

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Empresarial

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Informe de suficiencia profesional en el Área de
Administración en la tienda de Real Plaza del
grupo H&M en el periodo 2023**

Jordy Herly Inga López

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Empresarial

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de suficiencia profesional



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ingeniería

DE : Jorge Martín Vega Rosales
Asesor de trabajo de investigación

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación

FECHA : 16 de Marzo de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Informe de suficiencia profesional en el Área de Administración, en la tienda de Real Plaza, del grupo H&M, en el periodo 2023

Autor:

Jordy Herly Inga López – EAP. Ingeniería Empresarial

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

Filtro de exclusión de bibliografía

SI NO

Filtro de exclusión de grupos de palabras menores

SI NO

Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**):

Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante

SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

AGRADECIMIENTOS

A los ingenieros que formaron parte del equipo docentes de la EAP Ingeniería Empresarial de UC, quienes se convirtieron en inspiración y guía, compartiendo su experiencia profesional y conocimientos en pro de mi formación.

A toda mi familia y grandes amigos, que me dieron soporte a lo largo de este periodo estudiantil.

A mis colegas y amigos de la empresa H&M por apoyarme en la consecución de este objetivo.

DEDICATORIA

Este informe está dedicado a mis padres y hermanos, quienes fueron mi fortaleza y ánimo a lo largo de mi preparación universitaria que me conllevó a culminar de manera sobresaliente la carrera de Ingeniería Empresarial.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I	10
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN	10
1.1. Datos generales de la institución.....	10
1.2. Reseña histórica de la empresa y/o institución.....	11
1.3. Organigrama de la institución o empresa	12
1.4. Visión y misión	13
1.4.1 Visión	13
1.4.2 Misión:	13
1.5. Bases legales o documentos administrativos	13
1.6. Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales	14
1.7. Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en la institución y/o empresa.....	16
CAPÍTULO II	21
ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES	21
2.1 Antecedentes o diagnóstico situacional	21
2.2 Identificación de la necesidad en el área de actividad profesional	23
2.3 Objetivos de la actividad profesional.....	24
2.3.1 Objetivos específicos.....	24
2.4 Justificación de la actividad profesional	25
CAPÍTULO III	27
ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES	27
3.1 Bases teóricas utilizadas en el ejercicio profesional en la empresa	27
3.1.1. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	27
3.1.2 Normatividad relacionada con la Seguridad y Salud en el Trabajo	27
3.1.3 Capacitaciones.....	28
3.1.4 Salud en el trabajo:.....	28
3.1.5 Seguridad y Salud en el Trabajo.....	29
3.1.6 Riesgos laborales.....	29
CAPÍTULO IV	31
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES.....	31
4.1 Descripción de actividades profesionales:	31

4.1.1 Enfoque de las actividades profesionales.....	31
4.1.2 Alcance de las actividades profesionales	32
4.1.3 Entregables de las actividades profesionales	34
4.2 Aspectos técnicos de la actividad profesional	38
4.2.1. Metodologías, técnicas, instrumentos.....	38
4.3 Ejecución de las actividades profesionales	40
4.3.1 Cronograma de actividades realizadas.....	40
4.3.2 Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales	40
CAPÍTULO V.....	45
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES.....	45
5.1. Resultados finales de las actividades realizadas.....	45
5.2. Resultados finales de las actividades realizadas.....	52
5.3. Logros alcanzados.....	54
5.4. Dificultades encontradas.....	56
5.5. Planteamiento de mejoras	57
5.6. Análisis de lo avanzado	59
5.7. Aporte del bachiller en la empresa y/o institución.....	60
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	67

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe se enfoca en la implementación y cambio constante de un sistema de seguridad ocupacional en la sede de H&M en Huancayo. A través de múltiples objetivos, que incluyen la creación de un Plan Integral de Seguridad Ocupacional, la caracterización y control de riesgos laborales, el desarrollo de programas del adiestramiento en seguridad, la construcción de simulacros de emergencia, la práctica de inspecciones y auditorías habituales, y la ejecución de ejercicios de mejora, ha fortalecido la cultura de seguridad y se han mejorado las prácticas de seguridad laboral.

La implementación del Plan Integral de Seguridad Ocupacional ha tenido el impacto notable en H&M Huancayo, reduciendo significativamente la incidencia de accidentes y lesiones laborales. De manera continua de identificación y vigilancia de riesgos ha mejorado la seguridad laboral y ha reducido la exposición de los empleados a situaciones peligrosas. La capacitación regular ha preparado mejor al personal para enfrentar riesgos laborales y ha fomentado una cultura de seguridad proactiva. Los simulacros de emergencia han mejorado la preparación de la organización en casos de crisis, asegurando una respuesta eficaz y coordinada. Las inspecciones y auditorías regulares han garantizado el cumplimiento normativo y han identificado áreas de mejora para mantener un ambiente laboral seguro. La implementación de ejercicios de mejora ha fortalecido el régimen de seguridad ocupacional, asegurando su adaptabilidad y eficacia en un entorno laboral en constante evolución.

Las recomendaciones incluyen: mantener una ciencia de seguridad sólida a través de programas de concienciación y colaboración activa de los empleados, continuar con la identificación y evaluación de riesgos, programar capacitación regular y programas de incentivos, realizar simulacros de emergencia con regularidad, programar inspecciones y auditorías sistemáticas, y mantener un sistema de retroalimentación abierta con los empleados, fomentando la innovación en la seguridad ocupacional.

Este proyecto refleja el compromiso continuo de H&M Huancayo con la seguridad y la ventura de su personal, así como su determinación por mantener y superar los más valiosos patrones de seguridad en el entorno laboral. Como recomendaciones buscan fortalecer aún más el sistema de seguridad ocupacional, asegurando un trabajo seguro, así como sano en el largo plazo.

INTRODUCCIÓN

En un mundo laboral en invariable progreso, la seguridad ocupacional se erige como una piedra angular esencial en la gestión empresarial. La empresa H&M, ubicada en la sede de Huancayo, reconoce la calidad de salvaguardar la fortaleza y ventura de su valioso personal en todas las facetas de sus operaciones. La seguridad ocupacional no solo es un requisito normativo, sino también una responsabilidad ética y moral hacia los empleados que forman parte del engranaje de esta respetada organización.

Este proyecto se adentra en el tejido de H&M Huancayo, explorando y documentando el asunto de ejecución y mejora continua de un método de seguridad ocupacional integral. Desde la creación de un plan que abarca todos los aspectos de la seguridad laboral, hasta la identificación, evaluación y control de riesgos específicos en el entorno de trabajo, pasando por la formación y capacitación del personal en temas de seguridad, la realización de simulacros de emergencia, y la aplicación de inspecciones y auditorías rigurosas para evaluar el cumplimiento del plan, este esfuerzo abarca un amplio espectro de estrategias y prácticas que dan un impacto seguido en la seguridad de los empleados de H&M Huancayo.

A lo largo de estas páginas, examinaremos minuciosamente los resultados obtenidos y las recomendaciones formuladas como producto de este proyecto de seguridad ocupacional. Estas acciones son un reflejo del compromiso inquebrantable de H&M Huancayo con su personal, así como su determinación por alcanzar y mantener los el cumplimiento de seguridad en el entorno laboral. Este informe busca no solo informar sobre los logros alcanzados, sino también inspirar a otras organizaciones a considerar la seguridad ocupacional como un pilar fundamental en su operativa diaria y como un imperativo moral en la protección de su capital humano.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN

1.1. Datos generales de la institución

Hennes & Mauritz, más conocida como H&M, representa el pilar central de una empresa sueca que abarca un total de 8 marcas de moda. Entre todas, destaca la emblemática H&M, reconocida mundialmente. Sin embargo, detrás de esta marca insignia se encuentran otras 7, que, aunque pueden pasar desapercibidas para el público en general, aportan una solidez significativa al grupo textil. Cada una de estas marcas tiene su propia identidad y contribuye de manera única al portafolio de la empresa.

Entre estas marcas se encuentran Cos, conocida por su moda atemporal; Weekday, que se inclina hacia un estilo más urbano; Monki, que se unió al grupo en 2008; Arket, enfocada en moda masculina; Afound, el equivalente escandinavo de un outlet; & Other Stories, centrada en accesorios de moda; y H&M Home, dedicada a la decoración del hogar. Esta diversidad de marcas permite al grupo H&M atender a una amplia gama de consumidores con distintos gustos y preferencias.

Con una presencia notable en el mercado, el grupo H&M opera un total de 4,702 tiendas distribuidas en 76 países. Aunque la gran mayoría de estas tiendas pertenecen a la marca H&M, las otras marcas también tienen su participación en este extenso alcance global. En términos financieros, el grupo reportó ingresos por un total de 198,967 millones de coronas suecas (equivalentes a 19,014 millones de euros) en el año 2021, lo que representa un aumento del 6% con respecto al año anterior. Esta cifra refleja no solo la solidez del grupo, sino también su capacidad para adaptarse y crecer en un mercado altamente competitivo y en constante cambio.

En Perú, H&M opera como H & M HENNES & MAURITZ S.A.C., una empresa peruana con alrededor de cien colaboradores, con RUC: 20555881551, su dirección legal en el país es en Av. Victor Andres Belaunde Nro. 332 Int. 202, El Rosario, San Isidro, Lima, pero la tienda en la cual se desarrolló este informe se ubicada en el Centro Comercial Real Plaza - Huancayo, de CIU 4771 - VENTA AL POR MENOR DE

PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS, naturalmente registrado como importador y exportador.

1.1. Actividades principales de la institución o empresa

H & M Hennes & Mauritz AB, una empresa con sede en Suecia se dedica a la industria de la confección. Opera bajo varias marcas, como H&M, H&M Home, COS, Monki, Weekday, Cheap Monday y & Other Stories. Su principal enfoque radica en el diseño, la producción y la comercialización de prendas de vestir y accesorios relacionados. Su amplia gama de productos incluye desde ropa, incluyendo ropa interior y prendas deportivas, para hombres, mujeres, niños y adolescentes, hasta productos cosméticos, accesorios, calzado y textiles para el hogar.

La empresa distribuye sus productos a través de tiendas de marca ubicadas en más de 40 mercados en todo el mundo. Además, ofrece la opción de compras en línea mediante catálogos en países como Suecia, Noruega, Dinamarca, Finlandia, los Países Bajos, Alemania, Austria y el Reino Unido, entre otros.

La principal ventaja de este enfoque, que explica el éxito de H&M y otras empresas de moda similares, es que esta agilidad les permite proporcionar productos de tendencia a sus clientes a lo largo de todo el año. A diferencia de las marcas de moda de lujo, H&M ajusta sus precios al ofrecer prendas en su mayoría fabricadas siguiendo prácticas sostenibles. Esto se asemeja al modelo de negocio de Shein, pero aplicado al ámbito textil.

1.2. Reseña histórica de la empresa y/o institución

Hennes & Mauritz AB representa una cadena originaria de Suecia dedicada a la venta de ropa, accesorios y prod. de belleza. Sus establecimientos están distribuidos en Europa, Oriente Próximo, América, África y Asia.

La historia de H&M se remonta a 1947, cuando Erling Persson inauguró la tienda inicial Hennes, con el nombre significa "para ella" - sueco, en Västerås. Inicialmente, la tienda ofrecía la recopilación de prendas de mujer. En la década de los 60, la marca abrió su tienda inicial ubicada en Noruega.

En 1968, el colonizador adquirió el almacén Mauritz Widforss, la cual tenía una oferta de prendas para hombres. Esto dio lugar al cambio de denominación de la compañía a su denominación: Hennes & Mauritz. En los 70, H&M comenzó a cotizar en Bolsa, en Estocolmo y abrió su primera tienda en Londres, marcando así su incursión en los Países Nórdicos. Durante los 80 y 90, la marca experimentó el exitoso esparcimiento mundial en mercados cercanos como Luxemburgo, Finlandia, Alemania, Holanda, Bélgica, Austria, y Francia. Con la llegada del nuevo milenio, la compañía inauguró sus primeras tiendas en Estados Unidos y España en el año 2000. Luego, H&M estableció su aspecto en otros mercados Asiático y en Europa.

En 2004, introdujo la estrategia innovadora asentada en colaboraciones con diseñadores de renombre, que resultó en colecciones exclusivas y de duración limitada en sus tiendas. Esta iniciativa comenzó con Karl Lagerfeld. Un ejemplo destacado de esta estrategia se puede observar en la colaboración con Jimmy Choo.

Entre 2007 y 2008, la empresa implementó otra estrategia que implicó la creación y venta de nuevas empresas que se incorporaron, tales como Weekday, COS, Monki o Cheap Monday. En 2013, la marca lanzó & Other Stories como una nueva línea. Como página web es viable encontrar información sobre las marcas.

1.3. Organigrama de la institución o empresa

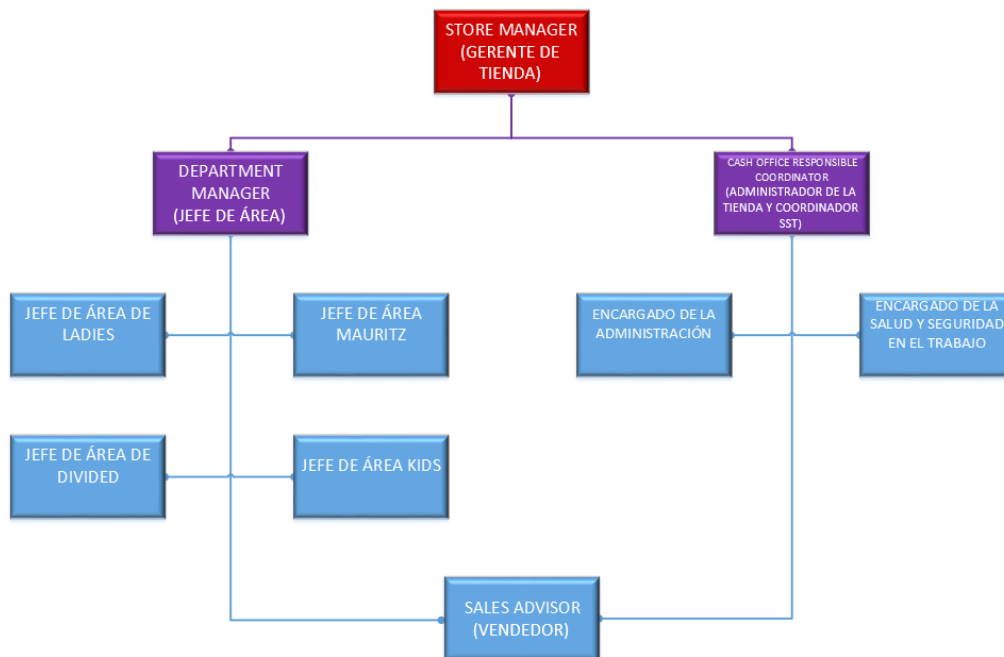


Figura 1. Organigrama de la empresa.

1.4. Visión y misión

1.4.1 Visión:

El objetivo de H&M es incrementar el número de tiendas entre un 10 y un 15% anual, además de aumentar las ventas en tiendas comparables.

1.4.2 Misión:

Ofrecer al cliente un valor insuperable de moda y calidad al mejor precio.

1.5. Bases legales o documentos administrativos

La implementación que será revisada a continuación se basa desarrollo acuerdo con el Decreto Supremo N° 005-2012 TR, Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, el empleador debe adoptar disposiciones necesarias en materia de prevención, preparación y respuesta ante situaciones de emergencia y accidentes de trabajo. De la misma forma a continuación tenemos el histórico y relación de las normas aplicables a seguridad en nuestro país.

- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley N° 30222, Ley que modifica la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR.
- Decreto Supremo N° 006-2014-TR, Modifican el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005- 2012-TR.
- Decreto Supremo N° 012-2014-TR que aprueba el Registro Único de Información sobre accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales y modifica el artículo 110 del Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Supremo N° 016-2016-TR, Modifican el Reglamento de la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005- 2012-TR.

1.6. Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales

El egresado se desempeña en la administración de la empresa, como parte de la línea jerárquica tiene como jefe directo al gerente de tienda, esta área ha sido diseñada para atender dos procesos,



Figura 2. Área donde se desempeña el bachiller.

el proceso administrativo y el proceso de seguridad y salud en el trabajo, como primer paso lo hace responsable en caja, misma forma piso para ventas, administración y organización. En primer lugar, el COR se encarga de garantizar que el equipo de la tienda esté completamente capacitado en cuanto a la gestión de inventario o stock. Esto incluye la supervisión de la recepción de mercancía, el almacenamiento adecuado de productos y la realización de inventarios regulares para mantener un control preciso de las existencias. Un stock bien gestionado es esencial para evitar problemas de falta de productos o pérdidas por exceso de inventario.

Además, el COR es importante como trabajo en efectivo, operaciones bancarias. Esto implica afirmar que sigan como instrucciones convenientes para el gobierno de capital en positivo, el depósito a cuentas bancarias y como reconciliación de transacciones.

Asimismo, el COR se encarga de controlar y avalar el desempeño de los procedimientos administrativos como tienda. Esto incluye la documentación adecuada de transacciones, la presentación de informes de ventas y gastos, y la adherencia a las políticas y estándares establecidos por H&M. El cumplimiento de los requisitos legales es una prioridad en este proceso, ya que garantiza que la tienda opere dentro de los límites legales y cumpla con todas las regulaciones pertinentes.

En última instancia, el objetivo principal del COR es satisfacer las expectativas tanto de los clientes como de los colegas. Esto se logra a través de un equipo bien entrenado y competente que puede brindar un servicio excepcional a los clientes y trabajar de manera eficiente en la tienda. La capacitación y el apoyo continuo proporcionados por el COR son fundamentales.

En resumen, el rol del Coordinador de Operaciones en la Tienda desempeña una función esencial en el éxito general de la tienda, al garantizar que el equipo esté bien preparado y cumpla con los estándares y procedimientos establecidos por H&M. Esta labor abarca desde la gestión de inventario y efectivo hasta el cumplimiento de requisitos legales, todo con el objetivo de dar un servicio excepcional como clientes y mantener la eficiencia en la tienda.

Por otro lado, tenemos el proceso de seguridad y salud en el trabajo, en el cual como encargado del Método de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG-SST), mi responsabilidad es de importancia en la garantía de seguridad y el bienestar de los empleados. Se abarcan una serie de funciones críticas:

Diseñar e Implementar el SG-SST: Mi primer paso es diseñar como Método de encargo de la Seguridad y la Salud en el Trabajo sólido, así como efectivo. Esto incluye la creación de políticas y procedimientos que cumplan con los estándares legales y de seguridad vigentes. Una vez diseñado, trabajo en implementar este sistema, asegurándome de integrarla en todas las operaciones de la empresa.

Administración y Coordinación: Como responsable, administro y coordino todas las actividades relacionadas con el SG-SST. Esto implica supervisar las

inspecciones de seguridad, llevar a cabo análisis, y mantener una búsqueda actualizado de sucesos e incidentes de trabajo.

Ejecución de Actividades de Seguridad: Me encargo de llevar diligencias específicas afines con la seguridad y la salud en el trabajo. Esto incluye organizar y supervisar simulacros de emergencia, asegurándome de que todos los empleados conozcan los procedimientos adecuados en caso de una situación crítica. También elaboro y actualizo los planes de emergencia y los mapas de riesgo para que el personal esté preparado ante cualquier eventualidad.

Capacitación del Personal: Una de mis responsabilidades clave es habilitar todo el particular en cuestiones laborales. Esto abarca desde la prevención de accidentes hasta la respuesta adecuada en caso de incidentes. Es fundamental que todos los empleados estén al tanto de los riesgos en el lugar de trabajo y sepan cómo protegerse y proteger a sus compañeros.

Registro y Reporte de Incidentes: Llevo un registro detallado de todos los sucesos e incidentes en el trabajo. Esto incluye la investigación de las causas subyacentes y la implementación de medidas correctivas para evitar que ocurran nuevamente. Además, estoy obligado a informar a las autoridades competentes sobre cualquier accidente grave o fatal.

En resumen, como encargado del SG-SST, mi función es esencial para tener un entorno seguro y saludable. Esto implica diseñar, realizar y administrar un método eficiente de seguridad y salud en el compromiso diario, así como capacitar al personal y estar preparado para enfrentar situaciones de emergencia. Mi objetivo principal es salvaguardar la integridad de todos los empleados.

1.7. Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en la institución y/o empresa

Como bachiller, soy responsable del Cash Office y Administración de la planta. Forma, informa y da apoyo al equipo de tienda, asegurándose de que conozcan procedimientos y rutinas de stock, manejo de dinero y rutinas administrativas. De la misma forma se encarga de gestionar una satisfacción

de las expectativas de los clientes y de tus compañeros/as en todo momento, así como respeta las normas y rutinas de H&M que son aspectos intrínsecos a tu cargo. Para lograr esto se apega a los valores y ser un modelo para seguir contribuyendo a su propio éxito empresarial y al del Grupo H&M.

Estas responsabilidades se han distribuido en diferentes roles como parte de la explicación de la gestión de puestos que tiene la empresa, veamos a continuación cada uno de ellos:

Administración

- El Coordinador de Operaciones en la Tienda (COR) se asegurará de que la tienda cumpla con las políticas y procedimientos de contabilidad, nómina y manejo de efectivo.
- Completar todas las operaciones relacionadas con el manejo de efectivo, contabilidad y requisitos de personal de manera segura, precisa y oportuna.
- Prevenir proactivamente errores administrativos y pérdidas de efectivo, haciendo seguimiento diario de su estado.
- Completar los informes requeridos y la entrada de datos.
- Comunicarse con las personas relevantes en el negocio (por ejemplo, Contabilidad, Departamento de Nómina, TI, Control, Seguridad y Equipos de Área/Regional).
- Informar cualquier error, pérdida o práctica inadecuada y hacer seguimiento de la manera correcta.
- Responsable de los pedidos semanales y mensuales de suministros de oficina, equipo de protección personal, etc.
- Trabajar con el sistema de registro de horarios como parte de las rutinas de apertura/cierre y el mantenimiento del STAR (Sistema de Gestión de Tiendas).
- Asegurarse de que todos los equipos técnicos (cajas registradoras, escáneres, equipo de oficina) estén en buen estado de funcionamiento y reportar cualquier falla y dar seguimiento.

Ventas

- El COR apoyará las ventas en la tienda fomentando y respaldando la eficiencia a través de las mejores prácticas y manteniéndose al día con los productos y las actividades de ventas.

- Realizar todas las rutinas de la tienda, incluyendo la apertura y cierre, siguiendo todas las prácticas y procedimientos de la empresa, incluyendo, pero no limitándose a, las reuniones matutinas, supervisar la planta de ventas, mantener las filas en las cajas registradoras, cuidado de las prendas y devoluciones en los vestidores a lo largo del día para ofrecer la Mejor Experiencia al Cliente.
- Preparar los puntos de caja diariamente con los fondos correctos y el material de oficina adecuado, y realizar los retiros de efectivo necesarios. Asegurando que se respalden las rutinas de fin de día.
- Ayudar a todo el personal a conocer los procedimientos de caja y las mejores prácticas y prevenir pérdidas administrativas o de efectivo.
- Prevenir pérdidas de stock verificando las rutinas de reducción y transferencia de prendas para garantizar reservas correctas.
- Junto con el equipo de gestión, mantener ordenado y organizado el área de almacén, siguiendo los requisitos de seguridad y protección.
- Asegurar que se cumplan los procedimientos adecuados de manejo de llaves por parte de todo el personal y la dirección.
- Junto con la dirección, asegurarse de que se procese el camión de entregas y dar seguimiento a la ejecución de acuerdo con las directrices.
- Entrenamiento e Información
- El COR trabajará junto con el equipo de gestión para mantener a la tienda actualizada y bien informada sobre todas las políticas y rutinas administrativas.
- Entrenar y educar al personal y al equipo de gestión en los procedimientos administrativos.
- Comunicar todas las rutinas y políticas de contabilidad y manejo de efectivo dentro de la tienda.
- Adaptarse a cualquier cambio en las políticas o procedimientos y comunicarlo a los colegas.
- Ayudar al equipo - gestión en el entrenamiento y desarrollo de nuestros colegas en el lado operativo del negocio, dando seguimiento a objetivos claros y proporcionando retroalimentación oportuna.
- Asegurarse de que todos los entrenamientos de los colegas estén actualizados y que la información de crecimiento (GROW) esté al día.

Responsabilidades adicionales:

- Asistir al Gerente de Tienda con la responsabilidad de ventas y ganancias de la tienda.
- Registro preciso de las cifras de ventas y horas trabajadas.

De la misma forma, cabe indicar que tiene la responsabilidad de llevar adelante Como garante del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG-SST) de la empresa, mi rol es centrado en avalar un ambiente profesional positivo y sano para todos los practicantes y visitantes. Esto implica una serie de responsabilidades clave:

Trazar, Realizar, Dirigir, Regular y Establecer el SG-SST:

Mi función principal es desarrollar, implementar y administrar un completo SG-SST en la empresa. Esto incluye la coordinación de todas las diligencias afines con la seguridad y la salud en el trabajo. Trabajo en estrecha colaboración con otros departamentos para asegurarme de que las políticas y procedimientos se apliquen Para garantizar una eficacia óptima en todos los niveles de la organización, se debe implementar un sistema de comunicación claro y fluido.

Capacitar al Personal:

La capacitación es fundamental para la seguridad en el trabajo. Me encargo de diseñar y brindar la capacitación periódica en desarrollo y prevención que aborde los riesgos. Esta capacitación atiende los niveles de la corporación, garantizando que todos los empleados estén bien informados y preparados para actuar de manera segura en su entorno laboral.

Reportar a la Alta Dirección:

Mantengo una comunicación constante con alta dirección. Informo cualquier situación que pueda inquietar la seguridad y la salud de los obreros, contratistas y visitantes. Esto permite tomar decisiones informadas y estratégicas para abordar los problemas de seguridad.

Gestionar Exámenes Médicos:

Me encargo de coordinar exámenes médicos de periódicos para obreros. Esto garantiza que su estado de salud sea adecuado para realizar sus tareas y que se detecten posibles dificultades de salud afines con el compromiso a tiempo.

Revisar y Actualizar la Matriz de Riesgos:

Mantengo una matriz de riesgos actualizada para nivelar y evaluar los riesgos en la zona laboral. Esto nos permite priorizar y abordar los riesgos de manera efectiva.

Realizar Inspecciones:

Esto asegura que todo esté en conformidad con los estándares de seguridad y que se aborden de manera oportuna cualquier problema que pueda surgir.

Participar en Investigaciones:

Formo parte del grupo de investigadores de accidentes, enfermedades laborales. Esto implica analizar causas subyacentes en los eventos y desarrollar planes para prevenir futuras recurrencias.

Orientar Capacitaciones:

Brindo orientación y capacitación al personal en temas relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo. Esto incluye: promocionar buenas prácticas sobre las complicaciones laborales.

Preparar el Plan de Emergencia:

Elaboro el Plan de Emergencia de Seguridad y Salud en la empresa. Esto incluye asignar presupuestos necesarios. Estamos comprometidos a estar preparados para cualquier eventualidad.

En resumen, al ser responsable del SG-SST, mi objetivo es salvaguardar la seguridad de los involucrados en la empresa. Desde el diseño e implementación de políticas hasta capacitar y gestionar peligros.

CAPÍTULO II

ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

2.1 Antecedentes o diagnóstico situacional

Hennes & Mauritz, conocida como H&M, cadena de Suecia en tiendas, con presencia internacional en África, Asia, Europa, Oriente Próximo y América Latina. A diferencia de importar prendas, H&M produce su propia ropa. La compañía opera alrededor de 4700 tiendas en 69 países, empleando a aproximadamente 161,000 personas (cifras de 2017). Además de sus establecimientos físicos, H&M comercializa sus prendas a través de catálogos e Internet en 44 países.

Durante las décadas de los 80 y 90, la marca experimentó un exitoso crecimiento a mercados cercanos, como Austria, Alemania, Holanda, Bélgica, Luxemburgo, Finlandia y Francia. A principios del siglo XXI, H&M incursionó en Estados Unidos y España al inaugurar sus primeras tiendas en el año 2000. Después, extendió su presencia a otros países europeos y al continente asiático.

En 2004, H&M introdujo una estrategia de colaboración con diseñadores famosos, conocida como cobranding. Esto implicaba la creación de colecciones exclusivas y limitadas en tiempo para sus tiendas, comenzando con Karl Lagerfeld.

En los años 2007 y 2008, la compañía implementó una estrategia de adquisición y creación de nuevas marcas, como COS, Weekday, Monki y Cheap Monday, que se incorporaron al grupo.

En 2013, H&M lanzó la marca adicional & Other Stories. Es interesante notar en la web se encontrarán otras marcas de su propiedad, como Arket y H&M Home, que es un concepto entre tienda y cafetería.

En la actualidad, H&M continúa siendo un referente en la industria de la moda, adaptándose a las tendencias cambiantes y manteniendo su compromiso con la producción sostenible. La marca sigue innovando con nuevas propuestas y colaboraciones con diseñadores influyentes, lo que le permite mantener su posición destacada en el mercado global de la moda. Con su enfoque en la expansión geográfica y la diversificación de marcas, H&M sigue siendo una fuerza impulsora.

En el año 2012, se inauguró la primera tienda de H&M en Latinoamérica, ubicada en el Centro Santa Fe de la Ciudad de México. Al año siguiente, en 2013, se estableció la primera tienda en Sudamérica, específicamente en Santiago de Chile. En 2015, H&M abrió su primera tienda en Perú en Jockey Plaza, Lima, seguida por otra en Real Plaza en Trujillo en 2016. Durante el año 2020, se añadieron dos tiendas más en Perú: una en el centro comercial Minka, en el Callao, y otra en el Mall Aventura de Chiclayo, expandiendo así su presencia a un total de 16 tiendas en el país. En 2021, se inauguró una tienda en Cusco.

En octubre de 2018, se llevó a cabo la apertura de la primera tienda en Montevideo, seguida por la inauguración de una segunda tienda en la misma ciudad en marzo del año siguiente. En junio de 2019, la tienda número 5000 abrió sus puertas en el Centro Comercial Centro Mayor, al sur de Bogotá. Finalmente, en 2021, H&M amplió su alcance al inaugurar una tienda en Panamá.

En octubre de 2022, dio un paso hacia Ecuador al inaugurar sus dos primeras tiendas en el país. Estas tiendas se encuentran como Centro Comercial Quicentro y en el Centro Comercial Condado Shopping, ambos ubicados en la ciudad, Quito.

A lo largo de su historia, H&M ha demostrado un compromiso constante con la expansión global, llevando su marca y estilo a diferentes rincones del mundo. Este enfoque estratégico ha resultado en un crecimiento significativo en diversas regiones, desde América Latina hasta Sudamérica, y más allá. La apertura de tiendas en lugares emblemáticos como Ciudad de México, Santiago de Chile, Lima, Montevideo y Bogotá, entre otros, subraya la presencia impactante de H&M en el panorama internacional de la moda. Con cada nueva inauguración, la marca no solo introduce su variada selección de prendas, sino que también contribuye a la escena comercial y cultural de las ciudades que llega a llamar hogar.

Como compañía que empleen colaboradores que tengan un contrato vigente, tomar las decisiones necesarias para enfrentarlas. Esto incluye aspectos cruciales como primeros auxilios, desconfianza y vigilancia de incendios, la evacuación segura de empleados; evacuación que representa un proceso crítico que implica una planificación exhaustiva y una ejecución efectiva para garantizar la seguridad de las personas involucradas. Este proceso es esencial en escenarios como incendios, fugas químicas, amenazas de seguridad, desastres naturales y otros eventos imprevistos.

En efecto, como contexto en gestión - emergencias, identificar y utilizar los recursos humanos y materiales de manera adecuada es una parte esencial para avalar una réplica eficaz y organizada. Esta fase de la planificación y ejecución de acciones de emergencia ayuda a reducir los peligros y a proteger el bienestar de las personas involucradas.

En resumen, un plan de evacuación se fundamenta en tres aspectos esenciales: prevenir la ocurrencia de un incidente mediante medidas preventivas, contar con los recursos adecuados para gestionar la situación si llegara a ocurrir, y finalmente, gestionar la emergencia para salvaguardar tanto las vidas humanas como los bienes materiales.

2.2 Identificación de la necesidad en el área de actividad profesional

Dentro del retail, la seguridad y la salud en el trabajo son aspectos cruciales, en cualquier entorno en el cual se cuenta con colaboradores y se atiende a una gran cantidad de personas. Es por ello, que debemos entender que las cuestiones de seguridad no solo afectan el bienestar, tienen un cambio significativo en la producción de las diversas áreas y servicios, así mismo, con la eficiencia de las organizaciones. Es entonces que centraremos la identificación de la necesidad identificando las razones que demuestren la implementación de estas normativas en la empresa que se ha venido mencionando durante el desarrollo de este documento.

En las últimas décadas, hemos observado avances importantes en el impulso de la seguridad y la salud en el trabajo. La legislación se ha fortalecido en muchas jurisdicciones, y las organizaciones han establecido programas internos para cumplir con estas normativas. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, los sucesos laborales y los padecimientos afines con el adeudo siguen siendo una preocupación global. Además, como pandemia de COVID-19 ha adherido una nueva extensión a la seguridad y la salud en el trabajo, con necesidad de implementar prevenciones adicionales.

Luego del diagnóstico de los procesos de la empresa se va entendiendo que, para la diligencia efectiva de las reglas de seguridad y salud en el trabajo, se tienen algunos vacíos que describiremos a continuación:

- Capacitación infrecuente: Dentro de la empresa se tienen charlas de explicación de medida de seguridad, pero estas son infrecuentes y carecen de

adecuación a la realidad, generando que la comprensión de las reglas de seguridad y salud de manera efectiva.

- Cultura de riesgo: Este principio en este entorno laboral, se puede identificar en una cultura que tolera el riesgo o incluso lo fomenta, lo que pone en peligro la seguridad y la salud de nuestros participantes.
- Cambios en el entorno laboral: H&M apuesta por estar al tanto de la aplicación tecnológica, pero desde nuestra óptica, esto genera la aparición de nuevos riesgos laborales, significando desafíos adicionales para la aplicación de normas actualizadas.

En resumidas palabras, la infracción de las normas de seguridad y salud puede tener graves consecuencias, incluyendo lesiones, enfermedades, costos económicos significativos como organización y pérdida de vidas humanas. Además, una cultura de trabajo insegura puede afectar la moral de los trabajadores, la salvaguardia de la capacidad y la reputación de la sociedad. Es por ello, que se concluye que la diligencia efectiva de normas de seguridad y salud será esencial para proteger a los trabajadores y garantizar la sostenibilidad de las organizaciones. Se abordará esta problemática con un enfoque holístico que incluya la colaboración de la gerencia como base fundamental para dar soporte de su implementación, de la misma forma las jefaturas y los líderes de colaboradores.

2.3 Objetivos de la actividad profesional

La actividad competitiva del bachiller en la asociación Hennes & Mauritz H&M, en el puesto de Cash Officer Responsible Coordinator, es rescatar profesionalmente en funciones propias de la carrera de Ingeniería Empresarial, primariamente en el encargo eficiente de grupos, aplicación de normativa, mejora y efectividad de las operaciones; así como, optimar los procesos de seguridad y salud, utilizando el sistemas y otras herramientas propias de la organización.

2.3.1 Objetivos específicos

- Desarrollar un Plan Integral de Seguridad Ocupacional para la empresa H&M sede Huancayo.

- Identificar, evaluar y controlar los riesgos ocupacionales en la empresa H&M, sede Huancayo.
- Desarrollar capacitación en Seguridad Ocupacional.
- Construir un programa para simulacro de emergencias.
- Realizar inspecciones y auditorías de seguimiento al cumplimiento del plan implementado.
- Construir acciones de mejora al plan de seguridad ocupacional en la empresa.

2.4 Justificación de la actividad profesional

Adentro de la empresa, el rol que desempeño como Cash Office Responsible (COR) emerge como un pilar fundamental dentro del grupo empresarial, y de manera particular en esta industria de la moda en retail. Esta labor construye aspectos de gestión financiera crítica, incluyendo la administración de diversos procesos, la supervisión de las transacciones monetarias y la aseguración de la integridad de los recursos. Como profesional debo de regirme a un marco legal y normativo riguroso, garantizando que todas las operaciones se desarrollen en estricta conformidad con los requerimientos de la legislación peruana y las políticas internas de Hennes & Mauritz H&M, con el objetivo de reducir el riesgo de sanciones y complicaciones legales.

Adicionalmente, como COR me desempeño como un instructor y mentor invaluable para el equipo de la tienda, proporcionando formación integral en procedimientos relacionados con el inventario, el efectivo y la administración. Este compromiso con el adiestramiento y el progreso de los participantes desea mejorar la competencia y eficiencia, permitiendo que la empresa alcance niveles de productividad que cada vez vayan en incremento; así como, una calidad de servicio que se apege dentro de la política de calidad. De la misma forma, la satisfacción del cliente, como interés indiscutible de éxito en cualquier empresa, se ve fortalecida por el COR al mantener un manejo del efectivo ordenado y un área de atención al cliente eficiente, reduciendo los tiempos de espera y garantizando experiencias positivas que fomentan la lealtad de nuestros clientes.

La eficiencia operativa es un resultado directo de la labor del COR, ya que su gestión eficaz de la oficina de caja y las operaciones contribuyen a una operación general más fluida y eficiente. Esta eficiencia no solo evita pérdidas innecesarias, sino que también

libera recursos y tiempo para que otros miembros del equipo se centren en sus tareas principales, impulsando así la productividad como organización.

Además, como COR, tengo un papel crucial en la prevención de pérdidas, al implementar una vigilancia constante y un control meticuloso sobre las transacciones y el efectivo. Por último, al seguir rigurosamente los procedimientos y estándares de la empresa, como COR garantizo una consistencia en la operación de la tienda y el cumplimiento de las normas de la marca, lo que es esencial para mantener y mejorar la notoriedad de la sociedad, ya que los compradores confían en la coherencia en sus interacciones con la marca. En resumen, mi rol del Cash Office Responsable es un componente esencial que contribuye al éxito integral de una empresa de moda, asegurando una operación eficiente, cumplimiento normativo, formación del equipo y satisfacción del cliente, al tiempo que salvaguarda la reputación y la competitividad de la empresa en una industria altamente competitiva.

De la misma forma, bajo mi responsabilidad se encuentra la jefatura de seguridad y salud en el trabajo, que es significativo entender en el sector minorista posee una importancia crítica en múltiples aspectos. Su función principal se centra en preservar la integridad de los empleados, asegurando un entorno laboral seguro y saludable que previene accidentes y dificultades de energía coherentes con el compromiso. Este enfoque, a su vez, promueve una mayor productividad, ya que los empleados que trabajan en condiciones seguras y saludables tienden a ser más eficientes y comprometidos en sus roles. Además, el desempeño riguroso de las medidas laborales y de SST a nivel local y nacional es esencial para evitar sanciones legales y multas que podrían impactar negativamente en la rentabilidad de la empresa. De igual forma, una gestión adecuada de la SST conduce a la reducción de costos asociados a compensaciones laborales y gastos médicos, mientras fortalece la reputación de la empresa, generando confianza tanto entre empleados como clientes. Esta aproximación proactiva también influye en la retención del personal y la atracción de nuevos talentos, ya que los trabajadores aprecian a las empresas que velan por su bienestar en el lugar de trabajo. Asimismo, en situaciones de crisis, como la reciente pandemia de COVID-19, el área de SST desempeña un papel fundamental al implementar medidas preventivas y de protección para resguardar a los empleados y clientes. En resumen, el área de SST en una empresa minorista es esencial para salvaguardar la salud de los empleados, cumplir con regulaciones, fomentar la productividad, reducir costos y mantener una imagen positiva en el mercado, contribuyendo de manera significativa al éxito general de la organización.

CAPÍTULO III

ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

3.1 Bases teóricas utilizadas en el ejercicio profesional en la empresa

3.1.1. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

Según Ojeda (2017), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implica la coordinación de acciones que promueven la salud, previenen y controlan riesgos, y fomentan la colaboración de todos los niveles de la sociedad y heterogéneas disciplinas para optimar las situaciones laborales y la salud de los trabajadores, lo que, a su vez, contribuye al bienestar de la comunidad laboral y la ampliación de la producción de la empresa. En contraste, Dedios (2014) lo define como un enfoque de la organización para notificar y comerciar riesgos y peligros que puedan impresionar la salud de los obreros. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2011), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se orienta en la desconfianza de lesiones y enfermedades, así como en la protección y promoción de la salud de los colaboradores. Además, Franco (2015) destaca que este sistema fortalece el bienestar físico, mental y social de los obreros, preserva su capacidad de trabajo y busca crear entornos laborales seguros y saludables. Finalmente, el Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018) lo concibe en una herramienta para informar accidentes laborales, padecimientos ocupacionales y daños a la salud de los trabajadores relacionados con el trabajo o sus ocupaciones.

3.1.2 Normatividad relacionada con la Seguridad y Salud en el Trabajo

En continuidad, se enumeran las principales regulaciones afines con la seguridad y salud en el trabajo en Perú. Es crucial tener en cuenta todas estas normativas en vigor para asegurar una correcta ejecución de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo: Esta ley se enfoca en definir las normativas básicas relacionadas con la desconfianza de riesgos en el trabajo, a fin de asegurar la robustez de los empleados y su seguridad integral durante el desarrollo de sus actividades laborales.

Ley N° 30222, Modificatoria de Ley N° 29783, Ley SST: Esta ley se enfoca en cambiar algunos de los artículos presentadas en la Ley N°29783, lo que vuelve más sencilla la implementación de la ley e incrementando su efectividad en las empresas.

Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley SST: Este es un reglamento que asegura que todos los colaboradores de una empresa sean capacitados en tópicos relacionados con la prevención laboral. Esto ayudará a prevenir los riesgos en el trabajo y a mantener a los colaboradores informados sobre los posibles accidentes que pudieran ocurrir.

Resolución Ministerial N° 050-2013-TR. Modelos de Registros y Guía básica del SGSST: Esta resolución definió los registros básicos que debe llevar una empresa que implemente el SGSST. Los registros básicos son la búsqueda de los exámenes ocupacionales, registro de inspecciones internas, registro de inducción y capacitación, registro de incidentes laborales, registro de auditorías, registro de estadísticas y exploración de monitoreo.

Resolución Ministerial N° 375-2008-TR. Norma básica de Ergonomía: En esta resolución se definieron los procedimientos de evaluación del riesgo relacionado con la ergonomía laboral, a fin de afirmar el bienestar de los obreros y la idoneidad de las condiciones de trabajo.

3.1.3 Capacitaciones

Conforme a Chiavenato (2009), la formación forma la médula central de un esfuerzo constante destinado a mejorar las aptitudes individuales y, como consecuencia, el rendimiento empresarial, siendo uno de los procedimientos más esenciales en la gestión de recursos humanos. En contraste, Bermúdez (2015) sostiene que el propósito fundamental de la capacitación es motivar a los empleados a funcionar en un entorno propicio para ampliar sus habilidades creativas y productivas. Finalmente, Siliceo (2004) describe la capacitación como una actividad orientada a abordar y ajustarse a las insuficiencias reales de una sociedad u organización, con el fin de modificar las instrucciones, destrezas y actitudes de los trabajadores.

3.1.4 Salud en el trabajo:

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), se puede concebir que la salud en el entorno laboral se enfoca en resguardar la robustez de todos los empleados mediante las siguientes acciones:

- a. La prevención de lesiones.
- b. La desconfianza y control de padecimientos relacionadas con las situaciones de trabajo.
- c. La inmediata gestión de accidentes.
- d. La eliminación de condiciones peligrosas que consigan afectar la salud de los colaboradores.

Simultáneamente, la salud en el trabajo busca promover un entorno laboral seguro, un clima laboral favorable y, a su vez, contribuir al desarrollo sostenible.

3.1.5 Seguridad y Salud en el Trabajo

Según Rivera (2018), se puede inferir que la seguridad y salud en el compromiso es un método que se centra de manera efectiva en prevenir accidentes y enfermedades profesionales, además de tener como objetivo la protección y promoción de la salud de todos los participantes. En este sentido, busca mejorar las condiciones laborales para que los practicantes puedan tareas de forma segura.

Por otro lado, de acuerdo con la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir), se entiende que la seguridad y salud en el trabajo es un derecho inherente de los colaboradores, lo que implica que tanto las empresas públicas como privadas tienen la responsabilidad de garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores. Esto implica la implementación de mejoras continuas con el propósito de prevenir accidentes, incidentes.

3.1.6 Riesgos laborales

De acuerdo con la norma ISO 45001 (2018), se entiende que el riesgo se relaciona a la probabilidad de que suceda un perjuicio. En el contexto laboral, los peligros profesionales son contextos que logran afectar tanto a los empleados como a la producción de la organización en el día a día. Esto significa que un riesgo laboral puede tener un impacto negativo en todas las facetas del entorno laboral, perjudicando tanto el beneficio como la reputación de la organización.

Además, según el Decreto Supremo 005-2012TR, también conocido como el "Reglamento de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo", se define el peligro laboral como la probabilidad de que un riesgo se plasme, generando daños y

contusiones a los empleados, la infraestructura, las máquinas o los productos. Esta definición resalta la importancia de considerar los riesgos laborales en cada sector y tipo de empresas, ya sean públicas o privadas.

Los riesgos laborales más comunes que pueden surgir en una organización abarcan diversas áreas:

- a) Riesgo eléctrico: relacionado con la seguridad de equipos y herramientas eléctricas.
- b) Contaminación acústica: vinculado a la exposición a ruidos excesivos en el lugar de trabajo.
- c) Caídas, golpes y tropiezos: riesgos frecuentes causados por condiciones inseguras, actos inseguros y desorden.
- d) Temperaturas extremas: referente a las condiciones de temperatura en las instalaciones y su impacto en la salud de los empleados.
- e) Exposición a pantallas de computadoras: riesgo asociado a trabajos que requieren largas horas frente a pantallas.
- f) Problemas psicológicos: relacionados con la salud mental de los empleados, a manera de estrés y ansiedad.
- g) Infecciones bacterianas, virus y otros agentes orgánicos: riesgos que pueden afectar la salud debido a la exposición a microorganismos.
- h) Riesgos ergonómicos: relacionados con las posturas y movimientos en el entorno laboral que pueden causar daños a largo plazo.

Identificar y evaluar estos riesgos es esencial, ya que permite implementar medidas preventivas y controles adecuados para mitigarlos y proteger a los empleados.

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

4.1 Descripción de actividades profesionales:

4.1.1 Enfoque de las actividades profesionales

La orientación de las diligencias profesionales es mixto, debido a que, como ingeniero, manejo la combinación de habilidades y conocimientos técnicos que demuestren las habilidades de gestión y comunicación. Este desempeño es especialmente relevante en la ingeniería empresarial, donde no solo se espera que los ingenieros sean expertos en su campo técnico, sino que también seamos capaces de trabajar eficazmente en equipos multidisciplinarios, comunicarnos con clientes y colegas, y comprender los aspectos comerciales y de gestión de proyectos. Por otro lado, es preciso remarcar que cuando se trata de un ingeniero a cargo de la seguridad en una empresa comercial y de servicio, el enfoque mixto se convierte en una situación más crítica aún, ya que la seguridad es una preocupación fundamental en cualquier organización. Dentro de las responsabilidades y aplicaciones del enfoque mixto a las responsabilidades de mi puesto dentro de la empresa es:

- Competencias Técnicas: Como ingeniero de seguridad debo tener un profundo conocimiento técnico en seguridad de la información y medidas de seguridad física. Esto implica comprender las últimas amenazas, vulnerabilidades y soluciones tecnológicas para garantizar la seguridad de cada uno de los empleados que trabajan en H&M sede Huancayo.
- Habilidades de Resolución de Problemas: Debo de identificar y abordar las amenazas de seguridad de manera efectiva, lo que implica la capacidad de analizar incidentes de seguridad, evaluar riesgos y diseñar soluciones para prevenir futuros problemas.
- Gestión de Proyectos: La seguridad de la empresa requiere que pueda construir una planificación y gestión adecuada. Parte de esta responsabilidad es liderar proyectos de seguridad, implementar políticas y procedimientos, y supervisar la implementación de procesos de seguridad.
- Comunicación: Es efectiva y esencial en la seguridad de una empresa. Es entonces que la tarea de comunicar las políticas de seguridad a los empleados,

colaborar con otros departamentos y comunicar incidentes de seguridad a la alta dirección se hace de vital importancia.

- Trabajo en Equipo: La seguridad es un esfuerzo conjunto que involucra a varios departamentos y equipos. Es menester de mi parte el poder generar una estrecha colaboración con otros departamentos, como el departamento de TI, recursos humanos y gestión de riesgos, para garantizar una seguridad integral.
- Ética y Responsabilidad Profesional: La ética y la responsabilidad son críticas en la seguridad de la empresa. Es por ello que debo de asegurarme que las políticas de seguridad sean éticas y cumplan con las regulaciones relevantes. También debe ser responsable de mantener la confiabilidad y la honradez de los datos de la empresa.
- Conocimiento de Aspectos Comerciales: El principio de los trabajos debe comprender los aspectos comerciales de la seguridad, incluyendo la gestión del presupuesto de seguridad, la evaluación de costos y la consideración de los riesgos financieros asociados con incidentes de seguridad.

4.1.2 Alcance de las actividades profesionales

La trascendencia de las diligencias que un ingeniero empresarial a cargo de la seguridad de la tienda de ropa H&M HENNES & MAURTIZ SAC, abarca una serie de tareas y responsabilidades fundamentales que están diseñadas para proteger no solo los activos físicos de la tienda, como la mercancía y el edificio, sino también para responder la seguridad y el bienestar de las vidas que trabajan en la tienda y de los clientes que la visitan. Si bien esta posición se enfoca en la empresa H&M HENNES & MAURTIZ SAC, también está a cargo de velar por las empresas Sub-Contratistas presentes en la tienda H&M, dando relevante importancia en no subestimarse. Aquí, exploraremos en detalle las responsabilidades y el alcance de este rol esencial:

- Seguridad de los Activos Físicos:

Proteger la mercancía y otros activos físicos de la tienda contra robos, daños y pérdidas. Implementar técnicas de seguridad, como aparatos de cuidado, alarmas y sistemas de acceso controlado.

- Seguridad del Edificio:

Garantizar que el edificio esté seguro y en cumplimiento con las normativas de seguridad. Coordinar el examen y el sustento de la infraestructura para prevenir accidentes y riesgos.

- Seguridad del Personal:

Desarrollar y supervisar capacitaciones en seguridad para el personal de la tienda. Implementar políticas y procedimientos de seguridad para proteger a los empleados en el lugar de trabajo.

- Seguridad de los Clientes:

Garantizar la seguridad de los clientes en la tienda, implementando medidas que reduzcan riesgos y proporcionando asistencia en caso de emergencias.

- Gestión de Riesgos:

Evaluar y gestionar los riesgos asociados con las operaciones de la tienda y desarrollar estrategias para mitigarlos.

- Relaciones con Sub-Contratistas:

Supervisar y asegurar que las compañías sub-contratistas cumplan con las políticas y estándares de seguridad de H&M. Colaborar con las empresas subcontratistas para avalar un medio de trabajo.

- Cumplimiento Legal y Normativo:

Mantenerse al tanto de las leyes y medidas de seguridad aplicables y garantizar que la tienda cumpla con ellas. Colaborar con las autoridades reguladoras y agencias de seguridad en caso de inspecciones o investigaciones.

- Gestión de Emergencias:

Desarrollar planes de respuesta a emergencias y coordinar la capacitación del personal en caso de situaciones de crisis.

- Evaluación y Mejora Continua:

Realizar evaluaciones periódicas de seguridad y proponer mejoras en los procesos y sistemas de seguridad.

- Comunicación y Sensibilización:

Mantener una comunicación efectiva con el personal, sub-contratistas y clientes sobre cuestiones de seguridad y procedimientos de emergencia.

4.1.3 Entregables de las actividades profesionales

- Informe de inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo:

Documento que se utiliza en entornos laborales para registrar y documentar las inspecciones internas realizadas para evaluar y mejorar la seguridad y la salud en el trabajo. Estas inspecciones son esenciales para igualar posibles peligros, prevenir accidentes y enfermedades laborales, y afirmar que la empresa efectúa con las medidas y normativas de seguridad y salud laboral.

El informe suele contener la siguiente información:

- Información de la Inspección: La fecha y hora de la investigación, el nombre de la persona o equipo encargado de la inspección, y el área específica de la empresa que se inspeccionó.
- Objetivos de la Inspección: Los objetivos determinados de la inspección, como evaluar el cumplimiento de normativas, identificar riesgos, revisar procedimientos de seguridad, etc.
- Hallazgos: Los detalles de lo que se encontró durante la inspección, tanto positivos como negativos. Esto podría incluir condiciones inseguras, prácticas peligrosas, equipos defectuosos, o aspectos destacables en términos de seguridad y salud laboral.
- Recomendaciones: Las sugerencias o medidas correctivas que se proponen para abordar los hallazgos negativos. Esto puede incluir ejercicios específicos que deben darse para mejorar la seguridad en el lugar de trabajo.
- Acciones Correctivas: Un seguimiento de las acciones que se tomaron como resultado de la inspección. Esto puede incluir el plazo en que se tomaron las correcciones, quién fue responsable de implementarlas y si se completaron satisfactoriamente.
- Registro Fotográfico: En algunos informes, se incluyen fotografías de las áreas inspeccionadas para documentar visualmente las condiciones observadas.
- Firmas y Aprobación: Firma de la persona o equipo que realizó la inspección, así como las firmas de los responsables de la empresa que aprueban las acciones correctivas.

Estos informes se usan como herramientas esenciales para garantizar un ambiente de trabajo positivo y cumplir con las medidas de seguridad y salud. Además, se utilizan como evidencia en caso de exámenes o como parte de un programa de adelanto de la seguridad laboral.

- Formato de inducción, adiestramiento y simulacro de ocurrencia

Documento utilizado en H&M para trasladar un registro minucioso de las diligencias afines con la formación y preparación de los empleados en áreas de seguridad, protocolos de emergencia y otras competencias relevantes para sus funciones. Este registro es esencial para asegurarse de que los empleados estén adecuadamente informados, capacitados y preparados para responder a situaciones de emergencia y realizar sus tareas de manera segura y efectiva.

Los elementos que se incluyen en el registro son:

- Información del Empleado: Nombre del empleado, número de identificación, puesto de trabajo y fecha de ingreso.
- Inducción: Detalles sobre la orientación inicial que recibe un nuevo empleado, que puede incluir información sobre la empresa, políticas, procedimientos y prácticas de seguridad.
- Capacitación y Entrenamiento: Registro de todas las sesiones de capacitación y entrenamiento que ha recibido el empleado, junto con fechas, duración y temas específicos tratados. Esto podría incluir capacitación en seguridad en el trabajo, manejo de equipos o herramientas, procedimientos de operación, entre otros.
- Simulacros de Emergencia: Información sobre la participación del empleado en simulacros de contextos de emergencia, como inflamaciones, evacuaciones, iniciales atenciones, derrames químicos, etc. Esto podría incluir la fecha del simulacro, su duración y las observaciones sobre el desempeño del empleado.
- Firmas y Aprobación: Firma del empleado para confirmar que ha completado la formación y ha participado en los simulacros, así como la firma de un supervisor o responsable que aprueba la capacitación y el desempeño del empleado.

Este registro es importante para el encargo de la seguridad laboral y la preparación para emergencias, ya que nos permite mantener un seguimiento de la formación de

su personal y garantizar que todos estén adecuadamente dispuestos para abordar contextos de seguridad y emergencia en el lugar de trabajo.

- Programa de simulacro de emergencias:

Conjunto planificado de actividades y ejercicios diseñados para entrenar al personal y evaluar la preparación y respuesta de H&M en caso de contextos de ocurrencia o desastres. Se implementan en una variedad de entornos, incluyendo empresas, instituciones educativas, hospitales, organismos gubernamentales y comunidades, con el objetivo de optimar la capacidad de respuesta y restar riesgos en situaciones críticas.

Nuestro programa de simulacro de emergencias incluye los siguientes elementos:

- Planificación: Se identifican y evalúan los posibles escenarios de emergencia que podrían afectar a la organización. Se establecen objetivos y metas para los simulacros y se diseñan los ejercicios en torno a estos escenarios.
- Comunicación: Se define cómo se comunicará la información de emergencia, tanto interna como externamente, durante el simulacro.
- Ejecución: Se llevan a cabo los simulacros siguiendo un escenario predeterminado. Esto puede incluir la evacuación de un edificio, la respuesta a un incendio, un accidente químico, un terremoto, o cualquier otro tipo de situación de emergencia.
- Evaluación: Se realiza una evaluación detallada de la respuesta de las personas y de la organización en el simulacro. Se analiza qué se hizo bien y qué se puede mejorar. Esto puede incluir la revisión de procedimientos, la identificación de debilidades y la actualización del plan de emergencia.
- Revisión y Mejora: Basándose en los hallazgos de la evaluación, se realizan mejoras en el plan de emergencia y se ajustan los procedimientos para abordar las deficiencias identificadas.
- Entrenamiento Continuo: Los simulacros no son eventos aislados. Deben llevarse a cabo regularmente para mantener la preparación y capacitar a las personas en caso de emergencia.

Este programa de simulacro de emergencias es esencial para garantizar que nuestra organización esté lista para responder de manera efectiva y segura en situaciones críticas. Ayuda a las personas a familiarizarse con los procedimientos de emergencia, a practicar la toma de decisiones bajo presión y a fortalecer la coordinación entre los equipos de respuesta.

- Matriz IPERC:

La sigla "IPERC" se refiere a "Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos". Una matriz IPERC es una herramienta utilizada en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo para analizar y gestionar los riesgos asociados a las actividades laborales. Esta matriz se utiliza para identificar los peligros, valorar los peligros y definir controles para minimizar o eliminar esos riesgos.

La matriz IPERC incluye los siguientes elementos:

- Actividad o Tarea: Se enumera o describe la actividad o tarea específica que se va a evaluar.
- Peligros: En esta columna se identifican todos los posibles peligros o situaciones que podrían causar daño o lesiones durante la realización de la actividad. Esto puede incluir peligros físicos, químicos, biológicos, ergonómicos o psicosociales.
- Riesgo: Se valora el nivel de peligro agrupado a cada peligro identificado. Esto generalmente se hace asignando una calificación numérica o cualitativa que representa la posibilidad de que suceda el riesgo y la dificultad de las derivaciones.
- Medidas de Control: En esta columna se detallan las medidas que se implementarán para inspeccionar o mitigar los peligros reconocidos. Las medidas logran contener aparatos de defensa particular, permutas en los procedimientos, adiestramiento, entre otros.
- Responsable: Se especifica quién es el responsable de implementar y supervisar las medidas de control.
- Estado: Se indica si las medidas de control están en ejecución, completadas o pendientes.

La matriz IPERC es un instrumento esencial para el encargo de peligros en nuestro lugar de trabajo, ya que ayuda a las organizaciones a identificar, evaluar y abordar de manera proactiva los riesgos laborales. Esto ayuda a crear un ambiente de trabajo más indudable y a cumplir con las regulaciones de seguridad y salud en el trabajo. Además, promueve una cultura de seguridad al involucrar a los trabajadores en la caracterización y gestión de riesgos en sus actividades cotidianas.

4.2 Aspectos técnicos de la actividad profesional

4.2.1. Metodologías, técnicas, instrumentos.

Metodologías

La investigación aplicada será usada como enfoque de investigación que se concentra en la diligencia práctica de los conocimientos de seguridad en este caso para resolver problemas del mundo real. Se basa en información existente, involucra la colaboración interdisciplinaria y busca generar soluciones concretas y tangibles, como productos o políticas. Los resultados se evalúan y ajustan según la retroalimentación de la implementación en situaciones reales. La investigación aplicada es fundamental en áreas como la tecnología y la ingeniería, y contribuye a la innovación y el adelanto de la calidad de vida de los individuos.

Técnicas a continuación, se enumerará las técnicas utilizadas que se ha utilizado para el trabajo.

Registro de Actividades, documentos inscritos donde se encuentran todas las diligencias para ejecutarlas.

Observación: La reflexión es el control visual que ejecuta el bachiller durante la realización de todas las diligencias ejecutadas en cada puesto.

Supervisión: El bachiller verifica la ejecución de las diligencias en cada zona de trabajo a través de instrucciones.

Verificación El bachiller confirma la ejecución de las diligencias a través de los controles y consideraciones técnicas.

4.2.2 Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades

El progreso de un plan de seguridad ocupacional en H&M implica la consideración de diversos equipos y materiales para avalar un ambiente de trabajo seguro para los colaboradores.

- Señalización de Seguridad: Se utilizan letreros y etiquetas para indicar áreas de peligro, rutas de evacuación, equipos prohibidos, entre otros.
- Extintores de Incendios: Los extintores son fundamentales para abordar incendios en etapas iniciales. Deben estar ubicados estratégicamente en la tienda y ser de fácil acceso.

- Detectores de Humo y Sistemas de Alarma contra Incendios: Estos equipos son esenciales para detectar incendios en sus primeras etapas y alertar al personal y a los clientes.
- Botiquines de Primeros Auxilios: Deben estar disponibles para tratar lesiones o problemas médicos menores en la zona de desarrollo.
- Equipos de Protección Personal (EPP): Esto incluye chalecos, cascos, guantes, gafas de seguridad, calzado de seguridad, etc., según las necesidades específicas de cada trabajo.
- Barandas de Seguridad: En áreas elevadas o donde haya riesgo de caídas, se deben instalar barandas y sistemas de protección adecuados.
- Cámaras de Vigilancia: Las cámaras de seguridad ayudan a prevenir robos y a monitorear la seguridad de los empleados y clientes.
- Control de Acceso: Los sistemas de inspección de acceso ayudan a restringir el acceso a áreas concretas y garantizar la seguridad.
- Equipos de Limpieza y Desinfección: En particular, en situaciones de pandemia, es esencial contar con suministros de limpieza y desinfección para mantener un entorno de trabajo higiénico.
- Protectores Faciales y Mamparas: Para los empleados que interactúan directamente con los clientes, como cajeros, pueden ser útiles los protectores faciales y las mamparas para sujetar la exposición al COVID-19 y otros riesgos.
- Sistemas de Comunicación de Emergencia: Radios de comunicación y sistemas de intercomunicación permiten una comunicación rápida y efectiva en caso de emergencia.
- Equipos de Almacenamiento Seguro: Para proteger productos químicos peligrosos u objetos de valor, como llaves de cajas fuertes, se utilizan sistemas de almacenamiento seguro.

4.3 Ejecución de las actividades profesionales

4.3.1 Cronograma de actividades realizadas

Tabla 1. Diagrama de Gantt

N°	Actividad	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Definición de Objetivos y Alcance Reunión con la dirección para establecer metas y alcance del plan. Identificación de las áreas de la tienda que requerirán medidas de seguridad.												
2	Análisis de Riesgos: Evaluación de los riesgos potenciales en la tienda, como robos, incendios, accidentes, etc. Identificación de las vulnerabilidades.												
3	Selección de Recursos y Tecnología: Investigación y selección de sistemas de seguridad, como cámaras de vigilancia, alarmas, controles de acceso, etc.												
4	Elaboración de Políticas de Seguridad: Desarrollo de políticas y procedimientos de seguridad. Comunicación y entrenamiento de los empleados acerca de estas políticas.												
5	Diseño de Sistemas de Seguridad: Diseño y planificación de la instalación de sistemas de seguridad. Contratación de proveedores o instaladores, si es necesario.												
6	Formación y Entrenamiento: Capacitación del personal en el uso de los sistemas de seguridad. Realización de simulacros de seguridad y evacuación.												
7	Implementación de Medidas de Seguridad: Instalación y configuración de sistemas de seguridad. Implementación de políticas y procedimientos de seguridad.												

4.3.2 Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales

- **Definición de Objetivos y Alcance:**

Esta etapa implica una reunión exhaustiva con la alta dirección de H&M para establecer metas claras en cuanto a la seguridad. Esto podría incluir reducir el número de incidentes de robo, minimizar el riesgo de incendios o mejorar la respuesta a emergencias.

Al determinar el alcance, es esencial identificar las áreas específicas de la tienda que requerirán medidas de seguridad, considerando factores como el flujo de clientes y el valor de los productos en cada zona.

- **Análisis de Riesgos:**

Implica un estudio en profundidad de las intimidaciones potenciales a las que se enfrenta la tienda, como robos, incendios, accidentes y más. Se deben considerar factores como la ubicación de la tienda, los horarios de operación y la densidad de la población circundante.

Identificar vulnerabilidades implica identificar puntos débiles específicos en la seguridad actual, como áreas con visibilidad limitada, sistemas de alarma obsoletos o instrucciones de réplica a emergencias deficientes.

- **Selección de Recursos y Tecnología:**

Durante esta fase, se debe llevar a cabo una investigación exhaustiva para evaluar y seleccionar los sistemas de seguridad más apropiados para abordar las amenazas y vulnerabilidades identificadas.

Esto puede incluir la elección de cámaras de vigilancia de alta calidad, sistemas de alarma con notificación instantánea, sistemas de control de acceso sofisticados y otros recursos tecnológicos que se adapten a las solicitudes determinadas de la tienda.

- **Elaboración de Políticas de Seguridad:**

Las políticas y procedimientos de seguridad deben ser elaborados de manera detallada y precisa. Estas políticas deben establecer claramente cómo deben actuar los empleados en situaciones de riesgo o emergencia.

La comunicación y el entrenamiento de los empleados son fundamentales para garantizar que todos en la organización comprendan y sigan estas políticas, lo que ayuda a conservar un entorno de trabajo seguro.

- **Diseño de Sistemas de Seguridad:**

El diseño implica planificar la ubicación y disposición de los sistemas de seguridad en la tienda. Debe asegurarse de que los sistemas de cámaras

cubran áreas críticas y que los sensores de alarma estén estratégicamente ubicados.

La contratación de proveedores o instaladores competentes es esencial para garantizar que la instalación sea profesional y efectúe con los tipos de calidad y seguridad.

- **Formación y Entrenamiento:**

La capacitación del personal debe ser completa y personalizada para el uso de los sistemas de seguridad. Esto incluye instrucciones sobre cómo operar las cámaras, activar alarmas y responder a incidentes.

Realizar simulacros de seguridad y evacuación ayuda a preparar a los empleados para situaciones de emergencia y garantiza una respuesta efectiva.

- **Implementación de Medidas de Seguridad:**

La disposición y proporción de sistemas de seguridad, junto con la implementación de políticas y procedimientos, debe realizarse con meticulosidad y en consentimiento con las regulaciones y patrones de seguridad.

- **Mantenimiento Preventivo:**

Establecer un programa de sustento regular es crucial para garantizar que los sistemas de seguridad funcionen de manera óptima en todo momento. Esto implica inspecciones regulares, actualizaciones de software y reemplazo de componentes desgastados.

- **Supervisión y Monitoreo:**

El sistema de monitoreo constante debe ser altamente efectivo. Debe haber personal encargado de supervisar las cámaras y sistemas de alarma las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para detectar y responder a cualquier actividad inusual de inmediato.

- **Evaluación y Actualización Continua:**

Las revisiones periódicas de la efectividad del plan de seguridad permiten ajustar las políticas y procedimientos según sea necesario para mantenerse al día con las amenazas cambiantes y la retroalimentación del personal.

- **Comunicación con las Autoridades:**

Establecer canales de comunicación con las fuerzas de seguridad locales garantiza una respuesta eficiente en caso de emergencia. Esto puede incluir compartir información en tiempo real y coordinar estrategias de seguridad.

- **Auditorías de Seguridad:**
Ya sean internas o externas, son esenciales para valorar el desempeño de las políticas y ordenamientos. Se deben identificar áreas que requieran mejora y realizar cambios adecuados.
- **Resolución de Incidentes:**
El plan de respuesta a incidentes debe ser meticulosamente elaborado e incluir procedimientos para comunicarse con las autoridades y los empleados. La respuesta a incidentes es crítica para minimizar el impacto de situaciones de emergencia.
- **Informe de Progreso y Cumplimiento:**
Los informes periódicos proporcionan una visión clara del progreso del plan de seguridad y el cumplimiento de las políticas. Estos informes son esenciales para valorar el triunfo y el rendimiento de los sistemas de seguridad.
- **Revisión y Mejora Continua:**
La revisión de informes y ajustes del plan en ocupación de las significados aprendidas de incidentes anteriores y de los cambios en la seguridad garantiza que el plan sea eficaz a lo largo del tiempo.

CAPÍTULO V

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

5.1. Resultados finales de las actividades realizadas

Como consecuencia de la propuesta del bachiller, se logró la implementación del proceso de emergencia de evacuación, centrado en la trama de seguridad adentro de la sociedad HM. Plan que tiene como objetivo orientar al personal de H&M HENNES & MAURTIZ SAC de cómo será la coordinación ante una emergencia de tipo técnico, natural y social, en los diferentes centros de trabajo y generar las competencias para evacuar a las visitas y clientes presentes. Plan que se rige en las subsiguientes directrices:

- Se ejecutarán todos los ejercicios necesarios para reducir el mínimo el peligro de ignición.
- Se dispondrá de los compendios y equipos forzosos para avisar al staff de tienda y clientes en caso de una emergencia al interior de nuestras instalaciones.
- Se realizarán exámenes y mantenciones a todos los dispositivos específicamente a los sistemas de protección contra incendio. Además, se harán inspecciones mensuales de extintores y cada 2 años la red húmeda.
- Las vías de evacuación se mantendrán siempre despejadas e independientes de dificultades.
- Contaran con la señal suficiente para los caminos de evacuación, salidas de emergencia, pulsadores de emergencia, extintores y redes húmedas.
- Contaran con una organización de emergencia para las acciones a seguir frente a las distintas emergencias que puede generarse al interior de la tienda.

Como se mencionó previamente, se ha logrado con éxito la ejecución de prácticas de seguridad y salud en el trabajo mediante la creación de manuales detallados, la realización de auditorías rigurosas y la impartición de capacitaciones a nuestro personal. Estos esfuerzos se han presentado a nivel corporativo como parte de nuestro compromiso con la excelencia en el elemento de seguridad y salud en el entorno laboral.

Nos complace informar que hemos alcanzado un cumplimiento del 100% en todos los aspectos requeridos por nuestra empresa en esta área crítica. Esto se refleja de manera tangible y cuantitativa en la figura __, que proporciona una representación gráfica de nuestro éxito en la implementación de estas prácticas, mostrando nuestro sólido compromiso con la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores.

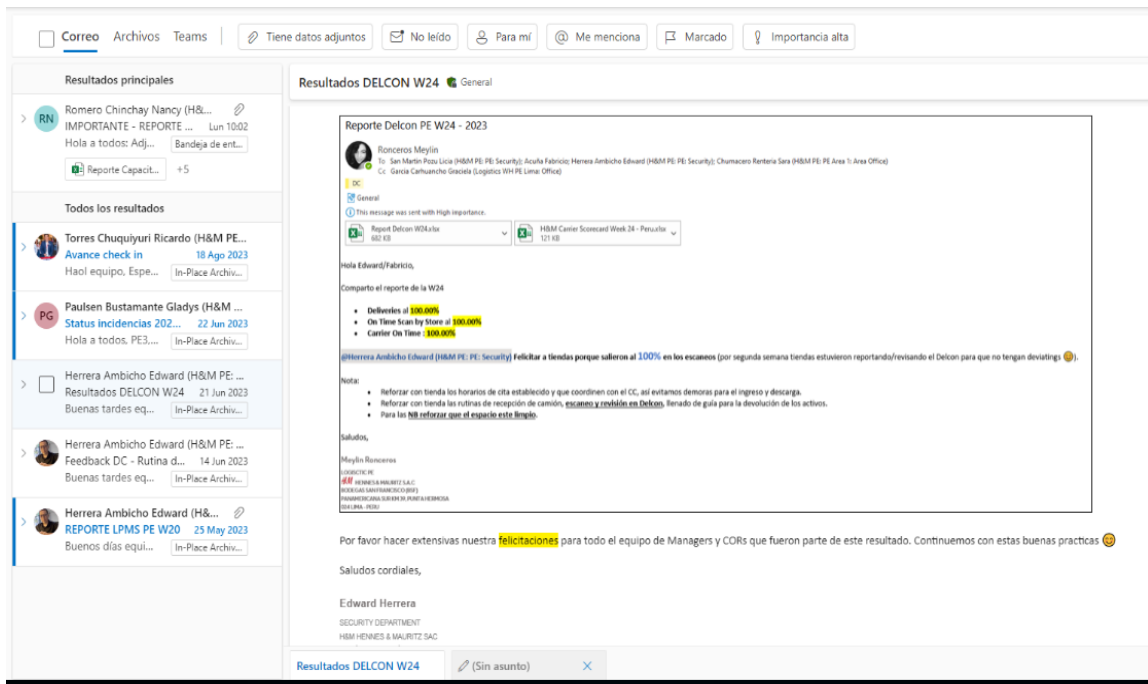


Figura 3. Correo resultado, reporte Delcon PE W24-2023.

En la figura que se muestra a continuación, se encuentra la evidencia de la Inspección realizada por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo la referencia PE0016, la cual tuvo lugar el pasado mes de septiembre. En este informe detallado, se analiza minuciosamente el grado de cumplimiento, el cual se sitúa en un 86%. Esta cifra es un reflejo claro del esfuerzo y compromiso continuo de nuestra organización para avalar la seguridad y el bienestar de nuestros empleados.

El hecho de que se haya alcanzado un nivel de cumplimiento del 86% no solo es un logro significativo en sí mismo, sino que también demuestra nuestro enfoque proactivo en la identificación de áreas de mejora. Se destaca especialmente el hecho de que hemos implementado un plan de mejora para garantizar que alcancemos un cumplimiento total del plan de seguridad que hemos establecido.

Este enfoque en la mejora constante y la dedicación a la seguridad en el emplazamiento de trabajo de nuestra cultura organizacional y reflejan nuestro compromiso inquebrantable con la seguridad y la protección de nuestros colaboradores.

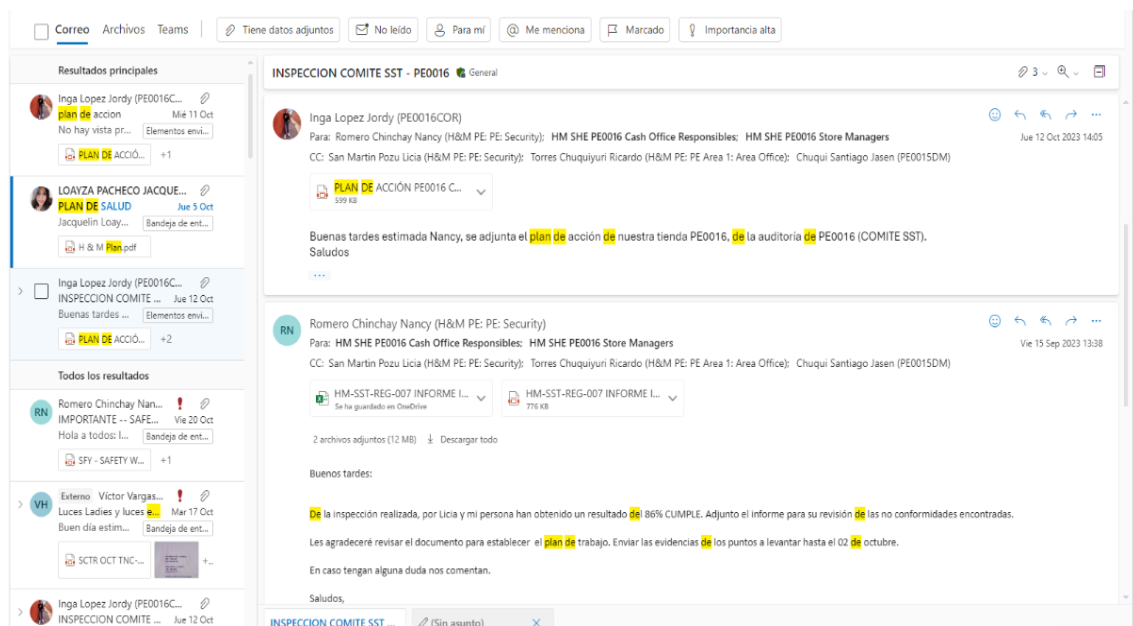


Figura 4. Correo resultado, Inspección comité SST - PE0016.

En el Anexo 01, se encuentra detallado el plan integral de emergencia y capacitación que ha sido cuidadosamente desarrollado e implementado en el entorno de nuestra organización, H&M. Este plan representa un hito significativo en nuestros esfuerzos por mejorar la seguridad y el bienestar del colaborador y las sistematizaciones de la empresa en su totalidad.

La meticulosa preparación y ejecución de este plan han generado un impacto notable en nuestra parte corporativa, atrayendo una serie de respuestas altamente positivas. Como resultado, nos enorgullece destacar las numerosas felicitaciones y el reconocimiento que hemos recibido en respuesta a este esfuerzo. Este reconocimiento y apoyo reflejan la importancia y el valor de nuestro compromiso con la seguridad y la preparación para emergencias en H&M.

Estas felicitaciones y muestras de aprecio nos motivan a continuar mejorando y perfeccionando nuestras prácticas en materia de seguridad y preparación para emergencias, reforzando nuestra dedicación a la protección de nuestros colaboradores y la integridad de nuestras operaciones en todo momento.

En la figura que se presenta, se exhibe el correo de agradecimiento enviado por la supervisora de logística corporativa como respuesta a la información proporcionada durante la reciente auditoría. Este gesto de agradecimiento no solo resalta la

importancia de la auditoría, sino también el valor de la colaboración y la comunicación eficaz dentro de nuestra organización.

La retroalimentación positiva de la supervisora de logística corporativa demuestra el reconocimiento y aprecio por el esfuerzo y el compromiso del equipo involucrado en la auditoría. Este tipo de comunicación abierta y constructiva es esencial para el éxito y la mejora continua de nuestras operaciones logísticas.

Este correo refleja nuestra responsabilidad con la limpieza y la colaboración dentro de la empresa, lo que fortalece la confianza y la eficacia en la gestión de la logística corporativa. Continuaremos trabajando en conjunto para mantener y mejorar nuestros estándares de excelencia en el futuro.

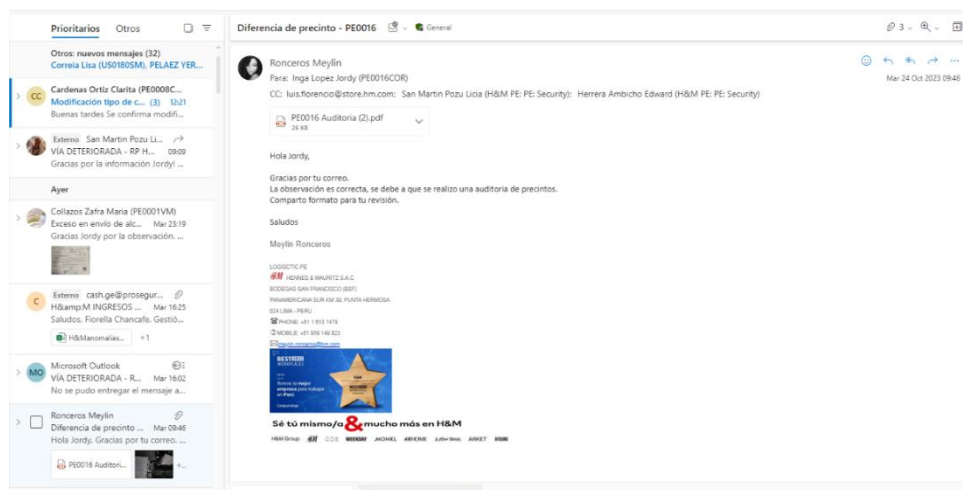


Figura 5. Correo enviado por la supervisora de logística de H&M.

Ahora, centrémonos en la merecida felicitación por el cumplimiento de nuestras rutinas operativas y rutinas accidente de personal. Este correo proviene de la alta dirección estratégica de nuestra sociedad, y es un testimonio del reconocimiento que se otorga al área bajo mi supervisión debido a su destacado desempeño en el logro de objetivos clave.

La apreciación de la alta dirección destaca a nuestro departamento como uno de los destacados en términos de alcanzar y superar los objetivos establecidos. Esta distinción es un testimonio del apretado compromiso, la consagración y el compromiso que nuestro equipo ha demostrado consistentemente.

Este tipo de reconocimiento fortalece aún más la moral y la motivación del equipo, y nos impulsa a continuar persiguiendo la excelencia en nuestras operaciones. Nos enorgullece formar parte de una organización que valora y celebra el éxito de sus

equipos, y estamos comprometidos a seguir superando las expectativas y aportando al éxito continuo de la empresa.

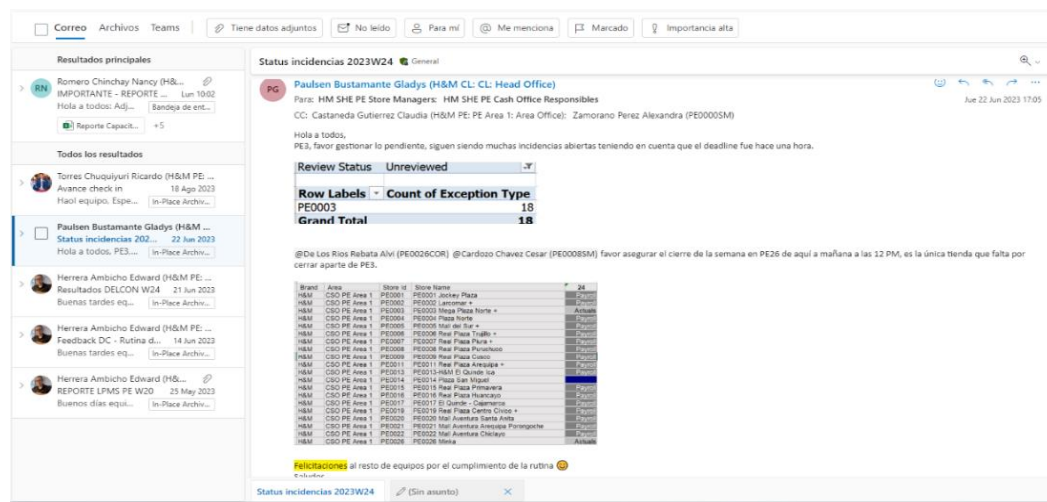


Figura 6. Correo enviado por el encargado de tienda H&M.

Dentro de esta sección, exploraremos el sólido respaldo proporcionado por nuestro sistema en lo que respecta a la gestión de capacitaciones. Aquí, encontraremos registros detallados de las capacitaciones que se transportan a cabo en ocupación de las necesidades identificadas y de una planificación cuidadosa. Estas capacitaciones abarcan una variedad de temas cruciales, incluyendo, pero no limitándose a:

- Pausas Activas: Promoviendo la salud y el bienestar de nuestros empleados, estas sesiones son fundamentales para mantener la vitalidad y la concentración en el lugar de trabajo.
- Capacitación en Manejo de Inventario: Dado que la gestión de inventario es un aspecto crucial de nuestras operaciones, estas capacitaciones garantizan que nuestro personal esté equipado con las habilidades necesarias para optimizar este proceso.
- Registro de Rutinas de Accidentes de Personal: Mantener un registro adecuado de incidentes y accidentes es fundamental para igualar espacios de mejora y prevenir futuros incidentes. Nuestro sistema captura y almacena estos datos de manera eficiente.

Estos registros de capacitaciones son una evidencia tangible de nuestro compromiso con el progreso profesional en el lugar de trabajo. Además, respaldan nuestra misión de garantizar que nuestros empleados estén siempre bien informados y preparados para abordar los desafíos específicos de sus roles. Mas información sobre esto la podremos encontrar en el anexo 2.

H&M HENNES & MAURITZ S.A.C.					
H&M-EST-REG-499		REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA			
Versión: 03					
Fecha: 11/02/2021					
DATOS DEL EMPLEADOR:					
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL	RUC	DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)	ACTIVIDAD ECONÓMICA	N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL	
H&M HENNES & MAURITZ S.A.C.	2055581551	AV. VICTOR ANDRES BELAUNDE 332 Cl. 202 SAN ISIDRO	VENTA MIN. PRODUCTOS TEXTILES, CALZADOS		
MANDAR:					
INDUCCIÓN	CAPACITACIÓN	CHARLA 5 MINUTOS	ENTRENAMIENTO	SIMULACRO DE EMERGENCIA	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
TEMA: (Detallar el contenido)					
Registro Rutina Accidente de Personal.					
FECHA:		SEDE:			
01/08/23		PE-006			
NOMBRE DEL CAPACITADOR O ENTRENADOR					
Jordy Enga					
N° HORAS					
15 min					
N°	APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS CAPACITADOS	N° DNI	ÁREA	FIRMA	OBSERVACIONES
1	Jordy Enga	7421572	Cashholding	<i>Jordy Enga</i>	
2	Richard Ramirez	48417289	Dpto 1	<i>Richard Ramirez</i>	
3	Vladimir Muelens	4085668	Dpto 1	<i>Vladimir Muelens</i>	
4	José Viquez N.	42444440	Dpto 1	<i>José Viquez N.</i>	
5	Osca Espinoza Michael	76692410	Dpto 7	<i>Osca Espinoza Michael</i>	
6	Jorge de la Cruz Velazquez	75752381	Dpto 2	<i>Jorge de la Cruz Velazquez</i>	
7	Pimentel Torres Jennifer	70200312	Dpto 2	<i>Pimentel Torres Jennifer</i>	
8	Leon Quintero Ravel	70033577	Dpto 1	<i>Leon Quintero Ravel</i>	
9	Rodriguez Rojas Jairo	70975777	Visual	<i>Rodriguez Rojas Jairo</i>	
10	José Luis Alvarez	7766444	Visual	<i>José Luis Alvarez</i>	
11	Gonzalez Carrera Gabriela	757754	Dpto 1	<i>Gonzalez Carrera Gabriela</i>	
12					
13					
14					
15					
16					
17					

Figura 7. Registro de capacitación del tema registro de rutina accidente de personal.

Con el objetivo primordial de asegurar que nuestros colaboradores reciban una atención adecuada en caso de accidentes laborales, hemos trabajado en la creación de un flujo de atención detallado, el cual está plasmado en el procedimiento que lleva el nombre "Flujograma de Atención de Accidentes de Trabajo" (ver Anexo 3). Este procedimiento se ha desarrollado meticulosamente con el propósito de proporcionar una guía clara y precisa sobre los ejercicios que deben tomarse en caso de que ocurra un incidente, incidente o situación peligrosa en nuestras tiendas.

La responsabilidad de garantizar la implementación correcta de este proceso recae en varios roles cruciales dentro de nuestra organización, que incluyen a Todos los Managers, Department Manager - DM, Store Manager – SM, Cash Office Responsibility COR, Visual Merchandiser- VM, Store Payroll – SP y Social Worker – SW. Estos individuos rescatan un papel fundamental en la ejecución y cumplimiento de las pautas establecidas en el procedimiento, lo que incluye la coordinación de los esfuerzos para garantizar que cada paso se siga de manera eficiente y se cumpla cabalmente.

Esta iniciativa de atención de accidentes demuestra nuestro compromiso constante con la seguridad y el bienestar de nuestro equipo. Estamos decididos a proporcionar las herramientas, los recursos y la formación necesarios para abordar las situaciones inesperadas de manera efectiva, lo que en última instancia contribuye a un entorno de trabajo más seguro y protegido para todos nuestros colaboradores. La creación y aplicación de este procedimiento no solo refleja nuestra responsabilidad en la atención de accidentes, sino que también destaca nuestra misión de originar una sabiduría de seguridad sólida y proactiva en toda la colocación.

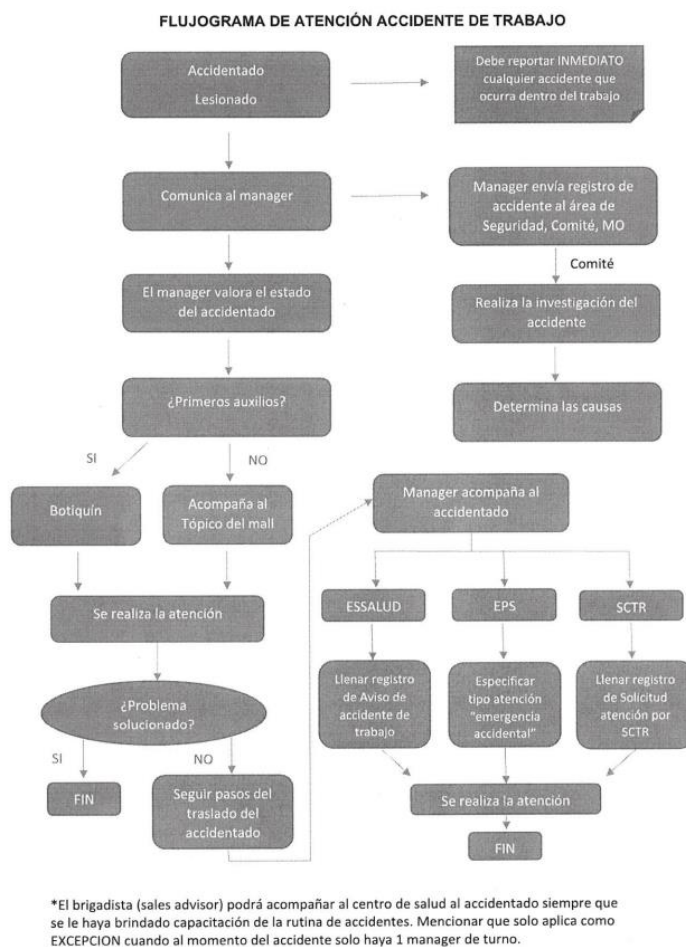


Figura 8. Flujograma de Atención de Accidentes de Trabajo.

En el marco de nuestras iniciativas de seguridad y como parte de las responsabilidades a mi cargo, hemos concebido un programa integral de simulacros de emergencia. Este programa ha sido diseñado con un propósito claro y fundamental: fomentar una cultura de preparación y acción ante eventos sísmicos.

Nuestro programa de simulacros tiene varios objetivos clave:

- Promoción de la Preparación: Buscamos fomentar la conciencia y la preparación de nuestros empleados para hacer frente a un evento sísmico. Reconocemos la importancia de estar listos y capacitados para responder a situaciones críticas.
- Fortalecimiento de las Capacidades de Respuesta: A través de la práctica y la participación activa en ejercicios de simulacro, nuestro equipo adquiere habilidades valiosas que les permiten reaccionar de manera más eficaz y segura en caso de un sismo real.
- Prueba del Plan de Emergencia: Los simulacros brindan la oportunidad de poner a prueba nuestro plan de emergencia y los procedimientos relacionados con la respuesta y rehabilitación en situaciones de emergencia o desastre. Esto nos permite identificar áreas de mejora y ajustar nuestro plan en consecuencia.

La implementación de este programa subraya nuestro compromiso continuo con la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores. Estamos enfocados en preparar a nuestro equipo para afrontar situaciones de emergencia con confianza y resiliencia. Además, la retroalimentación y las lecciones aprendidas de estos simulacros nos permiten mejorar constantemente nuestras capacidades de respuesta, lo que es fundamental para responder la seguridad en el entorno laboral y la comunidad en general. Mas información sobre esto la podremos encontrar en el anexo 3.

5.2. Resultados finales de las actividades realizadas

PROGRAMA PARA SIMULACRO DE EMERGENCIAS

SITUACION CREADA	
FECHA :	15/08/2023
HORA :	3:00 PM
SIMULACION CREADA :	SISMO
MAGNITUD/INTENSIDAD :	8.0 GRADOS ESCALA DE MERCALLI MODIFICADA
OBSERVADOR :	COMPLETAR CON 3 OBSERVADORES
OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none"> - Promover acciones de preparación ante un evento sísmico, por medio de la práctica de ejercicios. - Fortalecer las capacidades de respuesta de los trabajadores ante la ocurrencia de un evento como un sismo. - Poner a prueba el plan de emergencia y/o procedimiento referente a la respuesta y rehabilitación ante emergencia o desastres.
BRIGADAS QUE INTERVIENEN:	EVACUACIÓN PRIMEROS AUXILIOS LUCHA CONTRA INCENDIOS
RESPONSABLE	ACCIONES DE RESPUESTA
ACCIONES PREVIAS AL SIMULACRO POR PARTE DE STORE MANAGER:	<ol style="list-style-type: none"> 1. STORE MANAGER responsable que se realice la planificación/organización del simulacro. 2. STORE MANAGER DEBE COORDINAR CON LAS BRIGADAS. 3. DIFUSIÓN DEL EVENTO EN LA TIENDA (semana antes del simulacro).

Figura 9: Programa para simulacro de emergencias.

El proceso de Identificación, Evaluación y Control de Riesgos Ocupacionales no podía quedar fuera de las evidencias de mi desempeño dentro de este proceso, debido a que es un pilar esencial en el encargo de la seguridad y la salud en el trabajo en cualquier organización. Extender esta práctica va más allá de cumplir con regulaciones legales; implica un compromiso profundo con la seguridad de los colaboradores y la probidad de la empresa en su conjunto. A continuación, se profundizan en algunos de los motivos clave para desarrollar este proceso:

Prevención de Accidentes y Lesiones: La identificación proactiva de peligros profesionales y su posterior control es una medida preventiva que busca evitar accidentes y lesiones en el lugar de trabajo. La prevención es siempre más efectiva y menos costosa que la corrección de problemas después de que ocurren.

Mejora de la Cultura de Seguridad: Al promover el saber de seguridad en la empresa, se aviva la colaboración activa de los empleados en la caracterización e inspección de riesgos. Esto genera un entorno en el que los colaboradores se sienten protegidos, y están más dispuestos a cumplir con las normas de seguridad.

Innovación y Eficiencia: La evaluación de riesgos a menudo revela oportunidades para mejorar los procesos y la eficiencia operativa. Al abordar y controlar los riesgos, las empresas pueden optimizar sus operaciones y, al mismo tiempo, reducir la exposición a peligros.

Reducción de Costos: La gestión de riesgos laborales eficaz puede trascender en un descuento de costos relacionados con accidentes laborales, como atención médica, compensación de trabajadores y costos de seguros. A largo plazo, esto puede tener un impacto significativo en la rentabilidad de la empresa.

Competitividad y Cumplimiento Normativo: En un mercado globalizado, muchas empresas deben efectuar con líneas internacionales de seguridad laboral para ser competitivas. La gestión de riesgos laborales sólida permite a las empresas cumplir con estos estándares y competir en mercados globales.

Resiliencia Empresarial: En un universo en inquebrantable cambio, la capacidad de adaptarse y recuperarse de eventos inesperados es crucial. La identificación y el inspección de peligros laborales aumentan la resiliencia de la empresa, permitiendo una recuperación más rápida y efectiva después de crisis o desastres.

Responsabilidad Social Corporativa: Las empresas que demuestran un adeudo genuino con la seguridad y la salud en el trabajo ganan la aprobación de los

consumidores, inversores y reguladores. Esto logra poseer un impacto efectivo en la imagen y la reputación de la empresa.

En resumen, desarrollar un proceso sólido no solo es un requisito legal, sino que también es una inversión en la seguridad de los empleados, la salud de la empresa y para competir y prosperar en el mercado actual. Además, contribuye a una cultura de seguridad, la eficiencia operativa y la responsabilidad social corporativa.

IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS OCUPACIONALES																			
I. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA																			
SECTOR	PÚBLICO	PRIVADO					FECHA	DD	MM	AA									
								10	1	2023									
RAZÓN SOCIAL	H&M HENNES & MAURITZ S.A.C.																		
RESPONSABLE DE LA EMPRESA	JOSE CASTILLO						DNI/CE												
DIRECCIÓN	AV. VICTOR ANDRES BELAUNDE 332 Of. 202				TELF.	6131400		E-mail											
DISTRITO	SAN ISIDRO				PROVINCIA	LIMA		REGIÓN				LIMA							
SEDE	TIENDA H&M Huancayo - PE0016			DIRECCION AV. FERROCARRIL NRO. 1035 HUANCAYO CERCADO (INTERIOR TI-201) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO															
ACTIVIDAD ECONÓMICA	VENTA MIN. PRODUCTOS TEXTILES, CALZADOS			CIU	52322		RUC	2055881551											
II. GESTIÓN DE SST																			
SERVICIO DE SST		COMITÉ SST		REGLAMENTO INTERNO SST		PROGRAMA ANUAL SST		EXAMEN MEDICO OCUPACIONAL		N° ACCIDENTES DE TRABAJO OCURRIDOS AÑO ANTERIOR:		VERSION							
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	AT. MORTALES		AT. NO MORTALES							
										0		003							
										DIAS PERDIDOS		FECHA ULTIMA REVISION							
III. PROCESO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS OCUPACIONALES																			
AREA/ OPERACIÓN	PUESTO	N° TRABAJADOS		TIEMPO EXPOSICIÓN Hrs.	FUENTE DE ORIGEN DEL RIESGO	IDENTIFICACIÓN DE FACTOR DE RIESGO	NIVEL Y VALORACIÓN DEL RIESGO SIN MEDIDAS DE CONTROL					MEDIDAS DE CONTROL	IMPACTO INTEGRAL (Salud, Económico, Social y/o Ambiental)	NIVEL Y VALORACIÓN DEL RIESGO POST MEDIDAS DE CONTROL					
		H	M				E	P	C	NR	VR			E	P	C	NR	VR	
					Uso de la computadora	Fatiga visual: ardor, prurito, sequedad. Riesgo disergonómico (por ejemplo: cervicalgia, dorsalgia, lumbalgia, sd tunel carpiano, tendinitis)	8	4	2	64		TOLERABLE	Usar monitores LCD. Pausas activas Capacitación en ergonomía	SALUD	8	2	2	32	TOLERABLE

Figura 10: Identificación, Evaluación y Control de Riesgos Ocupacionales.

5.3. Logros alcanzados

Como bachiller en Ingeniería Empresarial, ostentando el puesto de Cash Office y Administración de la planta, he liderado exitosamente la ejecución de un robusto método de seguridad y salud en el adeudo. Este sistema se ha convertido en un pilar esencial para salvaguardar la honradez de nosotros y reducir significativamente la ocurrencia de accidentes. A través de la caracterización, valoración y vigilancia de peligros ocupacionales, hemos logrado un lugar de trabajo más seguro.

Además, he tenido el honor de dirigir la creación y desarrollo de un programa integral de simulacro de emergencias. Este programa se ha transformado en una preciosa herramienta para preparar a nuestros empleados en la réplica efectiva ante contextos de ocurrencia, especialmente en el caso de eventos sísmicos. Los simulacros, que forman parte de nuestras prácticas regulares, han fortalecido las capacidades de

respuesta de todo el equipo, lo que nos permite abordar tales situaciones con confianza y eficacia.

No obstante, mi compromiso con la seguridad y la salud en el trabajo no se limita a estos trabajos. Además de los simulacros, he llevado a cabo inspecciones y auditorías exhaustivas para avalar que nuestras instalaciones efectúen con los más valiosos tipos de seguridad. Asimismo, he supervisado y participado activamente en la capacitación del personal para que estén bien preparados en situaciones de riesgo.

Habiendo implementado estas prácticas y acciones, ahora avanzamos hacia la etapa de sostenimiento del sistema. Esto implica la continuación de nuestras iniciativas de seguridad y salud en el adeudo para avalar que sigan siendo efectivas y relevantes a lo largo del tiempo. La seguridad en la zona laboral es una ansiedad constante, y mi compromiso es mantener y fortalecer nuestro enfoque en la seguridad y salud de los colaboradores, para así generar un entorno laboral más seguro y saludable en el futuro.

Cabe mencionar que, cualquier programa de seguridad y salud en el trabajo también depende en gran medida de la colaboración y el compromiso de todos los colaboradores de la empresa. Trabajar en conjunto para fomentar un entorno seguro y saludable es esencial para el bienestar general de la organización.

En mi rol como responsable de la ejecución de este sistema, he buscado activamente la colaboración de todos los colaboradores. Hemos establecido medios abiertos y alentado a los obreros a informar sobre riesgos, incidentes o inquietudes relacionadas con la seguridad en el trabajo. La retroalimentación de los colaboradores es invaluable para igualar áreas de mejora y tomar medidas proactivas.

Además, hemos promovido la colaboración activa de los practicantes en los simulacros de emergencia y en la capacitación relacionada con la seguridad. La colaboración en estos ejercicios no solo refuerza las habilidades y la confianza de los trabajadores, sino que también fomenta un sentido de comunidad y cuidado mutuo en el lugar de trabajo.

Para avanzar en esta etapa de sostenimiento del sistema, es esencial que todos los colaboradores continúen desempeñando un papel activo en la identificación y mitigación de riesgos. Los invito a mantener una comunicación constante con respecto a cuestiones de seguridad, a participar en los simulacros y capacitaciones, y a seguir

promoviendo una cultura de seguridad que priorice la protección de todos los empleados.

Juntos, podemos garantizar un entorno de trabajo en el que todos se sientan seguros, valorados y protegidos, y en el que la seguridad y la salud en el trabajo sean una prioridad simultánea de todos. Este enfoque colectivo es esencial para el éxito continuo de nuestro sistema de seguridad y salud en el trabajo.

5.4. Dificultades encontradas

La implementación de un plan de seguridad en H & M se convirtió en una causa compleja debido a diversos problemas que deben abordarse de manera efectiva. Una de las principales barreras puede surgir de la ausencia de una cultura de seguridad previamente establecida en la empresa. Inculcar una mentalidad de seguridad en los empleados y fomentar su compromiso con la seguridad puede requerir tiempo y esfuerzo, ya que es un cambio cultural que no sucede de repente.

Un desafío adicional proviene del alto volumen de clientes que suelen visitar nuestra tienda, en especial los fines de semana. Durante eventos de venta, como rebajas o descuentos especiales, estas multitudes pueden ser abrumadoras y dificultan la gestión de evacuaciones en caso de una emergencia. Por lo tanto, es crucial contar con planes de seguridad específicos para abordar estas situaciones.

La seguridad de los productos de moda también es una preocupación. Ciertos materiales utilizados en la confección de ropa, como textiles inflamables o productos químicos en tintes, pueden representar riesgos si no se gestionan adecuadamente. El manejo y almacenamiento de productos químicos y materiales inflamables destinados al mantenimiento y la limpieza de la tienda puede ser un área de riesgo si no se aplican las precauciones adecuadas. La seguridad de estos productos debe ser una prioridad para evitar accidentes y lesiones.

El entrenamiento adecuado de los empleados en seguridad y la familiaridad con los procedimientos de emergencia son cruciales, pero pueden requerir recursos y tiempo significativos para garantizar que todos estén debidamente preparados. Además, lograr regulaciones de seguridad laboral y las normativas específicas de la industria es esencial, lo que puede ser un desafío si la empresa cuenta con poca experiencia en el encargo de seguridad laboral.

En resumen, la seguridad en las tiendas de ropa por departamento es un asunto complejo que involucra una variedad de desafíos, como la gestión de multitudes, la seguridad de productos y la desconfianza de robos. Sin embargo, con un enfoque integral, una cultura de seguridad sólida y la dedicación a la capacitación y el cumplimiento normativo, es posible superar estas dificultades y crear un entorno de trabajo seguro tanto para los practicantes como para los clientes. La inversión en seguridad en este tipo de negocio es esencial para proteger a todas las partes involucradas y mantener una operación exitosa y sostenible.

5.5. Planteamiento de mejoras

La mejora continua es un pilar esencial en cualquier sistema de seguridad y salud en el trabajo. A medida que avanzamos hacia la etapa de sostenimiento de nuestro sistema, debemos mantener un fuerte compromiso con la evolución constante y el perfeccionamiento de nuestras prácticas de seguridad.

La búsqueda constante de la excelencia es un principio fundamental en nuestra misión de garantizar un ambiente seguro y saludable. A medida que consolidamos nuestro sistema de seguridad y salud en el trabajo, es crucial recordar que la mejora continua es esencial para mantenernos a la vanguardia en el encargo de riesgos laborales.

La identificación y el control de riesgos son procesos dinámicos. A medida que cambian nuestras operaciones, tecnologías y circunstancias, es fundamental que ajustemos y perfeccionemos nuestras estrategias de seguridad en consecuencia. Esto incluye la revisión regular de nuestro programa de simulacro de emergencias y la actualización de nuestros procedimientos y políticas, a medida que se identifican nuevas amenazas o se desarrollan mejores prácticas.

Además, alentamos a todos los colaboradores a aportar sus ideas y indicaciones para optimar la seguridad en el lugar de trabajo. Las observaciones y experiencias de los empleados son valiosas para identificar riesgos ocultos y oportunidades de mejora que pueden haber pasado desapercibidos de otra manera.

Nuestra búsqueda de la mejora continua es un compromiso inquebrantable con la seguridad de todos los que forman parte de nuestra organización. Juntos, seguiremos trabajando para perfeccionar nuestra cultura de seguridad y salud en el trabajo, y así construir un entorno profesional cada vez más saludable y resiliente.

Es entonces que como parte de las actividades de mejora se realizan auditorías, las mismas que van identificando oportunidades en las cuales debemos implementar acciones que aseguren el cumplimiento al 100% de lo planteado dentro de la seguridad.

Hola buenos días comparto los resultados de la auditoría realizada en tu tienda, según quedamos por favor hacernos llegar el plan de acción de la misma, como deadline 06.10.2023.
Excelente trabajo, Jordy.

Saludos

Please find the summary of this Store Audit Safety & Security for this store

Section	No of Questions	Percentage
Risk Management and Health & Safety	17	96.95%
Loss Prevention	27	90%
Asset Protection	8	91.81%
Information Security	7	90%
Trainings	8	98.90%
Total :		93.53

Please find the list of Non Compliance Questions for this audit.

Q.No	Question	Question Section	Comments
8	Local security/safety checks are done and documented.	Risk Management and Health & Safety	Se revisan los registros y el formato de luces de emergencia, corresponde a la situación actual de tienda, ya que por falta de energía eléctrica existen varios letreros que no cumplen con las medidas de seguridad establecidas para su funcionamiento.
11	First aid equipment is available.	Risk Management and Health & Safety	El botiquín general se encuentra implementado, con la implementación correcta.
12	Torches/ flashlights available and working.	Risk Management and Health & Safety	Asegurar que (Internas) estos equipos se encuentren cargados apropiadamente para ser usados en caso de emergencia.
14	Missing returns slips are identified and explained.	Loss Prevention	Se identifica los faltantes de recibo de devolución a tiempo y en su momento de la caja 8 día 01.08.2023
17	Number of "Parked receipt/suspended transactions" & "Open cash drawer" slips match the Daily report	Loss Prevention	Se identifica faltante de recibo suspendido en caja 4 fecha 01 de agosto. Según se indica la rutina si existe un recibo faltante se debe identificar vía sistema, emitir un copia, validar vía CCTV para descartar fraude interno y colocarlo con los documentos correspondientes, rutina realizada correcta
26	The management know the procedures for Deviating Units and there are no unexplained deviating units in the system.	Loss Prevention	Se indica realizar el training de rutinas delcon, se tienen los conocimientos y se logra una clara identificación de las observaciones en el equipo del one experience como se indica rutina actual.

Figura 11: Pedido de construcción del plan de acción de mejora.

Una vez que se realiza la auditoría, procedemos a generar el plan de acción, en el cual se recorre cada uno de los comentarios y se plantea la actividad que logrará que esta situación no se repita.

PLAN DE ACCIÓN – AUDITORÍA PE0016

1. Se revisan los registros y el formato de luces de emergencia no corresponde a la situación actual de tienda, ya que por falta de energía eléctrica existen varios letreros que no cumplen con las medidas de seguridad establecidas para su funcionamiento.

Se gestionó con el proveedor por la falta de energía eléctrica, y puso resolver el problema. Por ende todas nuestras luces de emergencia están funcionando de manera correcta y los formatos de complearon de manera correcta.



2. El botiquín general no se encuentra implementado, desde SST se realiza el feedback para realizar la implementación correcta.

Se implementó el botiquín general, con los componentes necesarios y este esta guardado y de fácil acceso en el área de controlling.



Figura 12: Plan de acción - PE0016.

5.6. Análisis de lo avanzado

La implementación de un Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en una sociedad de venta de ropa por departamento como lo es H&M, es una medida crítica para avalar la seguridad y la fortuna de los empleados, para cumplir con las regulaciones legales vigentes. Como bachiller en Ingeniería Empresarial desempeño un papel fundamental en llevar a cabo este proceso de implementación.

En primer lugar, se debe ejecutar una evaluación total de los riesgos específicos asociados a la operación de una tienda de ropa por departamento. Esto incluiría la identificación de peligros relacionados con la manipulación de prendas, la seguridad de los equipos, la interacción con clientes y otros aspectos del entorno laboral.

Además, es esencial que el bachiller se familiarice con todas las regulaciones de SST aplicables en el país y aseguremos de que la sociedad cumpla con legislaciones y normativas pertinentes. Esto puede abarcar aspectos como el uso de dispositivos de protección personal, los horarios, capacitación en seguridad y otros requisitos legales.

El siguiente paso en el proceso sería el diseño de un Plan de SST específico para la empresa de venta de ropa por departamento. Esto implica, generación de políticas y procedimientos de seguridad con un enfoque en los riesgos identificados. Además, se deben asignar responsabilidades claras para garantizar la gestión efectiva de la seguridad en la empresa.

La capacitación de los empleados es un aspecto crítico de la implementación del plan. Como bachiller logré diseñar programas de formación que aborden los riesgos particulares presentes en la tienda y enseñar a los trabajadores a reconocer y responder adecuadamente a situaciones peligrosas.

Se debe asegurar que la empresa proporcione el EPP necesario para los empleados, como guantes, zapatos de seguridad, protectores auditivos y otros elementos, dependiendo de los riesgos identificados.

Para evaluar la eficacia del Plan de SST, se debe establecer un sistema de seguimiento y monitoreo. Esto puede incluir inspecciones regulares, la recopilación de datos sobre incidentes de seguridad y la revisión continua de las políticas y procedimientos para realizar ajustes necesarios.

La comunicación efectiva desempeña un papel central en el proceso de implementación. El bachiller podría establecer canales de comunicación abiertos que

permitan a los empleados informar sobre problemas de seguridad y recibir retroalimentación sobre sus preocupaciones, promoviendo así una cultura de seguridad en el lugar de trabajo.

En última instancia, es crucial promover una mentalidad de mejora continua en términos de seguridad y salud laboral. Esto implica la constante revisión de los procedimientos y políticas, la capacidad de adaptarse a los cambios en el entorno laboral y la búsqueda continua de formas para mitigar riesgos y elevar los estándares de seguridad en la empresa dedicada a la venta de ropa por departamento.

5.7. Aporte del bachiller en la empresa y/o institución

Como bachiller en Ingeniería Empresarial aportó un conjunto valioso de habilidades y conocimientos específicos para la implementación efectiva del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en H&M. Contribuyendo en diversas áreas críticas que garantizarían un ambiente laboral seguro y el cumplimiento de las regulaciones aplicables.

En primer lugar, desempeño un papel central en la caracterización y valoración de riesgos personalizados para la tienda. La capacidad para analizar y comprender los peligros específicos asociados con la manipulación de prendas, el uso de equipos y la interacción con clientes sería esencial para diseñar un plan de SST que se adapte a la empresa.

Diseño políticas e instrucciones que se concuerden al contexto de la tienda. Esto implica la adaptación de estrategias y medidas de seguridad que sean prácticas y efectivas, teniendo en cuenta los riesgos específicos identificados durante la evaluación.

Los conocimientos como bachiller en Ingeniería Empresarial también desempeñan un papel fundamental en garantizar la observancia normativo. Desempeño de leyes y regulaciones de SST que permiten a la empresa efectuar con todos las obligaciones legales afines con la seguridad y salud, evitando sanciones y riesgos legales.

La capacitación en seguridad sería otro aspecto clave. Soy responsable de programas de formación específicos y relevantes para el personal de la tienda, asegurando que los empleados comprendan los riesgos asociados con su trabajo y sepan cómo abordarlos, lo que contribuye a prevenir incidentes y lesiones laborales.

También me encargaría de gestionar los recursos y equipos de protección personal (EPP) de manera efectiva. Asegurándome de que los EPP sean proporcionados y utilizados adecuadamente reduciría los peligros en el espacio de trabajo y garantizaría la seguridad de los empleados.

Estableciendo un sistema de supervisión para evaluar la efectividad del plan, identificando áreas que requieran mejoras y realizar ajustes según sea necesario para mantener altos estándares de seguridad.

Es por esto que establezco canales de comunicación abierta para que los empleados informen sobre problemas de seguridad y reciban retroalimentación sobre sus inquietudes, fomentando así un entorno de trabajo donde la seguridad es una prioridad.

Finalmente, como bachiller en Ingeniería Empresarial promuevo la mejora continua y la adaptación al cambio. A través de la revisión constante de políticas y procedimientos, buscando formas de someter los riesgos y mejorar la seguridad en la empresa, manteniendo así un entorno laboral seguro y eficiente.

CONCLUSIONES

- La implementación del plan integral de seguridad ocupacional ha sido un hito significativo para la empresa. Se ha logrado una mayor concienciación sobre los riesgos laborales específicos en el entorno de H&M en Huancayo. La identificación de riesgos, la implementación de medidas preventivas y la capacitación del personal han contribuido a una disminución notable en la incidencia de accidentes y lesiones laborales. La organización ahora opera en un entorno de trabajo más seguro y ha fortalecido su cultura de seguridad.
- La empresa H&M en Huancayo ha demostrado un compromiso serio con la seguridad de sus empleados al identificar, evaluar y controlar los riesgos ocupacionales. La identificación minuciosa de los riesgos ha permitido tomar medidas preventivas y correctivas efectivas para reducir la exposición de los trabajadores a situaciones peligrosas. Como resultado, se han evitado incidentes graves y se ha mejorado la salud y bienestar de los empleados.
- Desarrollo de Capacitación en Seguridad Ocupacional: La capacitación en seguridad ocupacional ha sido un factor clave en la mejora de la seguridad laboral. Los empleados de H&M en Huancayo están mejor preparados para reconocer y responder a los riesgos laborales. La concienciación sobre la importancia de la seguridad en el trabajo ha aumentado, lo que se ha traducido en una disminución de accidentes y lesiones. Además, se ha fomentado una mayor colaboración y responsabilidad entre los empleados en relación con la seguridad ocupacional.
- La introducción de un programa de simulacro de emergencias ha fortalecido la preparación de H&M en Huancayo ante situaciones críticas. Los empleados están ahora mejor familiarizados con los procedimientos de respuesta y evacuación en caso de emergencia. Este programa ha mejorado la capacidad de la organización para actuar de manera coordinada y eficiente en situaciones de crisis, lo que puede marcar la diferencia en la seguridad de los empleados y la protección de los activos de la empresa.
- Las inspecciones y auditorías regulares han demostrado ser una herramienta efectiva para garantizar el cumplimiento continuo del plan de seguridad ocupacional. Estas evaluaciones han identificado áreas de mejora y han brindado información valiosa para perfeccionar los procedimientos y políticas de seguridad. Además, han mantenido la atención constante en la seguridad ocupacional como una prioridad, lo que ha contribuido a un entorno laboral más seguro y saludable.

- Las acciones de mejora implementadas han enriquecido aún más el plan de seguridad ocupacional de H&M en Huancayo. La capacidad de la organización para reconocer y responder a desafíos en la seguridad ocupacional se ha demostrado sólida. Se han corregido deficiencias identificadas, se han fortalecido las políticas y se ha garantizado que el sistema de seguridad ocupacional sea adaptable y eficaz a medida que evolucionan las condiciones y riesgos laborales

RECOMENDACIONES

- Recomendamos continuar fomentando una cultura de seguridad sólida en H&M Huancayo mediante programas de concienciación y participación activa de los empleados. Además, es esencial realizar revisiones periódicas del plan integral para garantizar que esté alineado con los cambios en el entorno laboral y las regulaciones vigentes, asegurando así que se mantenga eficaz y relevante a lo largo del tiempo.
- Se recomienda mantener un proceso continuo de identificación y evaluación de riesgos en H&M Huancayo, especialmente cuando se introduzcan nuevos procesos o equipos. Fomentar la comunicación abierta entre los empleados es fundamental para informar sobre riesgos potenciales y tomar medidas proactivas en la identificación y mitigación de riesgos.
- Para continuar fortaleciendo la capacitación en seguridad ocupacional en H&M Huancayo, se sugiere programar sesiones de formación regulares para nuevos empleados y refrescamiento para el personal existente. Además, es importante implementar programas de incentivos que reconozcan y recompensen la participación activa de los empleados en la formación en seguridad ocupacional, lo que contribuirá a mantener una fuerza laboral altamente informada y comprometida en materia de seguridad.
- Se recomienda mantener la realización de simulacros de emergencia con regularidad en H&M Huancayo para mantener la preparación del personal en casos de crisis. Además, es esencial evaluar y actualizar los procedimientos de respuesta en función de las lecciones aprendidas de los simulacros, lo que garantizará una respuesta eficaz en situaciones de emergencia y una mayor seguridad para los empleados.
- Para mantener un alto nivel de seguridad en H&M Huancayo, es crucial programar inspecciones y auditorías de manera sistemática, incluyendo la participación de personal externo cuando sea necesario. Además, se debe establecer un proceso de seguimiento para garantizar que las deficiencias identificadas se aborden de manera oportuna y efectiva, garantizando así un entorno de trabajo seguro y en cumplimiento con las normativas.
- Se recomienda mantener un sistema de retroalimentación abierta con los empleados en H&M Huancayo para identificar oportunidades de mejora. Además, se debe fomentar la innovación en la seguridad ocupacional y estar dispuesto a adoptar nuevas tecnologías y prácticas que puedan aumentar la eficacia de las medidas de seguridad, asegurando así un sistema de seguridad ocupacional en constante evolución y mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermúdez, L. (2015). *Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, 16 (33), 1 – 25.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General*. México: Editorial McGRAW-HILL Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: editorial McGraw-Hill Internacional.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano* (3ª ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). *Política y Plan nacional de Seguridad y Salud en el trabajo 2017-2021*.
https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/politica_nacional_SST_2017_2021.pdf
- Dedios, C. (2014). *El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, según la OIT: aplicación de los principios en el Perú (Tesis de Licenciatura)*.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2176/DER_015.pdf
- Franco, R. (2015). *Salud y seguridad en el trabajo (SST). Aportes para una cultura de la prevención*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@rolima/@ilobuenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf
- Ojeda, C. (2017). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)*.
https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/julio_2017/05_072017/manual-sst.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Sistema de gestión de la SST: Una herramienta para la mejora continua*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_154127.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Inspección de seguridad y salud en el trabajo: Módulo de formación para inspectores* (1ª ed.). Buenos Aires: Santa Fe.

Rivera Bautista, L. V. (2018). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa Expert Tic Sas. (Para optar título profesional)*. Universidad Autónoma de Occidente Colombia, Santiago de Cali.

Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo del Personal* (4^a ed.). México: Limusa Noriega Editores.

ANEXOS

1. Anexo 1. Identificación, evaluación y control de riesgos ocupacionales.
2. Anexo 2. Plan de emergencia y evacuación PE0016 Real Plaza Huancayo.
3. Anexo 3. Programa para simulacro de emergencias.

Anexo 1. Identificación, evaluación y control de riesgos ocupacionales.

IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS OCUPACIONALES																		
I. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA																		
SECTOR	PÚBLICO	PRIVADO					FECHA	DD	MM	AA								
							10	1	2023									
RAZÓN SOCIAL		H&M HENNES & MAURITZ S.A.C.																
RESPONSABLE DE LA EMPRESA		JOSE CASTILLO				DN/ICE												
DIRECCIÓN		AV. VICTOR ANDRES BELAUNDE 332 Of. 202				TELF.		8131400		E-mail								
DISTRITO		SAN ISIDRO				PROVINCIA		LIMA		REGIÓN				LIMA				
SEDE		TIENDA H&M Huancayo - PE0016		DIRECCION		AV. FERROCARRIL NRO. 1035 HUANCAYO CERCADO (INTERIOR TI-201) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO												
ACTIVIDAD ECONÓMICA		VENTA MIN. PRODUCTOS TEXTILES, CALZADOS				CIU		52322		RUC		20558881551						
II. GESTIÓN DE SST																		
SERVICIO DE SST		COMITÉ SST		REGLAMENTO INTERNO SST		PROGRAMA ANUAL SST		EXAMEN MEDICO OCUPACIONAL		Nº ACCIDENTES DE TRABAJO OCURRIDOS AÑO ANTERIOR:		VERSION						
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	AT. MORTALES		AT. NO MORTALES						
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0								
										DIAS PERDIDOS								
III. PROCESO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS OCUPACIONALES																		
AREA OPERACIÓN	PUESTO	Nº TRABAJADORES		TIEMPO EXPOSICIÓN Hrs.	FUENTE DE ORIGEN DEL RIESGO	IDENTIFICACIÓN DE FACTOR DE RIESGO	NIVEL Y VALORACIÓN DEL RIESGO SIN MEDIDAS DE CONTROL					MEDIDAS DE CONTROL	IMPACTO INTEGRAL (Salud, Económico, Social y/o Ambiental)	NIVEL Y VALORACIÓN DEL RIESGO POST MEDIDAS DE CONTROL				
		H	M				E	P	C	NR	VR			E	P	C	NR	VR
					Uso de la computadora	Fatiga visual: ardor, prurito, sequedad. Riesgo disergonómico (por ejemplo: cervicalgia, dorsalgia, lumbalgia, sd tunel carpiano, tendinitis)	8	4	2	64	TOLERABLE	Usar monitores LCD. Pausas activas Capacitación en ergonomía	SALUD	8	2	2	32	TOLERABLE
					Trabajo en sedestación	Cervicalgia, dorsalgia, lumbalgia, y problemas musculoesqueléticos en general.	8	4	2	64	TOLERABLE	Usar sillas ergonómicas. Reposapiés Capacitación en riesgos disergonómicos Realizar Pausas Activas	SALUD	8	2	2	32	TOLERABLE
					Uso de herramientas manuales (tijera, engrapador, etc.)	Heridas punzoocortantes y/o punzopetrantes	4	2	2	16	TOLERABLE	Evitar distracciones al emplear las herramientas de oficina. Reforzar sobre los riesgos a los que estan expuestos.	SALUD	4	1	2	8	TOLERABLE
					Manipulación de billetes en caja	Dermatitis y/o reacción alérgica por contacto con	8	4	1	32	TOLERABLE	Usar desinfectante antibacteriano.	SALUD	8	2	1	16	TOLERABLE

Anexo 2. Plan de emergencia y evacuación PE0016 Real Plaza Huancayo.

PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACION
Clasificación General

Versión: 2.0
Fecha: May 2021



PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN PE0016 REAL PLAZA HUANCAYO

Anexo 3. Programa para simulacro de emergencias.

PROGRAMA PARA SIMULACRO DE EMERGENCIAS	
SITUACION CREADA	
FECHA :	15/08/2023
HORA :	3:00 PM
SIMULACION : CREADA	SISMO
MAGNITUD/INTENSIDAD :	8.0 GRADOS ESCALA DE MERCALLI MODIFICADA
OBSERVADOR :	COMPLETAR CON 3 OBSERVADORES
OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none"> - Promover acciones de preparación ante un evento sísmico, por medio de la práctica de ejercicios. - Fortalecer las capacidades de respuesta de los trabajadores ante la ocurrencia de un evento como un sismo. - Poner a prueba el plan de emergencia y/o procedimiento referente a la respuesta y rehabilitación ante emergencia o desastres.
BRIGADAS QUE INTERVIENEN:	EVACUACIÓN PRIMEROS AUXILIOS LUCHA CONTRA INCENDIOS
RESPONSABLE	ACCIONES DE RESPUESTA
ACCIONES PREVIAS AL SIMULACRO POR PARTE DE STORE MANAGER:	<ol style="list-style-type: none"> 1. STORE MANAGER responsable que se realice la planificación/organización del simulacro. 2. STORE MANAGER DEBE COORDINAR CON LAS BRIGADAS. 3. DIFUSIÓN DEL EVENTO EN LA TIENDA (semana antes del simulacro). <ul style="list-style-type: none"> - Store manager / Cor: Verificar que el recorrido hacia las salidas de emergencia y puntos de encuentro no presenten obstrucciones en las vías de evacuación, que haya señalización e iluminación en las áreas comunes (pasillos) del CC. Revisar que el panel de incendio se encuentre operativo. Revisar si en el centro de trabajo cuenta con personal