

**UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN
FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA**

VICERRECTORADO

**CENTRO DE ESTUDIOS DE
POSGRADO E INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA**



**EVALUACION AL PLAN DE EMERGENCIAS DE LA TIENDA CASA IDEAS
SUCURSAL SUCRE EN BASE A LA NORMA NB 517002**

**DIPLOMADO EN SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD EN EL TRABAJO Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL, VERSIÓN II**

KEVIN JORGE VELARDE LIMACHI

Sucre - Bolivia

2024

CESIÓN DE DERECHOS

Al presentar este trabajo como requisito previo para la obtención del Diploma En Seguridad Industrial, Salud En El Trabajo y Responsabilidad Social Versión II de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación o a la Biblioteca de la Universidad, para que se haga de este trabajo un documento disponible para su lectura según normas de la Universidad.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de 30 meses posterior a su aprobación.

Kevin Jorge Velarde Limachi

Sucre, mayo de 2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de monografía a Dios, a mi familia y a Diana, mi eterna fuente de apoyo y motivación, dedico este trabajo de titulación. Su constante amor, aliento y comprensión han sido el impulso que necesitaba para alcanzar este importante objetivo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser mi guía, a mi familia por su constante apoyo y comprensión durante este arduo camino, y a Diana, mi apoyo incondicional y fuente de motivación. Su comprensión y ánimo de todos ustedes fueron fundamentales para alcanzar este objetivo, a pesar de los momentos que tuve que sacrificar con ustedes. Este logro es también suyo, y les estoy eternamente agradecido por ser parte de mi éxito.

RESUMEN

El objetivo principal de esta monografía fue evaluar el grado de cumplimiento del plan de emergencias de la tienda Casa Ideas en Sucre con los requisitos establecidos por la norma NB 517002, así como identificar y proponer mejoras necesarias para fortalecer su efectividad y seguridad ante posibles situaciones de emergencia.

El proceso de evaluación incluyó una revisión de cada componente del plan de emergencias, tales como procedimientos, recursos disponibles y protocolos de actuación, mediante revisiones documentales, inspecciones visuales y entrevistas al personal. Se compararon estos elementos con los requisitos específicos establecidos por la norma para identificar áreas de no conformidad y se evaluó el grado de cumplimiento respecto al mismo.

Además, se evaluaron las medidas de seguridad implementadas en la tienda, como señalización, sistemas de alarma, rutas de evacuación y equipos de emergencia, en relación con los estándares de la norma aplicable. Se revisaron también los protocolos de entrenamiento y capacitación del personal para evaluar su preparación ante situaciones de emergencia.

Los resultados de la evaluación nos indican cual es el grado de cumplimiento con respecto a los requisitos de la norma NB 517002, y se propone acciones correctivas en las que se detallan las acciones a realizar, quien será el responsable y cuáles serán sus responsabilidades, así como también que indicadores de seguimiento podrían servir para analizar el grado de mejora.

INDICE

CESIÓN DE DERECHOS	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
RESUMEN	IV
CAPÍTULO I INTRODUCCION	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.1.1 .Situación Problemica.....	3
1.1.2. Formulación Del Problema De Investigación	4
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
1.4. METODOLOGÍA.....	6
1.4.1. Métodos de investigación	6
1.4.2. Técnicas y/o Instrumentos Aplicados	6
CAPÍTULO II DESARROLLO	8
2.1. MARCO TEORICO (CONCEPTUAL Y CONTEXTUAL)	8
2.1.1. Marco Teórico	8
2.1.1.1 Emergencia	8

2.1.1.2 Clases de Emergencia.....	8
2.1.1.3 Plan de Emergencia	10
2.1.1.4 Características del Plan de Emergencia.....	11
2.1.1.5 La Necesidad de un Plan de Emergencia	12
2.1.1.6 Objetivo de un Plan de Emergencia	12
2.1.1.7 Componentes del Plan de Emergencia.....	13
2.1.1.8 NB 517002	14
2.1.1.9 Técnicas de evaluación	14
2.1.1.10 Importancia de Mantener Actualizados los Planes de Emergencias	15
2.1.1.11 Normas Complementarias.....	16
2.1.2 MARCO CONCEPTUAL.....	17
2.1.2.1 Comité de Emergencias	17
2.1.2.2 Vulnerabilidad.....	17
2.1.2.3 Identificación de Situaciones de Emergencia.....	17
2.1.2.4 Evaluación de Situaciones de Emergencia.....	17
2.1.2.5 Brigada de Emergencia	17
2.1.2.6 Servicios de Emergencias Externos	17
2.1.2.7 Zonas de Seguridad	18
2.1.2.8 Organización de Emergencias	18
2.1.2.9 Comunicación Interna	18

2.1.2.10 Comunicación Externa	18
2.1.2.11 Rutas de Evacuación	18
2.1.2.12 Simulacro	18
2.1.2.13 Formación del Personal	18
2.1.3 MARCO CONTEXTUAL	19
2.2. INFORMACION Y DATOS OBTENIDOS	21
2.2.1. Información General de la Empresa	21
2.2.1.1. Misión	21
2.2.1.2. Visión	21
2.2.2. Especificaciones generales	22
2.2.2.1. Ubicación	22
2.2.2.2 Organigrama	22
2.2.2.3. Dimensiones de la infraestructura	23
2.2.3. Datos obtenidos	23
2.2.3.1. Documentos disponibles	23
2.2.3.2. Inspección visual	23
2.2.3.3. Entrevista	29
2.3. ANALISIS Y DISCUSION	33
2.3.1. Check List	33
2.3.2. Ponderación	40

2.3.2.1. Ponderación de puntaje	41
2.3.2.2. Ponderación porcentual	42
CAPITULO III CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
3.1. RESULTADOS.....	43
3.1.1. Medidas correctivas.....	43
3.2 CONCLUSIONES	49
3.3 RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFIA.....	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimiento integral de Plan de Emergencias **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 2. Componentes del plan de emergencia **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 3. Ubicación Casa Ideas Sucre **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 4. Organigrama Casa Ideas Sucre **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 5. Ponderación por cada tabla **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 6. Ponderación porcentual por requisito **¡Error! Marcador no definido.**

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clase de emergencia por la esencia del riesgo	8
Tabla 2. Clase de emergencia por espacio geográfico	10
Tabla 3. Medidas de la tienda.	23
Tabla 4. Especificaciones técnicas extintores de la tienda Casa Ideas Sucre	24
Tabla 5. Descripción de los detectores de humo disponibles	25
Tabla 6. Tipo de Señaléticas existentes	26
Tabla 7. Listado Ítems de Botiquín de Primeros Auxilios	28
Tabla 8. Análisis de encuesta	31
Tabla 9. Check List de comité de emergencias	33
Tabla 10. Check List de identificación y evaluación de situaciones de emergencias .	34
Tabla 11. Check List de grupos de respuesta a emergencias	35
Tabla 12. Check List de recursos para la atención de emergencias.....	35
Tabla 13. Check List de sistemas de comunicación en caso de emergencias.....	36
Tabla 14. Check List de señalización del sistema de emergencias	37
Tabla 15. Check List de Personas con Habilidades Diferentes	37
Tabla 16. Check List de Simulacros	38
Tabla 17. Check List de Capacitación	38
Tabla 18. Medidas correctivas al comité de emergencias	43
Tabla 19. Medidas correctivas para la identificación de situaciones de emergencia .	44

Tabla 20. Medidas correctivas para la identificación de situaciones de emergencia .	45
Tabla 21. Medidas correctivas para los recursos para la atención de emergencias ..	46
Tabla 22. Medidas correctivas para los sistemas de comunicación.....	47
Tabla 23. Medidas correctivas para personas con habilidades diferentes	48
Tabla 24. Medidas correctivas para simulacros.....	49

INDICE DE ANEXOS

ANEXO I Informe de implementación de Señalización.....	55
ANEXO II Planos de evacuación y señalización.....	58
ANEXO III Plano de ubicación de extintores.....	59
ANEXO IV Detectores de humo.....	60
ANEXO V Ubicación de las alarmas manuales contra incendios.....	61
ANEXO VI Ubicación del botiquín de primeros auxilios.....	62
ANEXO VII Resultados de respuestas a la encuesta al personal.....	63

CAPÍTULO I

INTRODUCCION

Hoy en día es esencial reconocer que el entorno empresarial global está cada vez más expuesto a una variedad de riesgos que pueden interrumpir las operaciones, dañar la infraestructura física y, lo que es más importante, poner en riesgo la vida humana. La frecuencia e intensidad de eventos como desastres naturales, emergencias sanitarias y situaciones de crisis han puesto en manifiesto la vulnerabilidad de las organizaciones ante tales eventualidades. Por tanto, la capacidad de respuesta ante estos sucesos se convierte en un componente crítico para la supervivencia y el bienestar de la empresa, sus empleados y clientes (Rodgers, 1991).

La tienda Casa Ideas, una entidad comercial que ha logrado posicionarse estratégicamente en el mercado boliviano gracias a su innovadora oferta de productos para el hogar y sus características instalaciones, no es ajena a esta realidad. Con la inauguración de su sucursal en una de las zonas con mayor afluencia y actividad de la ciudad de Sucre, la necesidad de contar con un plan de emergencias alineado con las normativas se vuelve imperativa.

La norma boliviana NB 517002 emerge, en este escenario, como un referente clave al establecer directrices claras para la elaboración e implementación de planes de emergencia que respondan de manera efectiva ante cualquier eventualidad. Dicha norma no solo contempla la identificación de riesgos y la planificación de respuestas adecuadas, sino que también enfatiza la importancia de la formación del personal, la asignación de responsabilidades y la mejora continua a través de la evaluación de los planes establecidos (Huanca,2022).

1.1. ANTECEDENTES

Casa Ideas es una empresa de origen chileno líder a nivel internacional en el sector retail, con presencia establecida en cinco países latinoamericanos. En Bolivia, la marca ha consolidado su posición con la apertura de siete tiendas ubicadas estratégicamente en diversas ciudades del país. Recientemente, en Sucre, se inauguró una nueva

sucursal en una de las zonas de mayor actividad de la ciudad. Gracias a su variada oferta de productos innovadores y atractivos, así como a su distintiva arquitectura y diseño, esta tienda se ha convertido en un punto de interés para numerosos visitantes que acuden diariamente en búsqueda de inspiración y soluciones para el hogar.

En el país la norma boliviana 517002 ofrece un marco estructurado para la elaboración e implementación de planes de emergencia en organizaciones, proporcionando las bases para una respuesta organizada y eficaz ante diversas situaciones de crisis. Enfocándose en la protección y seguridad tanto de los trabajadores como de los clientes. Las evaluaciones, especialmente aquellas que se enfocan en verificar el adecuado cumplimiento de los planes de emergencia conforme a normativas específicas, son cruciales para asegurar su efectividad operativa. Estas prácticas de revisión son fundamentales no solo para confirmar la efectividad de dichos planes ante situaciones adversas sino también para garantizar su capacidad de adaptación ante los constantes cambios en el entorno y las actualizaciones regulatorias.

Mediante estas evaluaciones se logra identificar deficiencias y oportunidades de mejora, lo que es esencial para mantener el plan de emergencias relevante como actualizado. Esto asegura una gestión de riesgos eficiente, permitiendo una mitigación efectiva de los riesgos identificados. (CEPAL, 2020)

A pesar de la importancia de la NB 517002 para la gestión de emergencias, haciendo un análisis bibliográfico se observa una carencia de estudios en su implementación y evaluación en empresas del sector retail específicamente. Los estudios previos suelen centrarse en la seguridad laboral y la gestión de emergencias desde enfoques más amplios o dirigidos a sectores predominantemente industriales.

Una evaluación sobre la manera en que las empresas de retail, en este caso la tienda Casa Ideas en Sucre, cumplen con los requisitos de la NB 517002 podría permitirnos no solo saber el grado de conformidad con respecto a la norma, sino también identificar oportunidades de mejora y adaptación de las estrategias de seguridad a las necesidades específicas del sector.

1.1.1. Situación Problemática

La destacada infraestructura con la que fue construida la tienda Casa Ideas en Sucre, la cual incluye numerosas luces, cables, extractores, grandes estructuras de madera, entre otros elementos, representa un potencial riesgo ante catástrofes de diversas índoles como ser de tipo antrópicas como ser incendios, fallas estructurales, explosiones o de origen natural como movimientos sísmicos, tormentas e inundaciones. Otro aspecto a considerar es la ubicación de la tienda que es en plena plaza principal de la ciudad. Esto plantea preocupaciones sobre la seguridad y la integridad del personal, los clientes y los activos de la tienda. La plaza principal suele ser el epicentro de eventos y conflictos sociales, lo cual aumenta el riesgo de que la tienda se vea afectada por disturbios. Los antecedentes históricos de la plaza como lugar de protestas y tensiones sociales refuerzan esta preocupación.

Estos componentes, si no son adecuadamente mantenidos y gestionados, pueden desencadenar eventos adversos que no solo pongan en peligro la seguridad del personal, sino también la de los visitantes y los activos dentro de la tienda.

La normativa boliviana NB 517002 establece, el deber de realizar evaluaciones periódicas a los planes de emergencia, con el objetivo de asegurar su actualización continua y su efectividad ante situaciones de emergencia. Este proceso de revisión es crucial para identificar y corregir áreas de mejora, garantizando que los planes se mantengan alineados con los estándares de seguridad más exigentes y capaces de responder a cambios o nuevas demandas operativas y legales. (Norma Boliviana NB 517002, 2018).

Dado este contexto, la realización de una evaluación de cumplimiento con respecto a la NB517002 es fundamental para saber el grado de conformidad del plan de emergencias de la tienda Casa Ideas Sucre, permitiendo detectar no conformidades y oportunidades de mejora que fortalezcan la preparación y respuesta ante emergencias.

1.1.2. Formulación Del Problema De Investigación

¿Cuál es el grado de cumplimiento del plan de emergencias de la tienda Casa Ideas en Sucre a los estándares establecidos por la NB 517002 ante situaciones de emergencia y cuáles son las posibles áreas de mejora identificadas a partir de la evaluación?

1.2. JUSTIFICACIÓN

- **Justificación teórica**

Realizar una evaluación basada en la NB517002 al plan de emergencias de la tienda Casas Ideas en Sucre es fundamental desde una perspectiva teórica, ya que esta acción se alinea con los principios de gestión de riesgos y seguridad ocupacional. La normativa establece estándares y directrices específicas que permiten evaluar la preparación de una organización para hacer frente a situaciones de emergencia, contribuyendo así a la protección de vidas humanas y la preservación de los recursos materiales en caso de eventualidades.

- **Justificación económica**

Desde el punto de vista económico, identificar y corregir deficiencias en el plan de emergencias con el que cuenta la tienda ante una situación, nos permite prevenir potenciales pérdidas financieras derivadas de interrupciones en las operaciones, daños materiales o incluso litigios por incumplimiento de normativas de seguridad.

- **Justificación legal**

En un marco legal es imperativo contar con un plan de emergencias acorde a las regulaciones y normativas de seguridad vigentes en el país. El no cumplimiento de estas normativas puede acarrear sanciones legales y repercusiones negativas para la empresa.

- **Justificación social**

Contar con un plan de emergencias y que este esté adecuado a la normativa correspondiente demuestra el compromiso de la empresa con la seguridad y el bienestar de sus empleados, cliente y la comunidad en general. Esto fortalece la confianza del público en la marca y contribuye a su reputación corporativa como una empresa responsable y preocupada por el cuidado de las personas y el entorno donde opera.

- **Justificación técnica**

Desde una perspectiva técnica, es imprescindible evaluar la eficacia de los procedimientos y recursos disponibles para hacer frente a situaciones de crisis. La NB517002 proporciona un marco técnico sólido que guía la evaluación del plan de emergencias, asegurando que se utilicen las mejores prácticas y tecnologías disponibles para garantizar una respuesta efectiva y coordinada en caso de emergencia

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Evaluar el grado de cumplimiento del plan de emergencias de la tienda Casa Ideas en Sucre con los requisitos establecidos por la NB 517002, para fortalecer su efectividad y seguridad ante posibles situaciones de emergencia.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar cada componente del plan de emergencias de la tienda Casa Ideas en Sucre, incluyendo procedimientos, recursos disponibles y protocolos de actuación.
- Realizar una revisión de las medidas de seguridad implementadas en la tienda, incluyendo la señalización, sistemas de alarma, rutas de evacuación y equipos de emergencia, en relación con los estándares de la norma aplicable.

- Registrar mediante entrevistas y compilación de datos el nivel de preparación y organización del personal de la tienda para actuar ante situaciones de emergencia.
- Determinar el nivel de preparación del personal de la tienda para actuar ante situaciones de emergencia, mediante la revisión de los protocolos de entrenamiento y capacitación existentes.
- Comparar los elementos disponibles del plan de emergencias con los requisitos específicos establecidos por la NB 517002 para identificar posibles discrepancias o áreas de no conformidad.
- Proponer medidas correctivas y los ajustes necesarios para mejorar el plan de emergencias de la tienda Casa Ideas en Sucre, abordando áreas específicas que requieran fortalecimiento o actualización según los establecido por la NB517002.

1.4. METODOLOGÍA

El presente trabajo de monografía es del tipo descriptivo-analítico, dado que no solo se limitará a la descripción de las características, estructura y componentes del plan de emergencia implementado por la tienda Casa Ideas en Sucre, sino que también se enfocará en el análisis de estos elementos con el objetivo de evaluar su conformidad según los estándares dictados por la NB 517002.

1.4.1. Métodos de investigación

Para lograr los objetivos específicos mencionados, se empleará una metodología mixta, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, lo que permitirá obtener una comprensión profunda y multifacética de la situación actual del plan de emergencias

1.4.2. Técnicas y/o Instrumentos Aplicados

En base los objetivos específicos se identifican las técnicas e instrumentos que se usaran para cumplir cada uno de ellos:

- **Análisis documental:** Revisión y análisis, si existiesen, de documentos internos de la empresa, como el plan de emergencias, manuales de procedimientos, registros de capacitación del personal y protocolos de actuación.
- **Comparación normativa:** Se hará un análisis comparativo para identificar discrepancias o no conformidades entre las practicas actuales y los estándares exigidos por la norma.
- **Inspección directa:** Se hará inspecciones in situ para examinar la señalización, sistemas de alarma, rutas de evacuación y equipos de emergencia.
- **Encuestas y entrevistas:** Se realizarán encuestas al personal para recabar información sobre su conocimiento y preparación frente a emergencias.
- **Análisis y propuesta de mejoras:** A partir del análisis de la información recopilada y evaluada en los pasos anteriores, se utilizarán técnicas de síntesis y evaluación para desarrollar recomendaciones concretas destinadas a mejorar el plan de emergencias. Se elaborará un informe final que incluirá las propuestas de ajustes alineados con los requisitos de la NB 517002.

CAPÍTULO II DESARROLLO

2.1. MARCO TEORICO (CONCEPTUAL Y CONTEXTUAL)

2.1.1. Marco Teórico

2.1.1.1 Emergencia

Una emergencia es un acontecimiento natural o tecnológico que provoca daños a la vida, al patrimonio y al medio ambiente, alterando el normal funcionamiento, requiriendo la movilización de recursos para su mitigación. (Ley 449,2016)

2.1.1.2 Clases de Emergencia

Para poder entender de la mejor manera lo que es un plan de emergencia se debe conocer los tipos de emergencia que se pueden presentar, entre ellas están:

- **Por la Esencia del Riesgo – Peligro:**

Con respecto a la esencia de la fuente de daño las emergencias se ordenarán en naturales y antropogénicas. Las emergencias naturales se refieren a desastres naturales como sismos, tormentas, inundaciones entre otros.

Las emergencias de origen antropogénico son las causadas por el hombre. Esta clasificación se puede resumir en la siguiente tabla:

Tabla 1. Clase de emergencia por la esencia del riesgo

NATURALES	ANTROPOGENICAS
<ul style="list-style-type: none">• Atmosféricas: huracanes, rayos, inundaciones, sequias, etc.• Geológicas: Terremotos, volcanes, desprendimientos, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Humanas: Mal intencionadas, atentados, amenazas de bomba, sabotaje, etc.• Sociales: huelgas, manifestaciones, tumultos• Tecnológicas físicas: choques, colapso, atrapamientos, caídas, etc.

<ul style="list-style-type: none"> • Biológicas: epidemias, plagas, etc. • Cósmicas: Meteoritos, asteroides 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicas Químicas: incendios, explosiones, intoxicaciones, contaminantes, etc.
---	---

Fuente: Instructivo para planes de emergencia, Sociedad Ecuatoriana de Seguridad Salud Ocupacional y Gestión Ambiental (S.E.S.O)

- **Por la Esencia de los Efectos Producidos:**

Con relación a los efectos o daños producidos y de acuerdo con los principios de la Seguridad Integral, las emergencias se ordenan en: Personales, materiales e inmateriales o intangibles. (S.E.S.O,2014)

- **Por la Gravedad de los Daños:**

En cuanto a la gravedad o importancia de los daños, se distinguen estos dos grupos:

Graves o mayores: Se consideran los accidentes que pueden originar múltiples muertes y grandes pérdidas patrimoniales o medioambientales. Como grandes incendios, explosiones y escapes tóxicos o contaminantes.

Convencionales: Entran en esta categoría, por exclusión, todas aquellas que no son graves o mayores. (S.E.S.O,2014)

- **Por el Espacio Geográfico-Territorial Afectado:**

En cuanto al espacio que puede verse afectado por los agentes agresivos con relación a los límites de la propiedad, las emergencias se agrupan en exteriores e interiores. Las emergencias se refieren a si son fuera de las instalaciones, y las interiores dentro. Esto se puede entender mejor en la siguiente tabla:

Tabla 2. Clase de emergencia por espacio geográfico

INTERIORES	EXTERIORES
<p>Cuando los efectos dañinos no sobrepasan los límites del recinto de la empresa o la propiedad. En el caso de las emergencias interiores a su vez se clasifican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locales: los efectos se limitan a un espacio reducido del total de la empresa. • Sectoriales: los efectos se extienden a una parte sustancial de la empresa. • Generales: los efectos se manifiestan en la totalidad de la empresa. 	<p>Cuando los efectos dañinos sobrepasan los límites del recinto de la empresa.</p> <p>Se clasifican las emergencias en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Municipales • Autonómicas/regionales • Estatales • Internacionales

Fuente: Instructivo para planes de emergencia, Sociedad Ecuatoriana de Seguridad Salud Ocupacional y Gestión Ambiental (S.E.S.O)

2.1.1.3 Plan de Emergencia

Un plan de emergencias es un documento elaborado por una organización que establece un conjunto de acciones y procedimientos para hacer frente a situaciones de emergencia. Este plan abarca tres escenarios principales: el escenario preventivo, que se centra en la adopción de medidas para prevenir o minimizar el daño potencial; el escenario de mitigación, que consiste en tomar medidas para contener o reducir los daños cuando una emergencia ya ha ocurrido; y finalmente, el escenario de remediación o rehabilitación, que incluye las acciones destinadas a restaurar la situación inicial antes de que ocurra la emergencia. Este último escenario es fundamental para la recuperación y restauración de la normalidad después de un evento catastrófico (Ministerio de defensa, 2016).

2.1.1.4 Características del Plan de Emergencia

Se podría definir de acuerdo a las características que la diferencia de acuerdo a:

- **Básico:** se considera que es básico ya que los métodos que se complementen en el plan de emergencia son capaces de dar respuestas inmediatas ante cualquier situación de emergencia de manera que todos los miembros de la institución actúen de manera sencilla y con calma.
- **Conocido:** un plan de emergencia obligatoriamente debe ser reconocido por todos quienes conforman la institución, de tal manera que se puedan seguir de manera adecuada las instrucciones establecidas y así se consiga la optimización de recursos.
- **Ejercitado:** esta es una singularidad de los planes de emergencia y contingencia. Ya establecidos los procedimientos de actuación, se deben realizar la representación de una respuesta ante una emergencia causada por una situación grave.

A esta representación se le llama simulacro de evacuación, el mismo que consiste en una simulación de un posible evento adverso que ponga en potencial peligro a los bienes materiales y a los seres humanos.

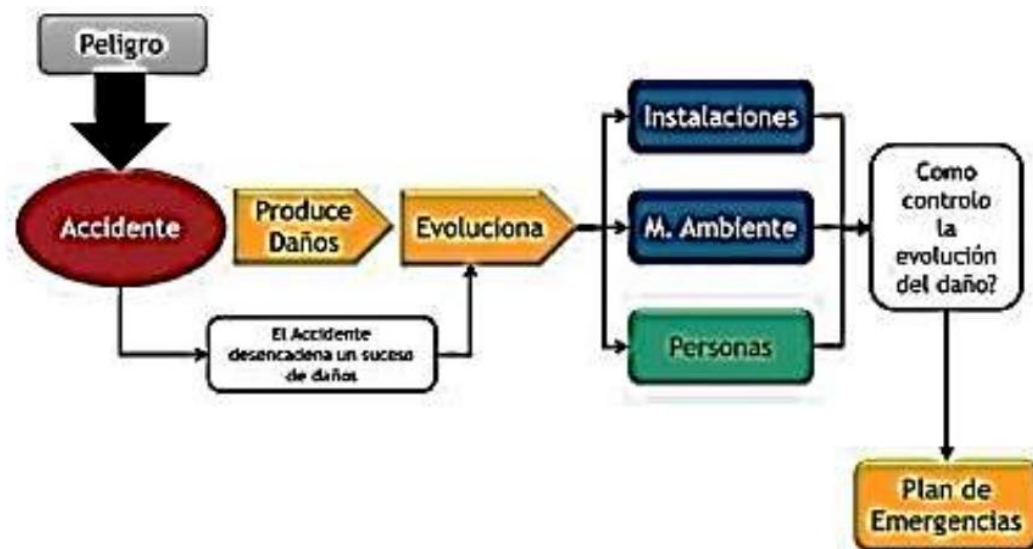
- **Vivo:** en toda institución u organización se viven constantes cambios. Por ejemplo: cambios de personal, nuevas instalaciones, nuevos medios de extinción de incendios, etc. Por esto se dice que el plan de emergencias es vivo. El plan debe adaptarse a las nuevas condiciones y modificaciones que se producen a lo largo del tiempo.
- **Flexible:** ante los cambios que sufre una organización, es de vital importancia que el plan sea flexible, pues con ello se garantiza una fácil adaptación a los cambios que se realicen dentro de la misma.

2.1.1.5 La Necesidad de un Plan de Emergencia

“Es mejor estar preparado para algo que no va a suceder, a que nos suceda algo para lo cual no estamos preparados” (Anónimo, 2021)

La idea tradicional supone la emergencia solo para algunos tipos de accidentes o solo a partir de que ocurra el mismo. Actualmente esta idea ha evolucionado a un concepto más integral en el tiempo y esto viene de la mano con el concepto de lo que es un accidente.

Figura 1. Procedimiento integral de Plan de Emergencias



Fuente: La última línea de la seguridad Plan de Emergencias y Evacuacion,2013

Si en las diferentes situaciones podemos darnos cuenta de que se va a producir un daño, entonces el plan de emergencia debe de estar preparado para dar cuenta de esta situación y controlarla a tiempo. Podemos llamar a esto un plan de emergencia preventivo.

2.1.1.6 Objetivo de un Plan de Emergencia

Los planes de emergencia están diseñados con el objetivo principal de salvaguardar la vida, proteger la salud y garantizar la seguridad de todos los individuos presentes en las instalaciones durante una situación de emergencia. Además, buscan minimizar

los daños a la propiedad y al medio ambiente, asegurando una respuesta rápida y eficaz que facilite la coordinación con los servicios de emergencia externos. Estos planes tienen como meta establecer un marco organizacional claro para la toma de decisiones y asignación de responsabilidades, facilitando así una gestión y recuperación eficiente post-emergencia. Su implementación efectiva contribuye a la resiliencia organizacional, permitiendo a las entidades retomar sus operaciones normales en el menor tiempo posible tras un incidente (Fernández, 2019)

2.1.1.7 Componentes del Plan de Emergencia

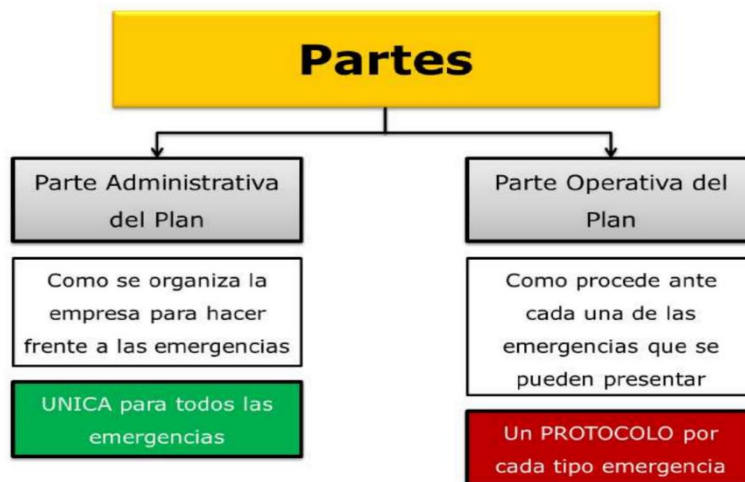
- **Componente Administrativo**

Básicamente esta etapa está compuesta por la organización, es decir hablamos de personas bajo una estructura de mando. Es la parte del plan que define y determina como se organiza o reorganiza la empresa para hacer frente a las emergencias.

- **Componente Operativo**

Son los procedimientos o protocolos, es decir, los pasos ordenados, que esta organización tiene que dar, para que, con los recursos previstos, puedan hacer frente a la emergencia y minimizar los daños. Esta etapa es conocida también como respuesta a la emergencia.

Figura 2. Componentes del plan de emergencia



Fuente: *La última línea de la seguridad Plan de Emergencias y Evacuacion,2013*

2.1.1.8 NB 517002

Esta norma boliviana establece los requisitos para la elaboración y gestión de planes de emergencia, de acuerdo a la legislación nacional vigente y otros requisitos que la organización adopte. Abarca etapas que van desde: la identificación de situaciones de emergencia, la adopción de medidas preventivas, respuesta y la toma de medidas correctivas o de mitigación; terminando en la generación de medidas de remediación de daños cuando una organización sufre una situación de emergencia. La norma aplica a cualquier organización que desee gestionar sus emergencias de tal forma que se dé rápida respuesta y se minimicen los impactos que estos pueden generar (IBNORCA,2014)

2.1.1.9 Técnicas de evaluación

Existen varias técnicas que se pueden emplear durante una evaluación para obtener información relevante y completa. Algunas de las técnicas más comunes incluyen:

- Entrevistas: Consiste en hablar directamente con los empleados u otros individuos relevantes para obtener información sobre los procesos y prácticas de la organización.
- Revisión de documentación: Implica examinar documentos, registros y archivos pertinentes, como políticas, procedimientos, informes financieros, contratos y otros documentos relevantes para la evaluación.
- Observación directa: Consiste en observar los procesos, actividades y operaciones en tiempo real para evaluar su eficiencia y efectividad.
- Cuestionarios: Se pueden utilizar cuestionarios estandarizados o personalizados para recopilar información específica de los empleados u otros interesados sobre diversos aspectos del negocio.

- Muestreo: Esta técnica implica seleccionar una muestra representativa de datos o transacciones para su análisis, en lugar de revisar cada elemento individualmente.
- Pruebas de cumplimiento: Consisten en verificar si las prácticas y procedimientos de la organización cumplen con los estándares, regulaciones y políticas establecidas
- Análisis de tendencias: Se realiza un análisis comparativo de datos a lo largo del tiempo para identificar patrones, tendencias o anomalías que puedan requerir una investigación adicional.
- Análisis de causa raíz: Se utiliza para identificar las causas subyacentes de problemas o deficiencias identificadas durante la evaluación, con el fin de abordarlas de manera efectiva.

La selección de las técnicas adecuadas dependerá del objetivo que se quiere lograr al realizar la evaluación, el alcance del trabajo y las características específicas de la organización o proceso que se está evaluando (Perez,2008).

2.1.1.10 Importancia de Mantener Actualizados los Planes de Emergencias

Las evaluaciones periódicas permiten identificar y corregir posibles deficiencias en el plan de emergencia antes de que ocurra una situación de crisis real. Al someter el plan a un escrutinio regular, se pueden detectar áreas de mejora, actualizar procedimientos obsoletos y fortalecer la preparación del personal para hacer frente a distintos escenarios de emergencia.

Mantener actualizado el plan de emergencia fomenta una cultura de seguridad y preparación en la organización. Al realizar revisiones regulares del plan de emergencia, se sensibiliza al personal sobre la importancia de estar preparado para situaciones de crisis y se fomenta la participación activa en la implementación y mejora continua del plan.

Según lo indicado por la norma NB517002, la frecuencia de las evaluaciones a los planes de emergencia debe ser al menos anual. Esta periodicidad asegura que se realicen actualizaciones periódicas y sistemáticas del plan, lo que permite mantenerlo adaptado a los cambios en el entorno operativo y las condiciones de riesgo. Sin embargo, es importante destacar que la frecuencia de las evaluaciones puede ajustarse según las necesidades y particularidades de cada organización, así como en respuesta a cambios significativos en el entorno o en las operaciones de la empresa.

2.1.1.11 Normas Complementarias

Para ayudar a complementar la evaluación de los planes de emergencias y su cumplimiento de varios puntos, recaen en otras normas que sirven como guía para la implementación de lo que la NB517002 exige en algunos puntos, algunas de estas normas pueden ser:

- **RM-849-14-Señalización:** Este documento establece los colores de seguridad y el diseño de las señales de seguridad usadas en los lugares de trabajo y en actividades de defensa civil del estado Plurinacional de Bolivia, con el propósito de comunicar sobre: prohibiciones, advertencias, obligaciones, condiciones de seguridad, salvamento, evacuación y otras condiciones especiales. Este documento se enfoca a la señalización de seguridad óptica orientada a señales, carteles y colores de seguridad y es aplicable a los lugares de trabajo de todos los sectores donde las medidas de seguridad lo requieran.
- **Reglamento del sistema de prevención y protección contra incendios-SIPPCI:** El presente reglamento tiene por objeto establecer las medidas activas y pasivas de protección y prevención contra incendios para el funcionamiento, diseño, construcción, ampliación, refacción, modificación de infraestructuras físicas, cambio de uso de inmuebles y realización de actividades públicas y privadas, a través de la otorgación del certificado del sistema de prevención y protección contra incendios– SIPPCI.

2.1.2 MARCO CONCEPTUAL

2.1.2.1 Comité de Emergencias

Conjunto de personas con un nivel de entrenamiento, conocimiento y experiencia adecuado para gestionar las emergencias de una organización.

2.1.2.2 Vulnerabilidad

Es la predisposición o susceptibilidad física, económica, política o social que tiene una organización a ser afectada o de sufrir daños en caso que una amenaza se manifieste.

2.1.2.3 Identificación de Situaciones de Emergencia

Es un proceso sistemático y recurrente para identificar posibles emergencias de origen natural o antropogénico en función a las características particulares de cada organización.

2.1.2.4 Evaluación de Situaciones de Emergencia

Proceso por el cual la organización determina aquellas emergencias que pueden incidir de manera directa sobre la misma y sobre las que se tiene que destinar recursos para poder realizar la gestión de las mismas.

2.1.2.5 Brigada de Emergencia

Conjunto de personas con materiales, suministros, equipos, capacitación y entrenamiento adecuados para responder ante situaciones de emergencias.

2.1.2.6 Servicios de Emergencias Externos

Grupos organizados, dependientes de las fuerzas del orden público del estado, o grupos de voluntarios, homologados y reconocidos por el Estado Plurinacional de Bolivia; que pueden dar soporte durante los escenarios de una emergencia

2.1.2.7 Zonas de Seguridad

Lugar (es) determinado (s) e identificado (s), libre de riesgos derivados de la situación de emergencia; que ofrecen protección temporal al personal para fines de atención de: coordinación logística, atención de primeros auxilios, recuento de personal y otros que el comité de emergencias lo determine.

2.1.2.8 Organización de Emergencias

Proceso por el cual la organización determina los roles, responsabilidades y autoridades para atender una situación de emergencia.

2.1.2.9 Comunicación Interna

Son los mecanismos, procedimientos o medios para transmitir de manera efectiva información dentro de las fronteras de la organización

2.1.2.10 Comunicación Externa

Son los mecanismos, procedimientos o medios para transmitir de manera efectiva información hacia fuera de las fronteras de la organización.

2.1.2.11 Rutas de Evacuación

Ruta asignada al personal, para evacuar los predios de forma rápida y segura en una situación de emergencia, y conocer los puntos de encuentro

2.1.2.12 Simulacro

Situación simulada de una emergencia para evaluar el comportamiento del personal, y verificar la efectividad del procedimiento.

2.1.2.13 Formación del Personal

on todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y

habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida. (Calderón, 2013).

2.1.3 MARCO CONTEXTUAL

Casa Ideas es una empresa de origen chileno reconocida por su dedicación a la comercialización de productos para el hogar y objetos funcionales con un estilo único bajo la marca Casa Ideas. Gracias a su éxito en Chile, la empresa se expandió como una franquicia a cinco países de Latinoamérica. En el año 2010, la franquicia llegó a Bolivia, específicamente a la ciudad de La Paz, con la apertura de la primera tienda Casa Ideas en el país, introduciendo su destacado concepto de productos innovadores para el hogar.

La acogida en el mercado boliviano fue excepcional, lo que permitió un crecimiento rápido de la franquicia. En la actualidad, Casa Ideas cuenta con siete tiendas en Bolivia, consolidándose como una opción preferida para los consumidores en busca de productos innovadores y de calidad para el hogar. Este crecimiento también ha generado oportunidades de empleo significativas, con más de 120 empleados distribuidos en diversas áreas, tanto administrativas como en las tiendas.

En el año 2023, la empresa Casa Ideas decide expandirse y establecer su primera tienda en la ciudad de Sucre, inaugurándola el 14 de septiembre. Con una plantilla inicial de 11 trabajadores, la tienda se ubica en una infraestructura de 620m², distribuidos en salas de exhibición, áreas de almacenamiento, oficinas, espacios comunes y baños. Esta apertura no solo afianza su presencia en el eje troncal del país, sino que también marca su incursión en otras ciudades importantes.

La arquitectura de las tiendas Casa Ideas es una característica distintiva de la marca, que se replica en todas las sucursales de los cinco países donde tiene presencia. Desde los muros hasta los colores, el tipo de iluminación y los muebles, cada detalle refleja un concepto arquitectónico único y reconocible. Aunque se adapta al entorno y ambiente de cada local, todas las tiendas mantienen la coherencia estética que define la identidad de Casa Ideas.

La complejidad del establecimiento se ve reflejada en la gran cantidad de elementos presentes, como luces, muebles, muros y estructuras de madera decorativas en techos y paredes. Además, la presencia de oficinas, bodegas y un cuarto de servidores, todos funcionando con equipos eléctricos, incrementa el riesgo de posibles catástrofes de origen antrópico, como incendios, explosiones o fallas estructurales. Estos eventos pueden ser desencadenados por diversos factores, como cortes eléctricos, fenómenos naturales, sabotajes o incluso actos terroristas, afectando no solo las instalaciones, sino también la seguridad de empleados y visitantes.

Por otro lado, la ubicación estratégica de la tienda en la Plaza 25 de Mayo, el centro neurálgico de la ciudad y escenario frecuente de eventos masivos, agrega otro nivel de riesgo. Con un promedio de 250 visitantes diarios, la tienda se convierte en un punto de encuentro importante, pero también en un objetivo potencial en caso de disturbios sociales. La Plaza 25 de mayo es conocida por ser el lugar donde se desarrollan manifestaciones, protestas y otros eventos que pueden interrumpir el funcionamiento normal de la tienda y exponerla a situaciones de riesgo, como actos de vandalismo, asaltos o incluso actos terroristas.

Considerando todos estos factores y que también podría existir la falta de recursos organizativos, teóricos y técnicos por parte del personal, para afrontar adecuadamente estas situaciones, se hace evidente la necesidad urgente de evaluar el plan de emergencias con el que cuenta la tienda periódicamente para garantizar su eficacia y el cumplimiento adecuado por parte de todos los involucrados, con el fin de minimizar los riesgos y proteger tanto a los empleados como a los visitantes de la tienda.

La Norma Boliviana 517002 es una guía que aplican las organizaciones, instituciones y empresas que cuenten con instalaciones y recursos humanos para cumplir con el requisito de contar con un plan de emergencia. Esta norma establece requisitos específicos para la elaboración y mantenimiento de un plan de emergencias, con el

objetivo de prevenir situaciones de riesgo y garantizar que el plan esté siempre actualizado.

El propósito de estas evaluaciones es garantizar que "Casa Ideas Sucre" pueda actuar de manera adecuada y oportuna frente a las condiciones reales de las amenazas, y que esté organizada para prevenir y mitigar los efectos potencialmente desastrosos de una emergencia. Al implementar acciones preventivas antes, durante y después de una situación de emergencia, se busca minimizar tanto las consecuencias humanas como económicas que puedan derivarse de dicha situación.

2.2. INFORMACION Y DATOS OBTENIDOS

2.2.1. Información General de la Empresa

2.2.1.1. Misión

Comercializar productos innovadores, bellos y funcionales. Que sean asequibles e inclusivos para mejorar, alegrar y simplificar la vida de las personas, aspirando a ser sustentables y balanceando los beneficios entre nuestros accionistas, colaboradores, la comunidad y el medio ambiente.

2.2.1.2. Visión

Creemos en democratizar el diseño y expandir sus límites, porque estamos convencidos que, a través de él, podemos formar parte del hogar de nuestros clientes en Bolivia.

2.2.2. Especificaciones generales

2.2.2.1. Ubicación

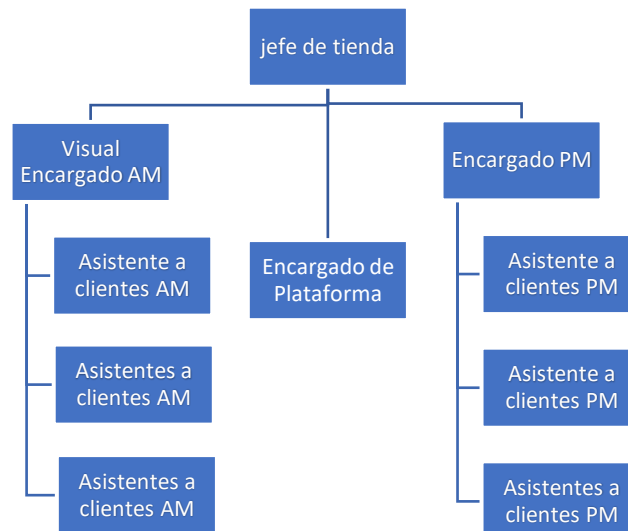
Figura 3. Ubicación Casa Ideas Sucre



Fuente: Google Maps

2.2.2.2 Organigrama

Figura 4. Organigrama Casa Ideas Sucre



Fuente: Elaboración propia

2.2.2.3. Dimensiones de la infraestructura

Tabla 3. Medidas de la tienda.

Tamaño total del establecimiento	525.72m ²
Dimensiones de sala	354.12 m ²
Almacenes y bodegas	101.75 m ²
Baños Comedor y oficina	69.85 m ²

Fuente: Elaboración propia con información brindada de parte del personal

2.2.3. Datos obtenidos

2.2.3.1. Documentos disponibles

Se realizó un análisis de los documentos disponibles de la tienda Casa Ideas Sucre en relación con sus planes de emergencia, como parte de una evaluación integral de sus protocolos de seguridad.

Los documentos a los que se tuvo acceso fueron:

- Informe de implementación de señalización
- Plano de evacuación y señalización
- Plano de distribución de extintores





Se adjuntan una copia de estos documentos en anexos





2.2.3.2. Inspección visual

Se llevó a cabo una inspección del lugar para identificar los recursos disponibles en caso de emergencia y evacuación. Se detalla a continuación los recursos con los que cuenta la tienda:

- Extintores: Se cuenta con 8 extintores, 6 son de polvo químico ABC y 2 de CO₂ distribuidos en distintos puntos de toda la tienda de la siguiente forma:

Tabla 4. Especificaciones técnicas extintores de la tienda Casa Ideas Sucre

Extintores								
Tipo de extintor	Agente extintor	Capacidad (kg/l)	Clase de fuego	Presión de trabajo (bar)	Tiempo de descarga (seg)	Ubicación	Fecha de vencimiento	Evidencia fotográfica
Polvo ABC	Polvo químico o seco	10	ABC	17	20 a 25	Almacén Kardex	ago-24	
Polvo ABC	Polvo químico o seco	8	ABC	14	15 a 20	trastienda	ago-24	
Polvo ABC	Polvo químico o seco	6	ABC	14	10 a 15	Mundo dormitorio	ago-24	
Polvo ABC	Polvo químico o seco	6	ABC	14	10 a 15	Hall	ago-24	

Polvo ABC	Polvo químico o seco	6	ABC	14	10 a 15	Mundo Baño	ago-24	
Polvo ABC	Polvo químico o seco	6	ABC	14	10 a 15	Almacén Visual	ago-24	
CO2	Dióxido de carbono	4	BC	56	10 A 15	Cajas	ago-24	
CO2	Dióxido de carbono	4	BC	56	10 a 15	Almacén E commerce	ago-24	

Fuente: Elaboración propia de datos recopilados por inspección visual

- Detectores de humo: En la tienda se cuenta con 19 detectores de humo del tipo fotoeléctrico. Funciona mediante un principio óptico en el que un haz de luz se dirige hacia un área de detección. Cuando las partículas de humo ingresan a esta área, dispersan la luz, lo que activa el detector y desencadena la alarma.

Tabla 5. Descripción de los detectores de humo disponibles

Ubicación	Tipo de detector	Cantidad
Sala tienda	fotoeléctrico	8
Cuarto de servidores	fotoeléctrico	1
Almacén Kardex	fotoeléctrico	3




E commerce	fotoeléctrico	2
Almacén visual	fotoeléctrico	1
Almacén MKT	fotoeléctrico	1
Almacén de mermas	fotoeléctrico	1
Trastienda	fotoeléctrico	1
Cocineta	fotoeléctrico	1






Fuente: Elaboración propia de datos recopilados por inspección visual



- Señalización: En toda la tienda se puede visualizar distintas señales de seguridad como vías de escape, salida de emergencia, alarmas contra incendios, botiquines, ubicación de extintores.

Estas están implementadas por la Fundación de Seguridad y Salud Ocupacional en base a la RM 849/14. Se tiene un informe de la implementación de la señalética y un plano donde se ven la distribución de estos en todo el Establecimiento (ANEXO I)

Tabla 6. Tipo de Señaléticas existentes

Tipo de señalética	Evidencia	Existente	Ubicación	Observaciones
Restricción		3	Puerta de ingreso de oficinas, ingreso a bodegas y cajas	Las señaléticas se encuentran puesta en lugares visibles al público externo
		3	Ubicado en lavamanos de baños y cocineta	Las señaléticas son notorias en los sectores donde se ubican
Combate contra incendio		8	Ubicado encima de los extintores	Son visibles a buena distancia

		2	Se encuentra encima de los pulsadores del pasillo de tienda y otro en el sector de cajas	Las señaléticas tienen buena visibilidad desde una buena distancia
Obligatorio		3	Se encuentran en las bodegas	Están estratégicamente puestos en lugares donde se realiza manipulación de cargas y apilamiento de objetos
		3	Se encuentran en las bodegas	Están estratégicamente puestos en lugares donde se realiza manipulación de cargas y apilamiento de objetos
		3	Se encuentra en las bodegas y baños	Están estratégicamente puestos en lugares donde se debe mantener orden y limpieza para evitar accidentes
Riesgo eléctrico	-	1	Se encuentra en el tablero eléctrico de Rack Eléctrico	No se cuenta con la señalética correspondiente, fue extraviado
Salvamento		1	Se encuentra encima del botiquín	El botiquín se encuentra a un lado de donde se encuentra la señalética

Condición Segura		1	Se encuentra encima de la puerta de Salida	Se tiene buena visibilidad del letrero en la puerta de Salida
		4	Se encuentran tres en sala y uno el pasillo trastienda	Se tiene buena visibilidad de todas las señaléticas

Fuente: Elaboración propia de datos recopilados por inspección visual

- Primeros Auxilios: Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios, que cuenta con los siguientes insumos

Tabla 7. Listado Ítems de Botiquín de Primeros Auxilios

INSUMOS	AFECCIONES
ANALGESICOS	
Paracetamol	Dolor, fiebre o inflamación
Ibuprofeno	Dolor, fiebre o inflamación
Migrañol	Alivia fuertes dolores de cabeza, migrañas severas.
Dolo-octirona	inflamación encías
Metoclopramina	Mareos, sensación de náuseas y vómitos
Omeprazol	Trata dolor y acidez estomacal.
Espalmodol compuesto	Alivia dolores estomacales
ANTIISTAMINICOS	
Alergin (loratadina)	Alivio sintomático y temporal de procesos alérgicos por polen, animales domésticos, u otros agentes
ANTIGRIPALES	
Sanatusin, Antigripal LCH o similares	Antitusivo, expectorante, descongestivo nasal.
Elidol	Uso temporal, alivia la irritación, picazón y dolor de garganta.
ANTIDIARREICOS	

Cotrimoxazol	desacelera la acción del intestino, reduce el número de deposiciones.
OTROS	
Alcofen femenino	Cólicos menstruales
Digestan	Alivio del malestar estomacal, dolor, acidez, pesadez hinchazón y calambres.
ANTISÉPTICOS	
Agua Oxigenada	Antiséptico (limpiar heridas)
Yodo Povidona	Desinfectante y antiséptico, trata cortes menores y heridas de la piel.
Mercurio	Desinfectante local.
Alcohol (de uso médico)	Desinfectante
EQUIPO Y OTROS	
Termómetro	Medir la temperatura corporal.

Fuente: Elaboración propia por informe brindado por jefe de tienda

2.2.3.3. Entrevista

Se llevó a cabo una entrevista con todo el personal con el objetivo de evaluar sus conocimientos y capacitaciones respecto al plan de emergencia que debería estar implementado en la tienda. Las preguntas fueron diseñadas para determinar el nivel de comprensión y familiaridad que tienen los empleados con los procedimientos de seguridad en caso de situaciones de emergencia. Las preguntas se detallan a continuación:

Encuesta: Evaluación al plan de emergencias Casa Ideas Sucre

Agradecemos tu participación en esta encuesta diseñada para evaluar el conocimiento de todos los procedimientos del plan de emergencia que cuenta la empresa. Tu opinión es fundamental para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad en nuestro lugar de trabajo. Por favor, tómate unos minutos para responder las siguientes preguntas de manera honesta y precisa. Tus respuestas serán tratadas de manera confidencial.

1. Tiempo de trabajo en la empresa:

2. Cargo:

3. Tienes conocimiento de la existencia de algún plan de emergencias dentro de la Tienda:
 - Si
 - No
4. Se encuentran organizados en brigadas o grupo de respuesta ante emergencias
 - Si
 - No
5. Usted fue capacitado sobre el manejo correcto de extintores
 - Si
 - No
6. En caso de ser usted el que detecte un incendio como actuaría inmediatamente:
7. Si usted presencia una situación de emergencia en la que es necesario alertar a los demás como actuaría y/o a quien se lo comunicaría primero:
8. Usted tiene conocimiento de lo que significan las señalizaciones de seguridad que están distribuidas en toda la tienda
 - Si
 - No
 - Solo algunas
9. Usted fue capacitado sobre cómo se debe actuar en casos de evacuación
 - Si
 - No
10. Usted fue capacitado sobre cómo actuar en casos de robos y/o asaltos
 - Si
 - No
11. Usted fue testigo o participe de algún simulacro de evacuación durante su tiempo en la empresa
 - Si
 - No
12. Usted tiene conocimiento de los riesgos o situaciones de emergencia que se pueden dar en la tienda
 - Si, fui informado al respecto

○ Si, lo intuí por mi propia cuenta

○ No, no tengo conocimiento

13. Usted fue capacitado para brindar primeros auxilios a quienes lo requieran dentro de la tienda

○ Si

○ No

• Análisis de Resultados de la encuesta:

Tabla 8. Análisis de encuesta

Pregunta	Resultado	Conclusión
1	7 trabajadores tienen una antigüedad mayor a 7 meses 3 trabajadores tienen una antigüedad menor a 5 meses	Para el tiempo que tiene funcionando la tienda en Sucre se tiene una diferencia de antigüedad entre personal
2	Todo el personal	Cada empleado especifico su cargo
3	100% de las respuestas fue "No"	Ningún empleado sabe si existe o no un plan de emergencias en la tienda
4	100% de las respuestas fue "No"	No se encuentran organizados en brigadas o grupos de respuesta ante emergencias
5	El 70% del personal está capacitado, el resto no tiene capacitación	Todo el personal que tiene menor antigüedad no fue capacitado en manejo de extintores
6	Todos respondieron de manera distinta	No se tiene un protocolo de acción establecido en casos de incendios, cada empleado reaccionario según su sentido común

7	Todos respondieron de manera distinta	No cuentan con un protocolo de comunicación y acción en casos de emergencia
8	60% tiene conocimiento de las señaléticas, el resto conoce solo algunas	No se realizó capacitaciones con respecto al significado de las señaléticas en la tienda
9	100% de las respuestas fue "No"	No existe capacitación al personal sobre cómo actuar en casos de una evacuación
10	El 70% del personal está capacitado, el resto no tiene capacitación	Todo el personal que tiene menor antigüedad no fue capacitado sobre cómo actuar en situaciones de asaltos y/o robos
11	El 90% de los empleados nunca participo de un simulacro de evacuación en la tienda	Solo la jefe de tienda fue participe de un simulacro en una tienda de otro departamento
12	Solo el área de jefatura fue informado con respecto a los riesgos que pueden suceder en la tienda, el resto lo dedujo o simplemente no tienen idea	No se evidencia una conciencia por parte de la empresa en informar a todo el personal sobre los riesgos que pueden suceder en el establecimiento.
13	El 90% de los empleados no fue capacitado sobre primeros auxilios	Solo la jefe de tienda cuenta con capacitación en primeros auxilios, El resto del personal no está calificado para brindar primeros auxilios si se requiriera.

Fuente. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

2.3. ANALISIS Y DISCUSION

2.3.1. Check List

Se ha desarrollado un check list basado en los requisitos establecidos en la normativa NB517002. Esta tabla se organiza de la siguiente manera, en la primera columna de se detallan los diferentes requisitos establecidos por la normativa. La evaluación se divide en tres categorías principales: "Cumple", "Cumple parcialmente" y "No cumple". Para la determinación nos basamos en toda la información recopilada del análisis documental, inspección visual y las entrevistas realizadas y se registra en la columna según corresponda. Además, hay una sección de "Observaciones" donde se detallan las discrepancias encontradas cuando no se cumple con la normativa o cuando el cumplimiento es parcial.

Finalmente, en la última columna, se asigna una calificación numérica para resumir el nivel de cumplimiento. Se utiliza una escala del 1 al 5, donde:

- **1** indica un incumplimiento total
- **2 a 4** reflejan un cumplimiento parcial en diferentes grados de cercanía al requisito.
- **5** representa un cumplimiento satisfactorio del parámetro de evaluación.

Tabla 9. Check List de comité de emergencias

LISTA DE CHEQUEO AL PLAN DE EMERGENCIAS DE CASA IDEAS SUCRE LA PLAZA					
Comité de emergencias	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	Observaciones	Calificación
Existe un comité de emergencias		x		No cuentan con un comité de emergencias establecido	1
Existe un coordinador general de emergencias		x		No existe un coordinador general	1

Existe documento que respalde la creación de un comité de emergencias		x		No existen documentos de la creación de algún comité	1
---	--	---	--	--	---

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.1 de la NB 517002

Tabla 10. Check List de identificación y evaluación de situaciones de emergencias

Identificación y evaluación de situaciones de emergencias	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	Observaciones	Calificación
Se tiene identificadas las situaciones de emergencias			x	Solo el área de jefatura de tienda tiene identificadas las situaciones de emergencia que se podrían suscitar en la tienda	2
La tienda tiene contemplada en su planificación la resistencia a fenómenos de origen natural	x			La infraestructura es sismorresistente y el techo se encuentra reforzado para casos de tormentas, granizos, etc.	5
Cuentan con un plan de respuesta ante situaciones antropogénicas			x	Si bien se cuenta con equipos necesarios para estas situaciones, no todo el personal está capacitado	3
Se cuenta con un plan de acción en casos de robos y asaltos.			x	Solo el personal de jefatura tiene conocimiento de un plan de acción en estos casos, mas no el resto del personal	2

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.2 de la NB 517002

Tabla 11. Check List de grupos de respuesta a emergencias

Grupos de respuesta a emergencias	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	Observaciones	Calificación
Existe definido los grupos de respuesta ante situaciones de emergencias		x		No existen grupos de respuesta ante situaciones de emergencia	1
Se encuentra definido para cada turno los grupos de respuesta		x		No existe grupos de respuesta definido por turnos	1
Los grupos de respuesta están debidamente calificados para el puesto		x		Al no existir grupos de respuesta, tampoco se sabe si se tiene personal calificado	1

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.5 de la NB 517002

Tabla 12. Check List de recursos para la atención de emergencias

Recursos para la atención de emergencias	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	Observaciones	Calificación
Se cuenta con recursos para atender cualquier tipo de emergencia dentro del establecimiento			x	Se cuenta con recursos para combatir incendios, mas no se cuenta con otros recursos ya que la organización no lo considera necesario	3

Se tiene un plan de capacitación al personal sobre el manejo de estos recursos			x	Solo se capacito una vez y solo al personal mas antiguo	2
Existen inspecciones y/o mantenimientos rutinarios a los recursos para la atención de emergencias existentes en la tienda			x	No se tiene registro de un cronograma de inspección o mantenimiento a los equipos de atención de emergencias dentro del establecimiento	1

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.6 de la NB 517002

Tabla 13. Check List de sistemas de comunicación en caso de emergencias

Sistemas de comunicación	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	Observaciones	Calificación
Se tiene definido los mecanismos de comunicación interna y externa en casos de emergencia		x		No tienen definido un protocolo de acción para comunicar una emergencia ya sea de manera interna como externa	1
El personal tiene conocimiento de que conducto seguir para comunicar una situación		x		No se cuenta con un protocolo para comunicar situaciones de emergencia	1
Se tiene agendado los teléfonos de servicios de emergencia externos	x				5

Se cuenta con alarmas contra incendios	x				5
Se cuenta con un sistema de alarma para casos de robos y/o asaltos	x				5

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.9 de la NB 517002

Tabla 14. Check List de señalización del sistema de emergencias

Señalización del sistema de emergencias	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	Observaciones	Calificación
Se cuenta con un sistema de iluminación de emergencia en caso de apagones	x				5
Se cuenta con señalización, es de fácil entendimiento y es visible	x				5

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.10 de la NB 517002

Tabla 15. Check List de Personas con Habilidades Diferentes

Personas con habilidades diferentes	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	Observaciones	Calificación
La infraestructura cuenta con accesos para personas con habilidades diferentes	x				5

Se tiene contemplado los mecanismos de acción y respuesta para personas con habilidades diferentes ante situaciones de emergencia		x		No se tiene contemplado a las personas con capacidades diferentes en casos de acción de situaciones de emergencia	1
---	--	---	--	---	---

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.11 de la NB 517002

Tabla 16. Check List de Simulacros

Simulacros	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	Observaciones	Calificación
Se cuenta con un plan de evacuación			x	Solo se cuenta con un plano que indica cuales son las vías de escape	3
Se realizo simulacros para situaciones de emergencias		x		No se tiene registro de simulacros	1

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.12 de la NB 517002

Tabla 17. Check List de Capacitación

Capacitación del personal	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	Observaciones	Calificación
El personal tiene conocimiento del plan de emergencias		x		No tienen conocimiento sobre la existencia de algún plan de emergencia en la tienda	1
El personal es consciente de las situaciones de emergencias que se pueden dar en la tienda			x	Solo el personal de jefatura fue informado sobre las situaciones de emergencia a las que están expuestos	3

Se realizo capacitaciones al personal en manejo y uso de extintores			x	Solo el personal con mayor antigüedad fue capacitado sobre el manejo de extintores	3
El personal se encuentra capacitado para actuar ante situaciones de incendios			x	No se tiene un protocolo claro sobre los pasos a seguir para actuar en casos de incendios, solo tienen conocimiento de que deben utilizar el extintor inmediatamente	3
El personal tiene conocimiento de los planes de acción ante situaciones de conflictos sociales			x	Solo el personal de jefatura tiene conocimiento sobre el protocolo de acción en esos casos para resguardar a las personas y la infraestructura	3
Se tiene capacitado al personal para actuar ante situaciones de robos y/o asaltos			x	Solo el personal de jefatura tiene conocimiento de como actuar en situaciones de asaltos y/o robos	3
El personal está capacitado para brindar primeros auxilios			x	Solo la jefe de tienda tiene capacitación en primeros auxilios	2
El personal tiene conocimiento de las vías de evacuación			x	El plano no fue divulgado con el personal, solo se lo puso en un tablero a la vista de todo el personal	2

El personal tiene conocimiento del plan de evacuación		x		No se cuenta con un plan de evacuación en la tienda solo el plano que indica las vías de evacuación	1
El personal conoce e identifica las señaléticas de emergencia			x	Algunos empleados tienen dudas con respecto a algunas señaléticas, no fueron capacitados respecto a estas señaléticas.	3
El personal tiene conocimiento de como comunicar una situación de emergencia	x			No tienen un protocolo de comunicación de situaciones de emergencia	1

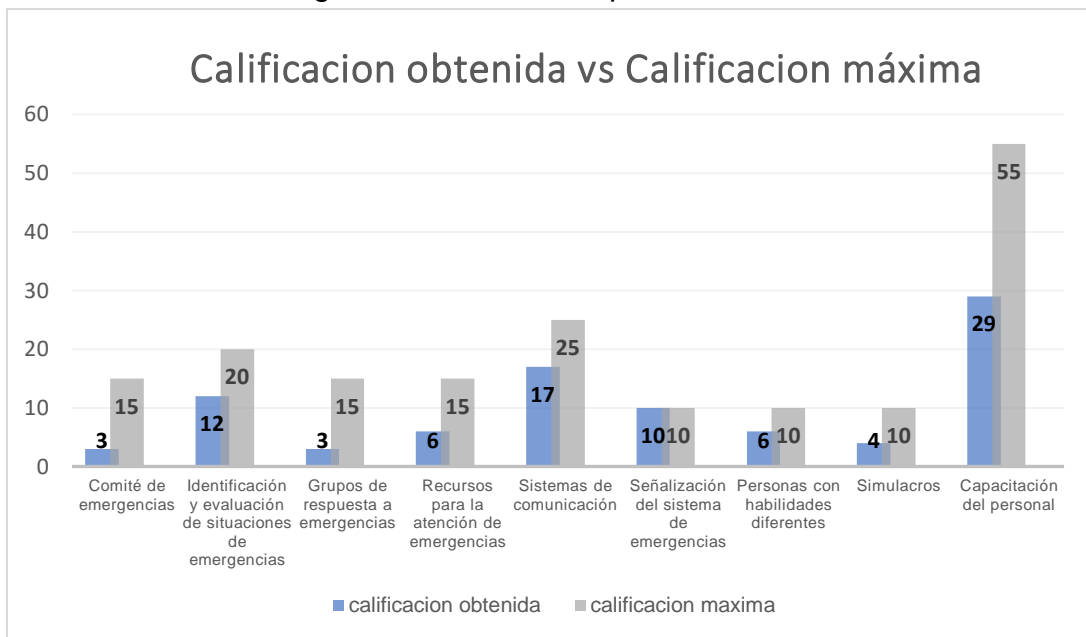
Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de las entrevistas

2.3.2. Ponderación

A partir de los resultados obtenidos del Check List, se puede realizar una evaluación ponderada para analizar el nivel de cumplimiento de Casa Ideas, en su tienda ubicada en Sucre, con respecto a la norma NB 517002. Esta norma fue desglosada en detalle en el check list, el cual evaluó el cumplimiento total o parcial de los parámetros establecidos. Se sumaron las calificaciones de cada ítem, utilizando un puntaje relativo al máximo posible para cada categoría. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis punto por punto, para identificar los aspectos que presentan menor y mayor cumplimiento.

2.3.2.1. Ponderación de puntaje

Figura 5. Ponderación por cada tabla



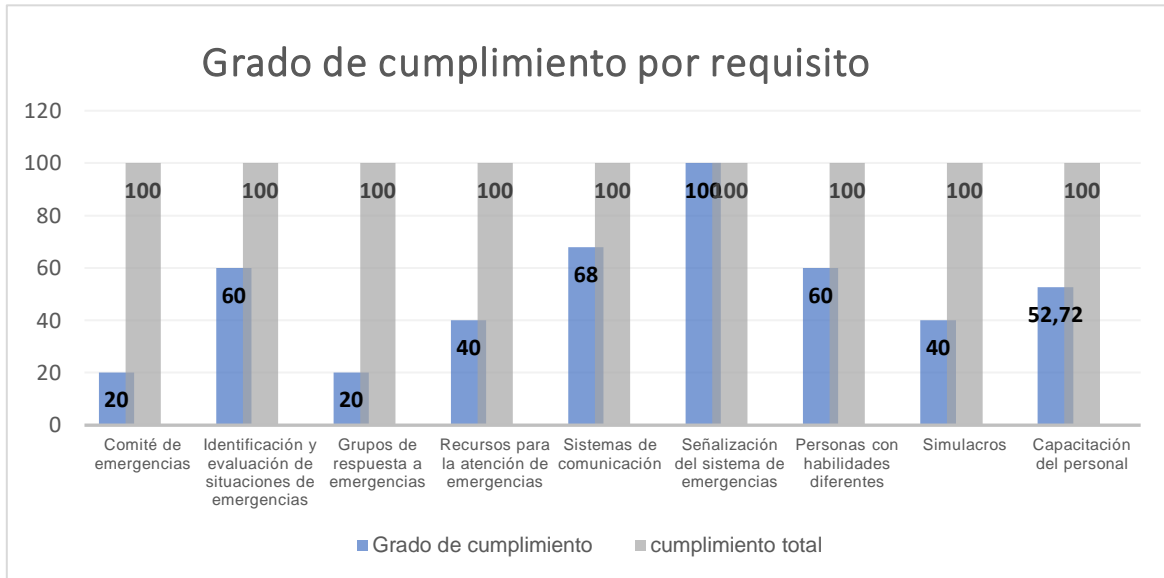
Fuente. Elaboración propia

- El grado de cumplimiento de la sumatoria total de la calificación obtenida versus la calificación total es de:

Sumatoria calificación obtenida	Sumatoria calificación total
90	175

2.3.2.2. Ponderación porcentual

Figura 6. Ponderación porcentual por requisito



Fuente. Elaboración propia

- El grado de cumplimiento porcentual para el total de todos los requisitos y los ítems evaluados es de **51.42%**

CAPITULO III
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. RESULTADOS

Tras llevar a cabo una evaluación que incluyó la revisión documental, la inspección visual y el análisis de la encuesta realizada, se pudo completar el check list para determinar el grado de cumplimiento de la tienda Casa Ideas en Sucre con respecto a los requisitos establecidos por la norma NB517002. Este proceso permitió identificar áreas donde la tienda muestra un grado de cumplimiento mayor, así como puntos donde se evidencia debilidades significativas, con un nivel de cumplimiento considerablemente bajo.

En términos generales, el grado de cumplimiento de la tienda Casa Ideas en Sucre se sitúa en un 51.42%. Este resultado subraya la necesidad de mejorar y ajustar los recursos disponibles en la tienda para cumplir con los requisitos de la norma en cada aspecto, algunos de manera más urgente que otros. Por ende, es imperativo proponer medidas correctivas que contribuyan a elevar el grado de cumplimiento y aseguren el pleno cumplimiento de la normativa.

La implementación de estas medidas correctivas no solo garantizará la conformidad con los estándares exigidos, sino que también fortalecerá la capacidad de respuesta de la tienda ante situaciones de emergencia. Es fundamental que Casa Ideas Sucre cuente con un plan de emergencia adaptado a las exigencias normativas, capaz de hacer frente eficazmente a cualquier eventualidad que pueda surgir.

3.1.1. Medidas correctivas

Tabla 18. Medidas correctivas al comité de emergencias

	Acción	Encargado	Responsabilidades	Indicador de seguimiento
Comité de emergencias	Establecer un comité de emergencias conforme a la norma NB517002	El Coordinador de Seguridad y Emergencias	Organizar y convocar a los	<ul style="list-style-type: none"> • La frecuencia de las reuniones del

		podría ser alguien con experiencia en gestión de emergencias, Esta persona podría ser un empleado de la empresa con formación específica en seguridad y emergencias o podría ser contratada externamente	miembros del comité de emergencias	comité de emergencias
	Designar roles y responsabilidades claras para los miembros del comité		Designar roles y responsabilidad cada persona en relación al plan de emergencia	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un seguimiento de las acciones acordadas en las reuniones del comité y evaluar su implementación
	Realizar reuniones periódicas del comité para revisar y actualizar el plan de emergencias		Programar y conducir reuniones periódicas del comité identificar áreas de mejora y actualizar el plan según sea necesario	

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.1 de la NB 517002

Tabla 19. Medidas correctivas para la identificación de situaciones de emergencia

	Acción	Encargado	Responsabilidades	Indicador de seguimiento
Identificación y evaluación de situaciones de emergencia	Implementar un proceso formal de identificación y evaluación de situaciones de emergencia que involucre a todo el personal de la tienda. Esto podría realizarse mediante talleres, reuniones informativas y	El Coordinador de Seguridad y Emergencias	Organizar y convocar a a todo el personal para que sean partícipes de la evaluación de situaciones de emergencia que podrían suscitarse en el establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de empleados que participan del proceso de identificación de situaciones de emergencia y el nivel de participación

	ejercicios de lluvia de ideas.			
--	--------------------------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.2 de la NB 517002

Tabla 20. Medidas correctivas para la identificación de situaciones de emergencia

	Acción	Encargado	Responsabilidades	Indicador de seguimiento
Grupos de respuesta a emergencias	Designar y capacitar a grupos de respuesta ante situaciones de emergencia, que incluyan personal calificado y capacitado para actuar en caso de crisis.	El Coordinador de Seguridad y Emergencias	Organizar por turnos a cada grupo de respuesta para garantizar una cobertura continua en todas las situaciones de emergencia que podría darse	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la cobertura de turnos por parte de los grupos de respuesta durante un periodo de tiempo determinado • Nivel de calificación del personal previamente capacitado
	Definir claramente los roles y responsabilidades de cada miembro del grupo de respuesta, incluyendo sus tareas específicas durante una emergencia y los procedimientos de comunicación y coordinación		Definirá a través de reuniones y evaluaciones periódicas que roles cumplirá cada miembro	
	Realizar una evaluación para identificar al personal calificado dentro de la organización.		Proporcionará las capacitaciones necesarias para luego poder evaluar que personal es el	

			mejor calificado para cada rol	
--	--	--	--------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.5 de la NB 517002

Tabla 21. Medidas correctivas para los recursos para la atención de emergencias

	Acción	Encargado	Responsabilidades	Indicador de seguimiento
Recursos para la atención de emergencias	Identificar y adquirir los recursos necesarios, según las situaciones de emergencia identificados anteriormente	El Coordinador de Seguridad y Emergencias	Listar todos los recursos que son necesarios para proponer a la administración la adquisición de los mismos	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de empleados capacitados en el uso adecuado de los recursos de emergencia y los procedimientos de respuesta • Porcentaje de cumplimiento de los cronogramas de inspección
	Proporcionar capacitación regular y actualizada a todo el personal nuevo y antiguo sobre el uso adecuado de los recursos de emergencia disponibles, así como sobre los procedimientos de respuesta.		Realizar talleres prácticos de manera periódica a todo el personal nuevo y/o antiguo respecto a los nuevos recursos que se adquieran	
	Registrar y documentar todas las inspecciones y mantenimientos realizados para garantizar que los equipos estén en condiciones óptimas de funcionamiento		Realizar las inspecciones periódicas de todos los recursos disponibles y realizar su mantenimiento o	

	en todo momento.		arreglo correspondiente	
--	------------------	--	-------------------------	--

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.6 de la NB 517002

Tabla 22. Medidas correctivas para los sistemas de comunicación

	Acción	Encargado	Responsabilidades	Indicador de seguimiento
Sistemas de comunicación en casos de emergencia	Desarrollo de Protocolos de Acción para Comunicar Emergencias	El Coordinador de Seguridad y Emergencias	Crear protocolos detallados para comunicar situaciones de emergencia tanto interna como externamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de empleados capacitados en los protocolos de comunicación • Evaluar la efectividad de los protocolos y su implementación en situaciones simuladas.
	Capacitación del Personal en los Protocolos de Comunicación		Proporcionar capacitación al personal en los protocolos de comunicación de emergencias, asegurándose de que estén familiarizados con los procedimientos y sepan cómo actuar en caso de una situación de emergencia que requiera comunicación urgente.	

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.9 de la NB 517002

Tabla 23. Medidas correctivas para personas con habilidades diferentes

	Acción	Encargado	Responsabilidades	Indicador de seguimiento
Personas con habilidades diferentes	Inclusión de Personas con Capacidades Diferentes en los Planes de Emergencia	El Coordinador de Seguridad y Emergencias	Identificar las necesidades especiales de estas personas durante una evacuación o respuesta a emergencias y desarrollar procedimientos adecuados para garantizar su seguridad y bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de empleados capacitados en la atención a personas con capacidades diferentes durante situaciones de emergencia. • Evaluaciones posteriores a simulacros o emergencias para evaluar la efectividad de las medidas implementadas para atender a personas con capacidades diferentes.
	Asegurarse de que el personal esté familiarizado con los procedimientos para comunicarse con personas con discapacidad,		Proporcionar capacitación al personal sobre cómo interactuar y asistir a personas con capacidades diferentes durante situaciones de emergencia	

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.11 de la NB 517002

Tabla 24. Medidas correctivas para simulacros

	Acción	Encargado	Responsabilidades	Indicador de seguimiento
Simulacros	Implementación de Simulacros de Emergencia	El Coordinador de Seguridad y Emergencias	Establecer un programa regular de simulacros de emergencia para capacitar al personal en los procedimientos de evacuación y respuesta a diferentes tipos de emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia con la que se realizan los simulacros de emergencia de acuerdo con el programa establecido. • Se puede evaluar la participación del personal en los simulacros de emergencia y su desempeño en la aplicación de los procedimientos de evacuación y respuesta.
	Documentar los resultados de los simulacros		Documentar los resultados de los simulacros, incluyendo áreas de mejora identificadas y acciones correctivas tomadas.	

Fuente: Elaboración propia basado en el punto 4.11 de la NB 517002

3.2 CONCLUSIONES

Se evaluó el grado de cumplimiento del plan de emergencias de la tienda Casa Ideas Sucre en base a los requisitos establecidos por la NB517002 con el objetivo de reforzar la seguridad y eficacia ante posibles situaciones de emergencia, identificando áreas de mejora y proponiendo las correcciones pertinentes.

Se llevó a cabo un análisis de cada componente del plan de emergencias de la tienda, abarcando procedimientos, recursos disponibles y protocolos de actuación. Este análisis se realizó mediante revisiones documentales, inspecciones visuales y entrevistas con el personal.

Se reviso todos los elementos físicos disponibles en la tienda, desde medidas de seguridad, los sistemas de alarmas y detección temprana, así como los planos disponibles sobre las rutas de evacuación, ubicación de extintores y las señaléticas de seguridad. Compilando todos los detalles de estos elementos especificando las características más importantes

Se registraron datos sobre el nivel de preparación y las acciones llevadas a cabo en la tienda a través de entrevistas a todo el personal, evaluando la existencia y organización del plan de emergencias, la capacitación recibida, el manejo adecuado de los equipos y el conocimiento de protocolos de respuesta ante situaciones de emergencia.

Se analizo toda la documentación, los equipos físicos y los resultados de las entrevistas, compilándolos y comparándolos con criterios de evaluación elaborados en base a los requisitos establecidos por la NB517002 y se observaron que existen puntos que cumplen con la norma, así como también otros que no cumplen y/o cumplen parcialmente.

Los resultados revelaron un bajo grado de cumplimiento con los requisitos de la norma NB517002 en Casa Ideas Sucre, señalando la necesidad de implementar medidas correctivas para elevar el grado de cumplimiento y asegurar el total apego a los estándares normativos.

En base a las observaciones y evaluaciones realizadas se propuso un conjunto de medidas correctivas conforme a lo exigido por la norma , esto incluye el desarrollo e implementación de un plan de emergencia que aborde una variedad de situaciones, así como la capacitación completa del personal en los procedimientos de emergencia. Además, se recomienda revisar y actualizar periódicamente el plan de emergencia en

función de los cambios en la tienda y los riesgos potenciales identificados. Estas correcciones pueden ser implementadas y monitoreadas mediante indicadores de seguimiento específicos para cada punto de la normativa. Asegurando el cumplimiento de la normativa y velando que los procedimientos y recursos estén preparados para actuar de manera eficiente en caso de emergencia. De esta manera, se garantiza la seguridad y protección de todas las personas y activos dentro del establecimiento.

3.3 RECOMENDACIONES

- Priorizar el desarrollo de un plan de emergencias completo y detallado que aborde una variedad de escenarios. Este plan debe incluir procedimientos claros y detallados, roles y responsabilidades específicos para todo el personal .
- Identificar las situaciones de emergencia que podrían darse en el establecimiento y realizar un estudio de causas para tener identificado los posibles riesgos a los que está expuesto la organización y las personas que lo visitan, con el fin de mitigar, prevenir o actuar de manera efectiva ante situaciones de emergencias
- Proporcionar capacitación regular y completa a todo el personal en los procedimientos de emergencia. Esto incluye entrenamiento en primeros auxilios, manejo de extintores y otras habilidades relevantes para la seguridad en situaciones de emergencia.
- Establecer un proceso para revisar y actualizar periódicamente el plan de emergencia en función de los cambios en la tienda y los riesgos potenciales identificados.
- Asegurarse de que los equipos de emergencia, como extintores y botiquines de primeros auxilios, estén fácilmente accesibles y en condiciones adecuadas.

- Realizar simulacros de emergencia periódicos para poner a prueba la efectividad del plan de emergencia y la preparación del personal. Estos simulacros ayudarán a identificar áreas de mejora y a familiarizar al personal con los procedimientos de emergencia.
- Asegurarse de que todo el personal esté informado sobre la existencia del plan de emergencia. Además, promover una cultura de seguridad donde todos los empleados estén al tanto de los procedimientos de emergencia y sepan como reportar y actuar ante cualquier situación de riesgo.
- Cumplir y corregir todas las observaciones detectadas en base a todos los requisitos establecidos por la norma NB517002 situaría a la organización en una posición óptima para obtener la certificación correspondiente. Esto no solo demostraría el firme compromiso de la empresa con la seguridad tanto de su personal como de sus visitantes, sino que también elevaría su prestigio y reputación en cuanto a la gestión de la seguridad se refiere.

BIBLIOGRAFIA

Rodgers, K.P, OEA (1991). Desastres, planificación y desarrollo: Manejo de amenazas naturales para reducir los daños

Huanca, C. (2022). Diseño de un plan de emergencia según NB 517002 para la empresa "La Mejicana S.R.L."

CEPAL(2020). La planificación para el desarrollo y la gestión del riesgo de desastres. Recuperado de : <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/nota/la-planificacion-para-el-desarrollo-y-la-gestion-del-riesgo-de-desastres>

Norma Boliviana 517002(2018). Elaboración de planes de Emergencia

Reglamenta Ley 449 (2016) Ley de bomberos y D.S 2995: Reglamento del sistema de prevención y protección contra incendios- SIPPPI

SESO (2016). Instructivo para planes de emergencia, Sociedad Ecuatoriana de Seguridad Salud Ocupacional y Gestión Ambiental

Anónimo, corporación universitaria Minuto de Dios (2021). Riesgo público.

Unión ferroviaria Bahía Blanca (2013). La última línea de defensa de la seguridad.

Idania Pérez (2008). La evaluación como instrumento de mejora de la calidad del aprendizaje.

Resolución ministerial 849/14(2014) NORMA DE SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y EMERGENCIAS DE DEFENSA CIVIL

Fernández (2019). Como un plan de recuperación ante desastres salva el día Recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/resiliencia-empresarial-c%C3%B3mo-un-plan-de-recuperaci%C3%B3n-el-consultor-it>

Calderón (2013). Concepto de urgencia, emergencia, catástrofe y desastre: revisión histórica bibliográfica

ANEXOS

ANEXO I

Informe de implementación de Señalización



2.1. PROCEDIMIENTO

La organización "IMPORTADORA DE IDEAS S.A. – Tienda Sucre" debe realizar la implementación de la señalización lo exigido con la Ley 16998 artículo 406 al artículo 410, donde se definieron las siguientes características de comunicación simple y general de señalización:

- Prevención de riesgos,
- Instrucciones simples sobre el uso de las instalaciones,
- Vías de evacuación.

Una vez implementado el sistema de señalización los procedimientos comienzan a partir de:

- Proporcionar capacitación al personal sobre la correcta interpretación de los elementos de señalización.
- El mantenimiento de la señalización será de manera anual en caso que requiera alguna modificación o implementación que es de acuerdo al análisis de los requerimientos de las actividades o procesos de los trabajos que se realizan dentro la organización.
- Ubicación de la señalética de seguridad son de tal manera que puedan ser observadas e interpretadas por el personal interno de la "IMPORTADORA DE IDEAS S.A. – Tienda Sucre" además de las personas externas.
- La implementación de la señalética será de acuerdo a la resolución ministerial o normativa legal vigente como en este caso la RM 849 año 2014 norma de señalización y seguridad, salud en el trabajo y emergencias de defensa civil.

2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PUNTOS DE SEÑALIZACIÓN

Estas se deberán distribuir en toda la infraestructura de las instalaciones de la "IMPORTADORA DE IDEAS S.A. – Tienda Sucre" de la siguiente manera.

Tabla 1. Tipos de señalización en base a R.M. 849/2014

	Tipo de señalética	Dimensiones (cm)	Existente	Observaciones
Restricción	 SOLO PERSONAL AUTORIZADO	21*29.7 (A4)	3	Se encuentran ubicados en la puerta de ingreso de Oficina Jefe de Tienda – Visual, ingreso a Cajas, ingreso a Bodegas
	 AGUA NO POTABLE	10,5*14,8 (A6)	3	Ubicado en los lavamanos de baños y cocineta
Combate contra incendio	 EXTINTOR	21*29.7 (A4)	11	Ubicados encima de los extintores donde son visibles de distancia.
	 ALARMA CONTRA INCENDIOS	21*29.7 (A4)	2	Se encuentran encima de los pulsadores del Pasillo de Tienda y otro en sector de Cajas.
Obligatorio	 OBLIGATORIO APILAR CORRECTAMENTE	21*29.7 (A4)	3	Se encuentran en las Bodegas, donde se realiza la actividad de manipulación de cargas, y apilamiento de objetos.



SERVICIOS DE INSPECCIÓN

Tipo de señalética	Dimensiones (cm)	Existente	Observaciones	
	21*29.7 (A4)	3	Se encuentran en las Bodegas, donde se realiza la actividad de manipulación de cargas.	
	21*29.7 (A4)	3	Se encuentran en las Bodegas, donde se debe cumplir con orden y limpieza a fin de prevenir accidentes e incidentes.	
	10,5*14,8 (A6)	1	Ubicado en cocineta arriba del botellón de agua.	
Riesgo eléctrico		21*29.7 (A4)	1	Se encuentran en el tablero eléctrico de Rack eléctrico.
Salvamento		21*29.7 (A4)	1	Se encuentra en encima del Botiquín.
Condición Segura		60*15	1	Las salidas de emergencias se encuentran repartidas a lo largo de los pasillos de forma visible y en la puerta de Salida.
		60*30 (Combinado)	3 Simples	
		30*15 (Simple)		



SERVICIOS DE INSPECCIÓN

Tipo de señalética	Dimensiones (cm)	Existente	Observaciones
	60*30 (Combinado)	2 Simple	
	30*15 (Simple)		
	29.7*42 (A3)		
Planos de Evacuación	42*29.7 (A3)	2	Al ingreso de Oficina Jefe de Tienda - Visual y Tienda

ANEXO II

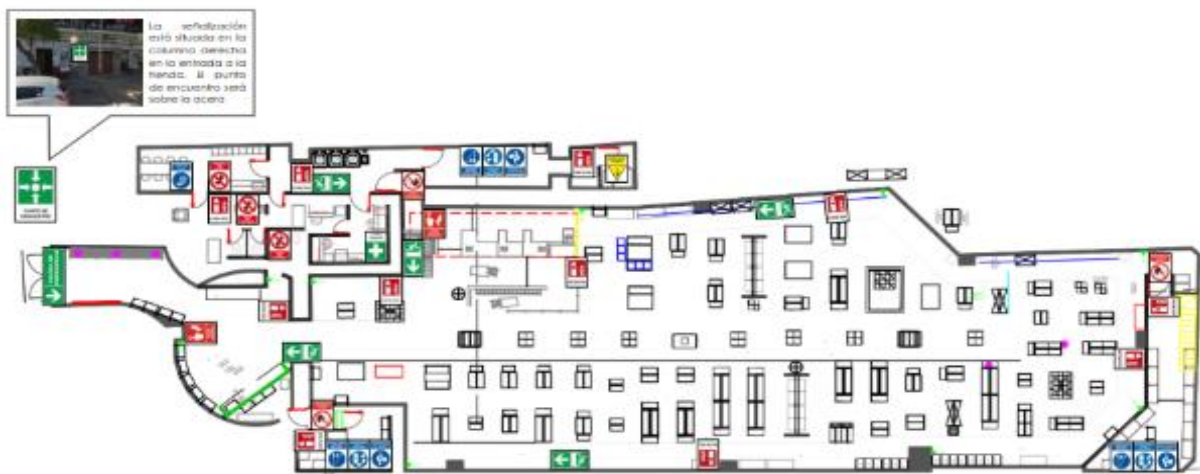
Planos de evacuación y señalización

PLANO DE EVACUACIÓN IMPORTADORA DE IDEAS S.A. – TIENDA SUCRE



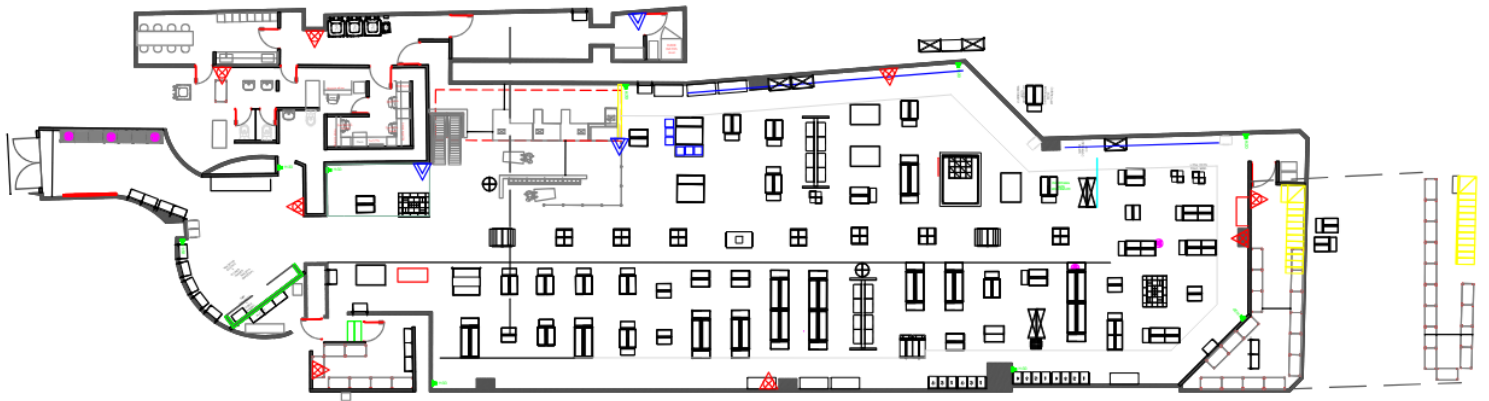
Casaideas.

PLANO DE SEÑALIZACIÓN IMPORTADORA DE IDEAS S.A. – TIENDA SUCRE



ANEXO III

Plano de ubicación de extintores



COMENTARIOS

El presente plano se elaboró en base a NB 58002-2010 Extintores portátiles, tomando en cuenta las áreas de cobertura tanto para extintores de PQS (22,9 m), como de CO2 (9 m).



Extintores de Polvo Químico Seco PQS



Extintores de Dióxido de Carbono CO2

ORGANIZACIÓN: IMPORTADORA DE IDEAS S.A.-Tienda Sucre

TEMA: Distribución de Extintores

FUENTE: Fundación Boliviana de Seguridad y Salud Ocupacional

LEYENDA

ANEXO IV

Detectores de humo

Algunos detectores en almacenes:



Algunos detectores en Sala:



ANEXO V

Ubicación de las alarmas manuales contra incendios



ANEXO VI

Ubicación del botiquín de primeros auxilios



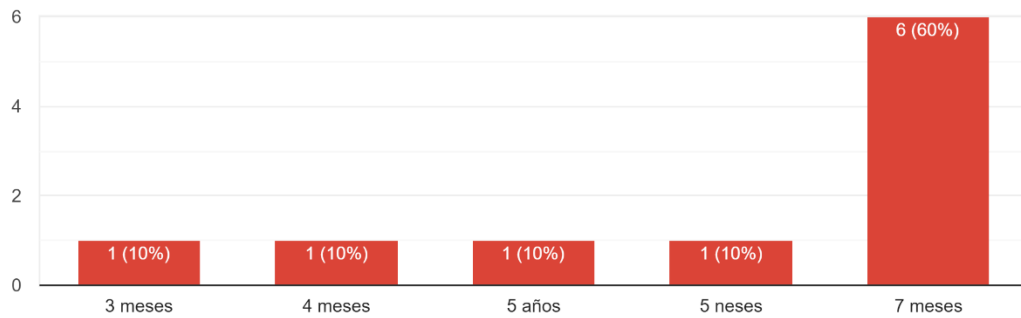
ANEXO VII

Resultados de respuestas a la encuesta al personal

Pregunta 1:

Antigüedad en la empresa

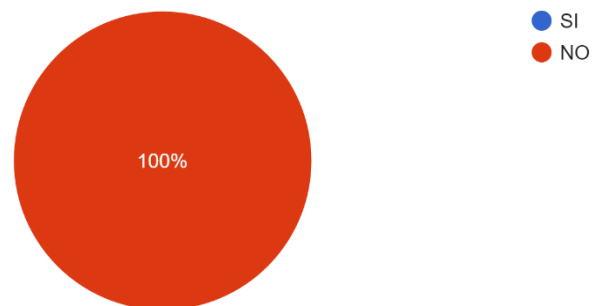
10 respuestas



Pregunta 2:

Tienes conocimiento de la existencia de algún plan de emergencias dentro de la Tienda

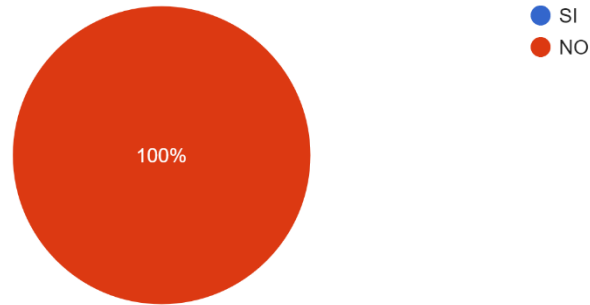
10 respuestas



Pregunta 3:

Se encuentran organizados en brigadas o grupos de respuesta ante emergencias

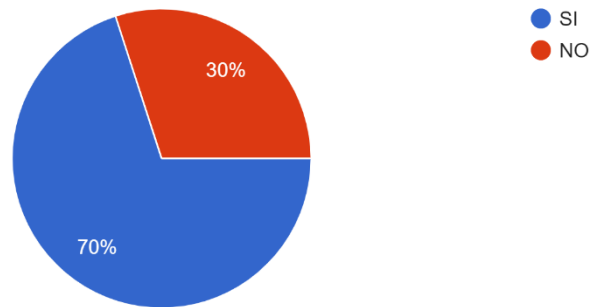
10 respuestas



Pregunta 4:

Usted fue capacitado sobre el manejo correcto de extintores

10 respuestas



Pregunta 5:

En caso de ser usted el que detecte un incendio como actuaría inmediatamente

10 respuestas

- Activo la alarma contra incendios
- Dependiendo del grado en el que está el incendio procedo a activar la alarma y a buscar el extintor más cercano para poder combatir el fuego.
- Tomo el extintor más cercano y combato el fuego
- Dependiendo de la magnitud del incendio activo la alarma y combato el fuego con el extintor más cercano
- Combato el fuego inmediatamente con el extintor más cercano
- Comunico al encargado o al jefe de tienda y combato el fuego inmediatamente con el extintor más cercano
- Combato el fuego inmediatamente con el extintor
- Apago el fuego con el extintor más cercano
- Aviso al encargado

Pregunta 6:

Si usted presencia una situación de emergencia en la que es necesario alertar a los demás como actuaría y/o a quien se lo comunicaría primero

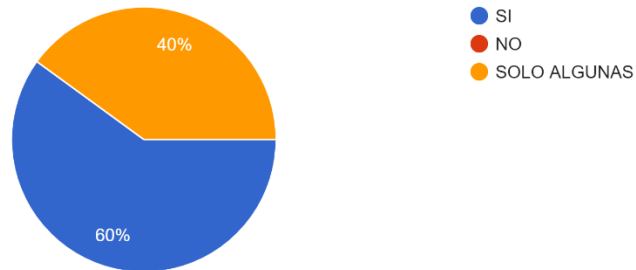
10 respuestas

- Aviso al encargado o al jefe de tienda
- Como soy jefe de tienda, directamente comunicaría a todo el personal mediante el micrófono solicitando la evacuación inmediata
- Mantendría la calma e informaría a todos los asistentes que pasen la voz
- Manteniendo la calma informo a los asistentes más cercanos que pasen la voz e informo al jefe de tienda para que organice como actuar
- Comunico al encargado de turno o al jefe de tienda
- Comunico manteniendo la calma al encargado o jefe de tienda
- Comunico al encargado o jefe de tienda
- Aviso a los demás asistentes
- Aviso al encargado o jefe

Pregunta 7:

Usted tiene conocimiento de lo que significan las señalizaciones de seguridad que están distribuidas en toda la tienda

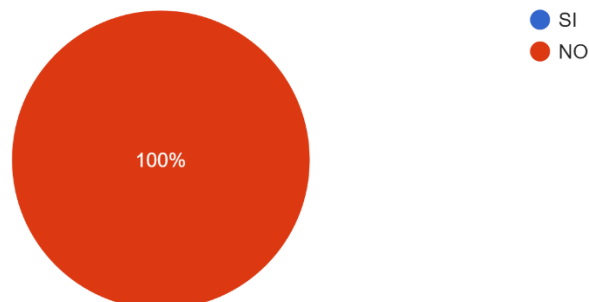
10 respuestas



Pregunta 8:

Usted fue capacitado para realizar o ser parte de un protocolo de evacuación

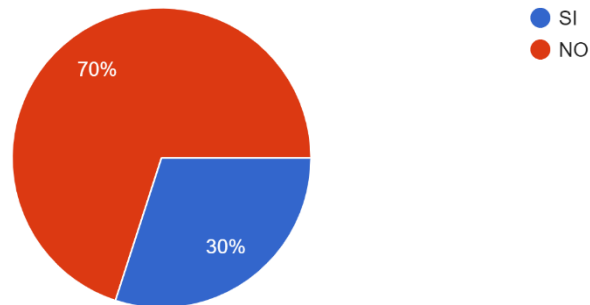
10 respuestas



Pregunta 9:

Usted fue capacitado sobre como actuar en casos de robos y/o asaltos

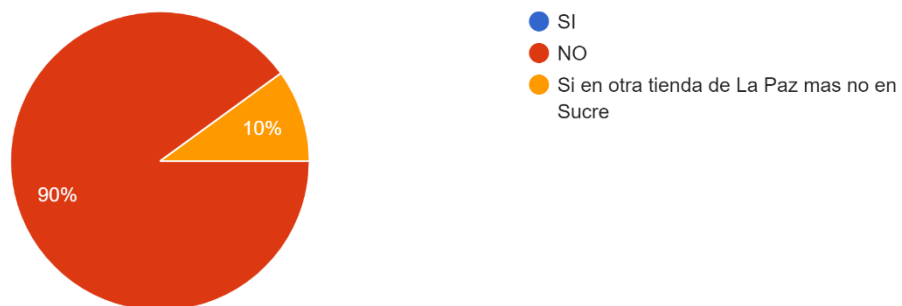
10 respuestas



Pregunta 10:

Usted fue testigo o participe de algun simulacro de evacuacion durante su tiempo en la empresa

10 respuestas



Pregunta 11

Usted tiene conocimiento de los riesgos o situaciones de emergencia que se pueden dar en la tienda

10 respuestas



Pregunta 12

Usted fue capacitado para brindar primeros auxilios a quienes lo requieran dentro de la tienda

10 respuestas

