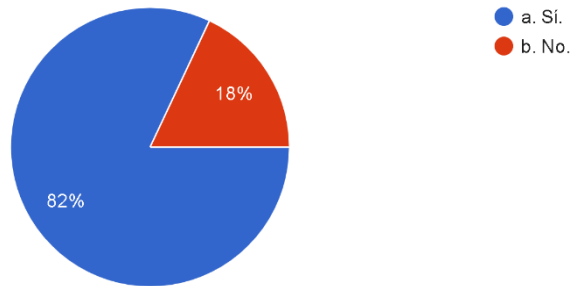
14. ¿Considera usted que la empresa para la que labora tiene un plan de salud ocupacional regulado?

50 respuestas



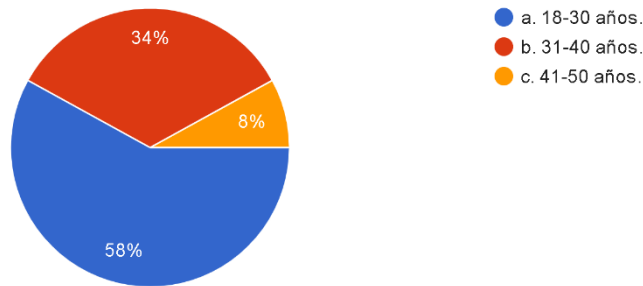
15. ¿En la empresa que labora tienen manuales detallados para cada puesto de trabajo?

50 respuestas



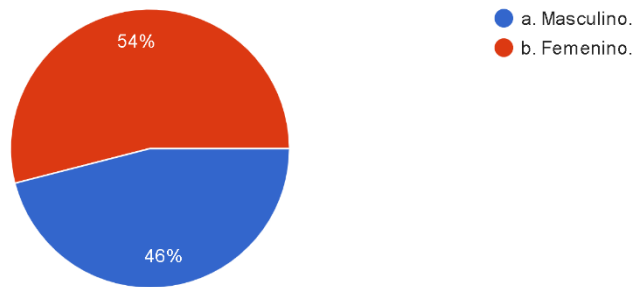
1. Seleccione su rango de edad:

50 respuestas



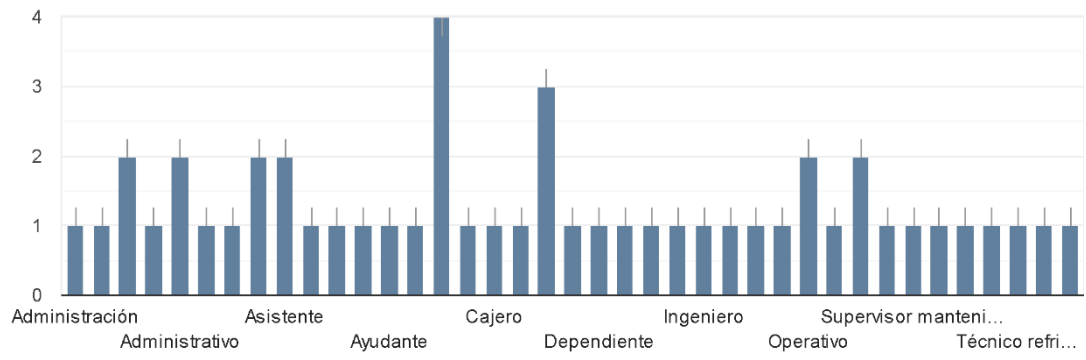
2. Seleccione su género:

50 respuestas



### 3. Indique su ocupación:

50 respuestas





### Anexo 3. Carta de la filóloga

San Pedro, 30 de abril del 2022

Señores  
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Estimados señores:

La estudiante, Verónica Mora Godínez, me ha presentado para efectos de corrección de estilo, en mi calidad de profesional graduado en filología española, el proyecto de graduación denominado "Recomendaciones para la mejora de la salud ocupacional en los colaboradores de los supermercados de conveniencia del distrito de Pavas durante el primer semestre del 2022" para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios.

He revisado, de acuerdo con los lineamientos de la corrección de estilo señalados por la Universidad, los aspectos de estructura gramatical, la puntuación, acentuación, ortografía y los vicios de dicción que se trasladan al escrito, y he verificado que se han realizado todas las correcciones indicadas en el documento.

Por lo tanto, considero que se encuentra listo para presentarlo ante la Universidad.

Atentamente,



M.Sc. Marianela Abellán Vargas

Filóloga

Carné 10702

## Referencias bibliográficas

- Sodexo. Calidad de vida laboral: ¿qué es y cuáles son sus beneficios? (2021, 29 noviembre). <https://blog.sodexo.co/que-es-calidad-de-vida-laboral-y-cuales-son-sus-beneficios>
- Capacitación en salud ocupacional para empresas 2021 Costa Rica. (2021, 5 marzo). <https://aesocr.com/capacitacion-en-salud-ocupacional/>
- Comercial Treviño. 6 tipos de tiendas de autoservicio. (2018, 20 septiembre). <https://www.comercialtrevino.com/6-tipos-de-tiendas-de-autoservicio/>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). Preguntas relativas a las empresas alimentarias. (2020, 15 mayo). [https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/questions-relating-to-food-businesses?gclid=CjwKCAiAvaGRBhBIEiwAiY-yMDkDzfc\\_zzvG5hYz84ax5cvVToQorTdd5Wul8ZzBMV6ZWmNpdkdQ\\_hoCsf4QAvD\\_BwE](https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/questions-relating-to-food-businesses?gclid=CjwKCAiAvaGRBhBIEiwAiY-yMDkDzfc_zzvG5hYz84ax5cvVToQorTdd5Wul8ZzBMV6ZWmNpdkdQ_hoCsf4QAvD_BwE)
- Sesamehr. ¿Qué es un colaborador? (2022, 18 enero). <https://www.sesamehr.mx/blog/que-es-un-colaborador/>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016, 02 abril). El protocolo de investigación III: la población de estudio. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F4867%2F486755023011.pdf&clen=413585>
- Cervera, A. (2022, 22 febrero). *Salud ocupacional: qué es y qué beneficios aporta a la empresa*. <https://www.simbiotia.com/salud-ocupacional/>
- CompuSoluciones. *La importancia de la capacitación empresarial*. (2022, 12 abril). CompuSoluciones. <https://www.compusoluciones.com/blog/la-importancia-la-capacitacion-empresarial/>
- Consejo de Salud Ocupacional (2014, 23 julio). *Acerca del CSO*. [https://www.cso.go.cr/quienes\\_somos/](https://www.cso.go.cr/quienes_somos/)

- Consejo de Salud Ocupacional. (s. f.)  
<https://www.mtss.go.cr/elministerio/consejotripartitosydialogosocial/%20cosejo-de-salud-ocupacional/consejo-salud-ocupacional.html>
- Corral, M. (2020, 30 septiembre). *Empleado de supermercado: un empleo altamente necesario bajo cualquier circunstancia*.  
<https://www.cursosypostgrados.com/profesiones/pleado-de-supermercado.html#funciones>
- Delgado, A. (2022, 15 febrero). *7 Consejos para mejorar la salud ocupacional en el trabajo*. HSE Software. [https://hse.software/2021/02/18/7-consejos-para-mejorar-la-salud-ocupacional-en-el-trabajo/#2\\_Evaluar\\_e\\_inspeccionar](https://hse.software/2021/02/18/7-consejos-para-mejorar-la-salud-ocupacional-en-el-trabajo/#2_Evaluar_e_inspeccionar)
- Delgado, A. (2021, 20 julio). *Qué contenidos incluir en la política de seguridad y salud en el trabajo*. HSE Software. <https://hse.software/2021/07/26/que-contenidos-incluir-en-la-politica-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Dorles, J. (2018, 24 mayo). *La importancia del equipo de protección personal (EPP) | Blog Recursos Humanos | AMEDIRH*. Blog Sector Energético en RH | AMEDIRH. <https://www.amedirh.com.mx/blogrh/sector-energetico-en-rh/la-importancia-del-equipo-de-proteccion-personal-epp/#:%7E:text=Estos%20dispositivos%20auxiliares%20%C3%BAtiles%20en,de%20sus%20actividades%20de%20trabajo.>
- Envira, E. *¿Qué es la evaluación de riesgos laborales y cómo se documenta?* (2018, 25 septiembre). Eurofins Envira. <https://envira.es/es/que-es-evaluacion-riesgos-laborales/>
- Euroinnova Business School. (2021, 17 diciembre). *Qué es un manual de trabajo*. <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-un-manual-de-trabajo#:%7E:text=El%20manual%20de%20trabajo%20es,introducci%C3%B3n%20a%20un%20cargo%20laboral.>
- Fernández, M. (2017, 22 marzo). *5 razones por las que este supermercado está a un puesto de ser el mejor lugar para trabajar*. <https://eldefinido.cl/actualidad/mundo/8300/5-razones-por-las-que-este-supermercado-esta-a-un-puesto-de-ser-el-mejor-lugar-para-trabajar/>

- Gobierno de México. ¿Para qué sirven los simulacros? (2019, 22 mayo). Gobierno de México. <https://www.gob.mx/cenapred/articulos/para-que-sirven-los-simulacros#:~:text=Los%20simulacros%20son%20ensayos%20que,r espuesta%20probada%20de%20c%C3%B3mo%20atenderla>
- Graus, M. E. (2018, 01 enero). *Estadística aplicada a la investigación educativa*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427>
- Molera, L. M. (2022, 14 marzo). *Qué es el servicio al cliente y cómo brindarlo de forma excepcional*. <https://blog.hubspot.es/service/buen-servicio-a-clientes>
- Occupational Health. (2019, 17 septiembre). <https://www.who.int/health-topics/occupational-health>
- Occupational Health: Preventing Injuries and Building a Culture of Health. (2021, 12 noviembre). <https://www.premisehealth.com/resources/blog/what-is-onsite-occupational-healthcare/>
- Ortega, A. O. (2018). *Enfoques de investigación*. [https://www.researchgate.net/profile/alfredo\\_otero\\_ortega/publication/326905435\\_enfoques\\_de\\_investigacion\\_tabla\\_de\\_contenido\\_contenido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/enfoques-de-investigacion-tabla-decontenido-contenido.pdf](https://www.researchgate.net/profile/alfredo_otero_ortega/publication/326905435_enfoques_de_investigacion_tabla_de_contenido_contenido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/enfoques-de-investigacion-tabla-decontenido-contenido.pdf) el, 14.
- Peréz, N. (2022, 13 enero). Tiendas de conveniencia dinamizan su crecimiento y nueva marca se coloca en “mercados cautivos”. *El Financiero*. <https://www.elfinancierocr.com/negocios/tiendas-de-conveniencia-dinamizan-su-crecimiento-y/ZNK3J5BK5VBIVO5MQDL7B6AQRI/story/#:~:text=Datos%20del%20Estudio%20de%20H%C3%A1bitos,adicionalmente%20una%20tienda%20de%20conveniencia.>
- Rodríguez, A. (2017, 11 diciembre). *Nociones útiles sobre salud ocupacional en Costa Rica*. <https://www.elempleo.com/cr/noticias/investigacion-laboral/nociones-utiles-sobre-salud-ocupacional-en-costa-rica-6580>

Silvina Berra, L. R. (2021, 01 Julio). *ScienceDirect*.

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0213911120301230?token=4339CC8BDA9FFE45C22E1187EB43A0D0DD023579D2227621675BC6C4B316C60B4346C1315AEF254146FD0062813A5D06&originRegion=us-east-1&originCreation=20220309035712>

Teodoro, Esteban. (2018). *Tipos de investigación*. chrome-

<extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fcore.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F250080756.pdf&clen=187062&chunk=true>

Universidad Católica San Pablo. *Conoce qué es la salud ocupacional y para qué*

*sirve*. (2020, 26 noviembre). Escuela de Postgrado de la Universidad Católica San Pablo. <https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-es-salud-ocupacional/>