



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN EMPRESAS
AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**

**MODALIDAD:
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:
DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE SEGURIDAD, SALUD Y
BIENESTAR OCUPACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO CALCETA LIMITADA DEL CANTÓN BOLÍVAR**

**AUTORAS:
IDA YOLANDA CANO RESABALA
VANESSA LISBETH CEDEÑO CEVALLOS**

**TUTOR:
ING. VÍCTOR M. PAZMIÑO MENA**

CALCETA, JULIO 2020

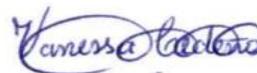
DERECHOS DE AUTORÍA

IDA YOLANDA CANO RESABALA y VANESSA LISBETH CEDEÑO CEVALLOS, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad intelectual y su reglamento.



.....
IDA Y. CANO RESABALA



.....
VANESSA L. CEDEÑO CEVALLOS

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

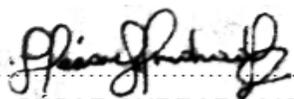
ING. VÍCTOR MARCELO PAZMIÑO MENA, certifica haber tutelado el proyecto **DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR OCUPACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LIMITADA DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido desarrollada por Ida Yolanda Cano Resabala Y Vanessa Lisbeth Cedeño Cevallos, previa la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López.



ING VÍCTOR M. PAZMIÑO MENA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR OCUPACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LIMITADA DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Ida Yolanda Cano Resabala y Vanessa Lisbeth Cedeño Cevallos, previa la obtención del título de Ingeniería en Mención Especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Politécnica de Manabí Manuel Félix López.



ING. CÉSAR ANDRADE MOREIRA
MIEMBRO



ING. JENNY ZAMBRANO DELGADO
SECRETARIA



ING. MARÍA JOSÉ VALAREZO MOLINA
PRESIDENTA

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía durante todo este caminar, el cual es mi motor principal quien me llena de sabiduría, fortaleza y fuerza para no decaer hasta llegar a la meta, sin duda alguna esto no sería posible sin él.

A mis padres por ser ese pilar fundamental en mi vida y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron. A mi familia, especialmente a Alexander Aguilar quien gracias a su experiencia laboral estuvo dispuesto a transmitirme sus saberes, su buena vibra y apoyo en todo momento.

A la Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López por abrirme las puertas al mundo del conocimiento, brindándome una educación de calidad y formarme profesionalmente.

A mis catedráticos por la forma apasionada de impartir sus enseñanzas, principalmente a mi tutor del trabajo, Ing. Víctor M. Pazmiño Mena por el tiempo y dedicación con su asesoramiento en la presente investigación basándose en sus conocimientos y su gran trayectoria. Así mismo a cada uno de los excelentes miembros del tribunal por contribuir al avance y desarrollo de un buen trabajo.

Al gerente Ing. Gustavo Navarrete Castillo y a sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. del Cantón Bolívar, por proporcionarme la información necesaria en la culminación de la problemática de estudio.



.....
IDA Y. CANO RESABALA

AGRADECIMIENTO

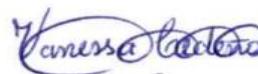
A Dios por acompañarme e iluminarme en todo momento para alcanzar este logro de superación y demostrarme que a pesar de los obstáculos, nada es imposible cuando en verdad te lo propones, depende de sí mismo para hacer realidad tus sueños.

A mis padres y hermanos por estar siempre pendiente de mí, dándome una palabra de aliento durante este proceso académico.

A mis queridos hijos quienes son el motivo de inspiración y lucha constante, a mi esposo por la paciencia y apoyo durante el tiempo que no pude compartir por motivos de estudio.

A la Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López que me recibió en sus aulas de clases y me dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día. Al igual que a mis apreciables docentes quienes con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional.

A mi tutor Ing. Víctor Pazmiño por cada una de sus directrices brindadas en el asesoramiento de la tesis, a los miembros del tribunal por las valoraciones, observaciones y sugerencias durante el desarrollo de la tesis y a quienes conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. del Cantón Bolívar por abrir sus puertas a la investigación y aceptar mejoras en el servicio de la institución.



.....
VANESSA L. CEDEÑO CEVALLOS

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios por bendecirme con buena salud y vida para continuar con mis metas trazadas sin decaer, gracias a él he logrado concluir mi carrera y todo lo que me he propuesto.

A mis padres Martin Cano y Martha Resabala por ser esa fuente de luz positiva en mi vida, ellos son testigos de mi persistencia diaria para enriquecer y cristalizar mis conocimientos, alcanzando todo lo que me propongo, les dedico mi título por lo valiente que fueron en hacer una mujer de bien, inculcándome valores y principios.

A mis queridos sobrinos Elkin Cano y Abraham Cano, como muestra de persistencia, a mis Hermanos Gabriel y Cristhofer, Cuñadas, familiares y amigos que de una u otra manera han estado al pendiente de cada paso que doy, gracias por estar presente cuando los necesito.



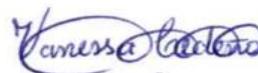
IDA Y. CANO RESABALA

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a Dios, quien es mi compañero en todo momento de felicidad y debilidad cuando se me presentan obstáculos en el camino.

A mis padres Víctor Cedeño y Norma Cevallos por brindarme su amor, guía y apoyo incondicional en todo momento. A mi esposo Jorge Mendoza por su sacrificio y esfuerzo para verme convertida en una profesional y creer en mi capacidad, que a pesar de las dificultades siempre mantuvo su confianza y me brindó su cariño, amor y comprensión. A mis hijos Wagner y Heiken como ejemplo de lucha, para que no desistan de sus sueños y tengan presente que el persevera alcanza, que con dedicación, sacrificio y constancia se logra todo lo que te propongas. A mis hermanos y hermanas Rocío, Lucila, Ramón y Víctor por estar pendientes de mí y motivarme a ser mejor cada día. A mis demás familiares tíos, cuñadas, sobrinos, primos por el cariño y la confianza depositada en mí.

A mis compañeros por aquellos momentos compartidos durante este manantial de conocimientos como lo fue en el aula de clases.



.....
VANESSA L. CEDEÑO CEVALLOS

TABLA DE CONTENIDO

CARATULA	i
DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
DEDICATORIA	viii
CONTENIDO DE CUADROS	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS	xiv
CONTENIDO GRÁFICOS	xiv
RESUMEN	xv
PALABRAS CLAVE	xv
ABSTRACT	xvi
KEYWORDS	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4. IDEA A DEFENDER	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. DIAGNÓSTICO	8
2.1.1. IMPORTANCIA	8
2.1.2. PASOS DEL DIAGNÓSTICO	9
2.1.3. TIPOS DE DIAGNÓSTICO	11
2.2. SEGURIDAD OCUPACIONAL	13
2.3. SALUD OCUPACIONAL	14
2.4. CONDICIONES DE TRABAJO	14
2.5. FACTORES DE RIESGO	16
2.5.1. CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS	16
2.5.1.1. RIESGOS DE SEGURIDAD	17

2.5.1.2. RIESGOS DEL MEDIO AMBIENTE FÍSICO	17
2.5.1.3. RIESGOS CONTAMINANTES	18
2.5.1.4. RIESGOS ERGONÓMICOS	18
2.5.1.5. RIESGOS PSICOSOCIALES	18
2.6. CARGA FÍSICA	19
2.6.1. POSTURAS DE TRABAJO	20
2.6.2. FUERZA	21
2.6.3. MOVIMIENTOS REPETITIVOS	21
2.7. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	22
2.7.1. DISEÑO DE PUESTOS Y EQUIPAMIENTO	23
2.7.2. TIEMPOS DE TRABAJO	24
2.7.3. TIEMPOS DE DESCANSO	25
2.8. ORGANIZACIÓN DE OPERACIONES	26
2.9. CARGA MENTAL.....	27
2.10. PLAN DE MEJORA.....	28
2.10.1. PRINCIPIOS DEL PLAN DE MEJORA	29
2.10.2. MÉTODO 5W+1H.....	29
2.11. COOPERATIVA.....	30
2.11.1. COOPERATIVAS EN ECUADOR	30
2.11.2. CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS	31
2.11.3. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.....	32
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	34
3.1. UBICACIÓN	34
3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.3. VARIABLES EN ESTUDIO	34
3.4. POBLACIÓN	35
3.5. MUESTREO	35
3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	35
3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	35
3.6.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	36
3.7. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.7.1. MÉTODO DEDUCTIVO	36
3.7.2. MÉTODO INDUCTIVO	36
3.7.3. MÉTODO ANALÍTICO.....	37

3.8. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	37
3.8.1. ENTREVISTA	37
3.8.2. ENCUESTA	38
3.9. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN	38
3.9.1. FICHA DE OBSERVACIÓN	38
3.9.2. CUESTIONARIO	38
3.9.3. MATRIZ DE RIESGO DE TRIPLE CRITERIO PVG (PROBABILIDAD, GRAVEDAD, VULNERABILIDAD)	39
3.9.3.1 ESTIMACIÓN O VALORACIÓN DE UN RIESGO.....	39
3.10. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
4.1. FASE N° I: DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA EN RELACIÓN A LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	42
4.1.1. ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.....	42
4.1.2. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL EDIFICIO MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.....	46
4.1.3. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS	46
4.1.4. GUIA DE OBSERVACIÓN A LAS INSTALACIONES DEL EDIFICIO MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.	70
4.2. FASE N° II: EVALUAR LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR OCUPACIONAL PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS RIESGOS QUE ENFRENTAN SUS TRABAJADORES Y COLABORADORES	74
4.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS FÍSICOS, ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES QUE AFRONTAN LOS TRABAJADORES Y COLABORADORES MEDIANTE LA MATRIZ DE RIESGOS PGV	74
4.2.2. MATRIZ TRIPLE CRITERIO.....	80
4.3. FASE N° III: PROPONER UN PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR OCUPACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.....	84
4.3.1. DISEÑO DEL PLAN DE MEJORA APLICANDO EL MÉTODO 5W+1H.	84
4.4.2. SUGERENCIA DE LAS MEDIDAS DE CONTROL Y CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA PROPUESTO	98
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
5.1. CONCLUSIONES	99

5.2. RECOMENDACIONES	101
BIBLIOGRAFÍA	102
ANEXOS	115

CONTENIDO DE CUADROS

Cuadro 4.1. Entrevista	44
Cuadro 4.2. Sexo de los empleados	48
Cuadro 4.3 Empresa Tiene Elaborada Política De SST	49
Cuadro 4.4. Conoce Las Política SST	50
Cuadro 4.5. Política SST Está Disponible	51
Cuadro 4.6. Política SST Se Actualiza Periódicamente	52
Cuadro 4.7. Primeros Auxilios	53
Cuadro 4.8. Seguridad Y Salud Ocupacional.....	54
Cuadro 4.9. Atención Y Servicio Al Cliente	55
Cuadro 4.10.Turnos Laborales.....	56
Cuadro 4.11.Dolor De Cabeza	57
Cuadro 4.12.Desconcentración	58
Cuadro 4.13.Alteraciones Gastrointestinales	59
Cuadro 4.14.Mal Humor	60
Cuadro 4.15.Períodos De Receso.....	61
Cuadro 4.16.Calmado	62
Cuadro 4.17.Tenso.....	63
Cuadro 4.18.Nervioso.....	64
Cuadro 4.19.Turnos Rotativos.....	65
Cuadro 4.20.Padece Alguna Enfermedad	66
Cuadro 4.21.Facilidad De Chequeos Médicos	67
Cuadro 4.22. Protección En El Área De Trabajo.....	68
Cuadro 4.23.Reglamento De Seguridad E Higiene	69
Cuadro 4.24. Plan De Emergencia	70
Cuadro 4.25. Guía De Observación.....	74
Cuadro 4.26. Matriz Triple Criterio.....	84
Cuadro 4.27. Plan de mejora del factor físico	88
Cuadro 4.28. Plan de mejora del factor mecánico	90
Cuadro 4.29. Plan de mejora del factor biológicos.....	92
Cuadro 4.30. Plan de mejora del factor ergonómicos.....	94
Cuadro 4.31. Plan de mejora del factor psicosocial	96
Cuadro 4.32. Plan de mejora del factor dde accidentes mayores.....	98

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2.1. Hilo Conductor	7
Figura 2.2. Clasificación De Los Riesgos	16
Figura 2.3. Diseño De Organización De Operaciones	26
Figura 3.1. Ubicación De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Calceta Limitada.....	34

CONTENIDO GRÁFICOS

Gráfico 4.1. Entrevista	44
Gráfico 4.2. Sexo de los empleados.....	48
Gráfico 4.3 Empresa Tiene Elaborada Política De SST	49
Gráfico 4.4. Conoce Las Política SST	50
Gráfico 4.5. Política SST Está Disponible	51
Gráfico 4.6. Política SST Se Actualiza Periódicamente	52
Gráfico 4.7. Primeros Auxilios	53
Gráfico 4.8. Seguridad Y Salud Ocupacional.....	54
Gráfico 4.9. Atención Y Servicio Al Cliente.....	55
Gráfico 4.10. Turnos Laborales	56
Gráfico 4.11. Dolor De Cabeza	57
Gráfico 4.12. Desconcentración	58
Gráfico 4.13. Alteraciones Gastrointestinales	59
Gráfico 4.14. Mal Humor	60
Gráfico 4.15. Períodos De Receso	61
Gráfico 4.16. Calmado	62
Gráfico 4.17. Tenso.....	63
Gráfico 4.18. Nervioso.....	64
Gráfico 4.19. Turnos Rotativos.....	65
Gráfico 4.20. Padece Alguna Enfermedad	66
Gráfico 4.21. Facilidad De Chequeos Médicos	67
Gráfico 4.22. Protección En El Área De Trabajo.....	68
Gráfico 4.23. Reglamento De Seguridad E Higiene	69
Gráfico 4.24. Plan De Emergencia	70
Gráfico 4.25. Guía De Observación.....	74
Gráfico 4.26. Matriz Triple Criterio.....	84
Gráfico 4.27. Matriz Triple Criterio.....	85

RESUMEN

La presente investigación fue desarrollada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. del Cantón Bolívar y tuvo como objetivo diagnosticar el sistema de seguridad, salud y bienestar ocupacional para la contribución de la mejora de las actividades de sus trabajadores y colaboradores. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método deductivo, inductivo y analítico que ayudaron a sistematizar la investigación y coadyuvar al logro de los objetivos establecidos. Se aplicó técnicas como la entrevista y la encuesta al personal administrativo y de servicio de la institución, las mismas que permitieron recolectar datos y obtener información sobre la situación actual de la misma en cuanto a las condiciones y factores de riesgos existentes y a partir de ello buscar alternativas de solución. Se logró determinar que los trabajadores y colaboradores de la Cooperativa enfrentan riesgos laborales en el desarrollo de sus actividades puesto que no se lleva un control periódico del sistema de seguridad y salud. El uso de la herramienta la matriz PGV o triple criterio facilitó establecer objetivamente los riesgos relevantes, y analizarlos con el fin de proponer acciones concretas para disminuirlos. Para la aplicación del plan de mejora se empleó como herramienta el método 5W+1H que permitió identificar las causas de los riesgos existentes y plantear estrategias de solución para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, de tal forma que se contribuya a la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y al desempeño eficiente de sus funciones para cumplir con los objetivos esperados.

PALABRAS CLAVE

Seguridad, salud, desempeño laboral, mejora, Cooperativa.

ABSTRACT

The present investigation was developed in the Cooperativa de Ahorro y CrédiCalceta Ltda. of Bolívar canton and aimed to diagnose the occupational safety, health and well-being system to contribute to the improvement of the activities of its workers and collaborators. For the development of the research, the deductive, inductive and analytical method was used, which helped to systematize the research and help achieve the established objectives. Techniques such as the interview and the survey were applied to the administrative and service personnel of the institution, which allowed collecting data and obtaining information on the current situation of the institution in terms of the conditions and existing risk factors and, from there, search alternative solutions. It was possible to determine that the workers and collaborators of the Cooperative face labor risks in the development of their activities since there is no periodic control of the health and safety system. The use of the PGV or triple criteria matrix tool made it possible to objectively establish the relevant risks and analyze them in order to propose concrete actions to reduce them. For the application of the improvement plan, the 5W + 1H method was used as a tool that allowed identifying the causes of the existing risks and proposing solution strategies for the prevention of accidents and occupational diseases, in a way that contributes to health, safety and well-being of workers and the efficient performance of their functions to meet the expected objectives.

KEYWORDS

Safety, health, job performance, improvement, Cooperative

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A lo largo del siglo XXI los accidentes y enfermedades vinculadas al trabajo y la actividad laboral se han convertido en un fenómeno relevante. De hecho, Cruz (2016) manifiesta que “varias investigaciones sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que son múltiples las causas de accidentes y enfermedades laborales que traen consigo consecuencias negativas para las empresas y sus trabajadores”, situación que ha obligado a los estados a buscar solución ante la incapacidad y muerte provocada en los trabajadores. Según estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (2019) “cada día mueren personas a causa de accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de 2,78 millones de muertes por año. Además, anualmente ocurren unos 374 millones de lesiones relacionadas con el trabajo no mortales, que resultan en más de 4 días de absentismo laboral. El coste de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 3,94% del Producto Interior Bruto global de cada año”.

Independientemente de la actividad que realicen los trabajadores, enfrentan riesgos laborales que afectan directa o indirectamente a su salud y seguridad, tales como accidentes, riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales, que les impiden desempeñarse eficientemente y cumplir las expectativas organizacionales. Por tal razón, “en las últimas décadas se han fortalecido las acciones de los actores gubernamentales, empresariales y sindicales orientadas a la promoción y la protección del bienestar de los trabajadores mediante la prevención y el control de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales” (Franco, 2014). Sin embargo, en la mayoría de las empresas es inexistente un ambiente laboral favorable y seguro que garantice el bienestar de los trabajadores y la productividad de la misma.

Según cifras del Sistema del Seguro General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2018) en los meses de noviembre y diciembre de 2018 se registraron 3521 avisos de accidentes laborales. Del total de avisos, el 96,1% corresponde a accidentes de trabajo y el 3,9% a enfermedades profesionales. Da estas circunstancias la vigente Resolución No. 513 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016) obliga a los empleados a notificar los accidentes y posibles enfermedades, junto con otras disposiciones legales del Ministerio del Trabajo, “orientados a potenciar la prevención de accidentes mediante la evaluación y control de riesgos laborales, detección precoz de enfermedades profesionales y la vigilancia periódica de la salud de los trabajadores”. Sin embargo, es evidente que en varias empresas aun no aplican esta acción preventiva teniendo como resultado un aproximado de 6000 personas fallecidas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, según datos estadísticos de la OIT (2019).

Manabí es considerada como una de las provincias con más casos de accidentes laborales registrándose desde el 2015 al 2018 un total de 2607 según datos de la Dirección General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) (2019), entidad que define un accidente laboral, como “todo suceso imprevisto causado por la actividad relacionada con el puesto de trabajo que ocasione en el afiliado una lesión corporal o perturbación funcional, una incapacidad o muerte”. Por parte de la Contraloría General del Estado (2018) atribuye el aumento de accidentes a la ausencia de la planificación operativa anual y a los bajos niveles de ejecución presupuestaria en programas de prevención”.

En el cantón Bolívar existen pequeñas y medianas empresas dedicadas a la prestación de bienes y servicios que generan fuentes de empleo a los habitantes, entre las cuales se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Limitada, entidad financiera, que ofrece créditos o microcréditos con sólido cimientos monetarios a sus clientes y socios, la misma que cuenta con 49 trabajadores y según el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del

Medio Ambiente de Trabajo de Ministerio de Trabajo (2016) artículo 14 de los Comités de Seguridad e Higiene del Trabajo numeral 1 indica "en todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores deberá organizarse un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo", sin embargo, esta entidad financiera carece de una debida gestión en Seguridad y Salud Ocupacional que garantice un ambiente laboral seguro y favorable que permita a sus trabajadores desempeñar sus funciones eficientemente, teniendo como consecuencia varios incidentes. Como lo afirma Franco (2014) "una de las herramientas centrales para mejorar en forma continua las condiciones de salud y seguridad en el trabajo es el desarrollo u la consolidación de una cultura de prevención".

Con base a la problemática las autoras plantean la siguiente interrogante

¿El diagnóstico del sistema de seguridad, salud y bienestar ocupacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Limitada del Cantón Bolívar contribuirá a la reducción de riesgos y enfermedades laborales de sus empleados?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Las empresas independientemente de su actividad deben regirse de acuerdo a la ley para que les facilite a cabo una eficiente gestión en Seguridad, Salud y bienestar ocupacional para realizar mejoramientos continuos que le permita ante todo, tener cuidado con el mayor capital y patrimonio de las organizaciones que es el ser humano, la razón de ser y existir del trabajo, basándose en la definición de la OMS (Organización Mundial de la Salud) (2015) citado por Herrero (2016) “la salud es un estado de bienestar físico, psíquico y social y no sólo la ausencia de enfermedad que puede ser una utopía esperanzadora”, pero para alcanzarla es recomendable hacer las cosas bien, objetivo que se puede alcanzar sistematizando todas las obligaciones en un sistema de seguridad y salud realizando periódicamente un diagnóstico del mismo

Socialmente el diagnóstico del sistema de seguridad, salud y bienestar ocupacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., pretende informar sobre las condiciones laborales con las que cuenta la empresa con el fin de reducir sustancialmente los casos de accidentes y enfermedades profesionales presentadas en la misma, garantizando el aseguramiento de estándares de seguridad, salud y bienestar en el trabajo para los empleados y favoreciendo positivamente su núcleo familiar.

Legalmente la Constitución de la República del Ecuador (2008) última modificación (2011) sustentado en el artículo 326 numeral 5 señala que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, seguridad, higiene y bienestar”, por tanto, es de vital importancia que las empresas cumplan con las normativas y regulaciones sobre prevención de riesgos establecidas en el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo-Decreto Ejecutivo 2393 evitando sanciones jurídicas, penales o económicas por parte de los entes reguladores del SG-SST.

Las entidades deben orientarse hacia una administración eficiente de los riesgos operacionales que enfrenten sus trabajadores, no sólo como una obligación de cumplimiento legal aplicable, sino como una oportunidad de mejora de las condiciones de trabajo de su personal, reducción de la tasa de accidentes y pérdidas asociadas a los mismos. Económicamente la seguridad, salud, y bienestar ocupacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. se pretende prevenir riesgos y enfermedades laborales y contribuir con eficiencia, eficacia y efectividad al cumplimiento de los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la misma.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico del sistema de seguridad, salud y bienestar ocupacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Limitada del Cantón Bolívar para la contribución de la mejora de las actividades laborales.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Limitada en relación a la seguridad y salud ocupacional.
- Evaluar los procesos relacionados con la seguridad y salud ocupacional para la determinación de los riesgos que enfrentan sus trabajadores y colaboradores.
- Proponer un plan de mejora de seguridad, salud y bienestar ocupacional para su aplicación.

1.4. IDEA A DEFENDER

El diagnóstico del sistema de seguridad, salud y bienestar ocupacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Limitada contribuirá a la mejora de las actividades laborales,

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Para diagnosticar el Sistema de Seguridad, Salud y Bienestar Ocupacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Limitada fue necesario examinar un conjunto de definiciones de temas pertinentes al objeto de estudio para su desarrollo, los mismos que son representados gráficamente en hilo conductor que se muestra en la figura 2.1.

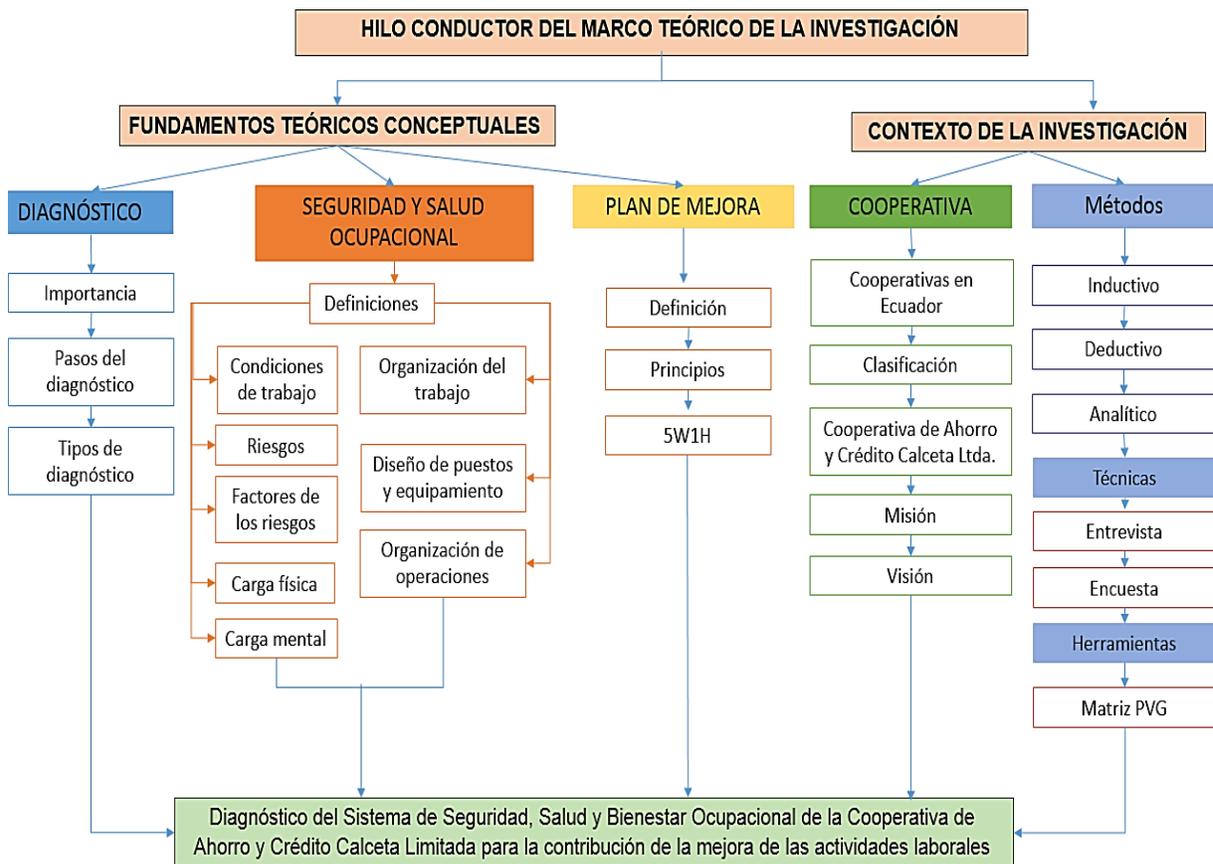


Figura 2.1. Hilo conductor del marco teórico de la investigación
Fuente: Las autoras del trabajo de investigación

2.1. DIAGNÓSTICO

Para Gutiérrez (2017) el diagnóstico “es un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas”. Por otra parte Thibaut (1994) citado por Flores y Jami (2018) manifiesta que el diagnóstico “no solo se realiza en el caso de que no se presenten problemas, con la finalidad de conocer los orígenes de ese buen comportamiento y ver si es posible mejorar los rendimientos de la empresa”.

Fleitman (2017) citado por Flores y Jami (2018) menciona que el diagnóstico “permite estudiar, analizar y evaluar las fuerzas, debilidades, amenazas y oportunidades de las empresas, sirve como instrumento por medio del cual se analiza y evalúa el entorno de una organización, su estructura, sus políticas, en general la gestión que ésta realice”.

Con base a los criterios antes expuestos, se puede definir al diagnóstico como un medio de relevancia en la investigación que parte del estudio de la situación actual de una organización, buscando conocer e identificar las causas de los problemas que esté atravesando y brindar soluciones acordes a las dificultades detectadas, así mismo descubrir la razón de su buen funcionamiento de tal manera que se pueda mejorar la efectividad de ésta y por ende sus utilidades.

2.1.1. IMPORTANCIA

Rodríguez (2013) señala que “conocer para actuar es uno de los principios fundamentales del diagnóstico para saber qué pasa con un grupo o comunidad, proceso de planeación, proyecto u organización en la medida que a través de él se puede tener conocimiento real y concreto de una situación sobre la que se va a intervenir”. Su importancia radica en obtener información válida y confiable de la

situación actual del objeto de estudio para tomar decisiones correctivas en función a lo encontrado.

De acuerdo a Arteaga y González (2012) el diagnóstico es una de las herramientas más recurridas y eficaces para realizar un estudio investigativo, “gracias a éste se puede encontrar la raíz del problema, lo que permitiría poner todos los recursos necesarios para eliminarla y hacer que la organización, entidad o corporación mantenga, o recupere el buen rumbo”. Así mismo Bernal *et al.*, (2014) menciona que su importancia radica en “identificar la situación actual del negocio en aspectos administrativos, operativos y financieros”.

En el ámbito investigativo se emplea frecuentemente el diagnóstico como herramienta a través del cual, se logra detectar problemas de distintas índoles, ya sean administrativos, operativos, funcional y financieros, de tal forma que ayuda a la toma de decisiones oportunas con el fin de mejorar el funcionamiento de las actividades que se ejecuten en la misma.

2.1.2. PASOS DEL DIAGNÓSTICO

El Ministerio de Secretaria General del Gobierno (MSGG) (2013) establece los siguientes pasos a seguir para hacer del diagnóstico un verdadero proceso:

1. Identificar el problema central.
2. Elaborar el plan de trabajo del diagnóstico.
3. Realizar el diagnóstico.
4. Comunicar los resultados a la comunidad.
5. Conclusiones.

Bessa *et al.*, (2012) sugieren que, además de informaciones, inteligencia analítica y creatividad, un diagnóstico requiere de un modelo de elaboración apropiado. El

modelo describe en cinco etapas las actividades que se deben ejecutar en el proceso de diagnóstico:

- **Preparación del diagnóstico:** La etapa inicial del modelo prevé las actividades de organización y toma de decisiones acerca del proceso de diagnóstico que se va a iniciar. Comienza con la definición de los responsables del diagnóstico, los que estarán encargados de las actividades de recolección de datos, análisis y sistematización de los resultados (Bessa *et al.*, 2012).
- **Recolección de datos:** Comprende las actividades relativas a la recolección de los datos necesarios para el diagnóstico. Comienza con la definición de las variables que serán medidas, o sea, los factores, características y elementos ambientales que afectan al desempeño de la organización (Bessa *et al.*, 2012).
- **Preparación del análisis:** La verificación (data cleansing) consiste en la detección, limpieza y corrección de daos del diagnóstico. El tratamiento de los datos comprende la elaboración de materiales de preparación del análisis, que incluye la selección, clasificación, condensación y formato de datos e informaciones relevantes y el empleo de metodologías y herramientas que hacen la interpretación adecuada de los datos e informaciones recolectados (Bessa *et al.*, 2012).
- **Ejecución de análisis:** Comienza con las actividades de análisis externo que incluye la evaluación de los aspectos generales del ambiente externo, del ambiente sectorial de la industria, del ambiente competitivo, del perfil y del comportamiento de los clientes y de sus segmentos y con la identificación de los factores clave del éxito del negocio (Bessa *et al.*,2012).

- **Síntesis de resultados:** Comprende la descripción, basada en premisas relevantes, del ambiente externo del marketing, segmentos del mercado, potencialidades y vulnerabilidades, y amenazas y oportunidades de mercado (Bessa *et al.*, 2012).

2.1.3. TIPOS DE DIAGNÓSTICO

Rocha (2010) citado por González (2013) señala que de manera general existen dos grandes tipos de diagnóstico: los diagnósticos **integrales** y los **específicos**. Los primeros comprenden una amplia visión de aspectos o variables empresariales y los segundos se enfocan a uno o pocos aspectos. Como ejemplo de diagnósticos específicos se tienen los diagnósticos financieros, operativos, de clima organizacional, etc. A su vez este mismo autor indica que los diagnósticos se pueden clasificar de acuerdo a su ámbito o geografía departamental, sectorial, industrial distrital o empresarial.

Edwards (2016) indica que el diagnóstico organizacional se divide en dos perspectivas principales, una funcional y otra cultural. Son complementarias entre sí y dan origen dos tipos de diagnóstico:

- ✓ El **diagnóstico funcional** (su nombre debido a una perspectiva funcionalista) examina principalmente las estructuras formales e informales de la comunicación que tienen que ver con la producción, la satisfacción del personal, el mantenimiento de la organización, y la innovación. Usa un proceso de diagnóstico en el cual el auditor asume la responsabilidad casi total del diseño y la conducción del mismo (objetivos, métodos y la interpretación de los resultados) (Edwards, 2016).
- ✓ El **diagnóstico cultural** es una sucesión de acciones cuya finalidad es descubrir los valores y principios básicos de una organización, el grado en

que éstos son conocidos y compartidos por sus miembros y la congruencia que guardan con el comportamiento organizacional (Edwards, 2016).

Para Armani (2016) los tipos de diagnósticos son:

- ✓ **Diagnóstico Situacional:** Hablar de qué es un diagnóstico de situación es hablar de la posibilidad de valorar en una organización todas las situaciones que se presentan con dificultades que ameritan ser solucionadas.
- ✓ **Diagnóstico Organizacional:** Es aquel diagnóstico que se efectúa en una organización para conocer en qué situación se encuentra la organización para conocer cuáles son sus dificultades y problemas.
- ✓ **Diagnóstico Estratégico:** Hablar de qué es un diagnóstico estratégico es hablar del proceso que se siguen las empresas para explorar cuál es su situación futura se basa en analizar las Oportunidades futuras que hoy no existen y las amenazas o riesgos futuros que aún no existen.
- ✓ **Diagnóstico Operativo:** Es el proceso que realizan las empresas analizando sus Fortalezas y sus Debilidades presentes como así también sus oportunidades presentes y sus amenazas presentes aplicando el diagnóstico FODA.
- ✓ **Diagnóstico Integral:** Es el proceso que siguen las empresas cuando realizan el diagnóstico estratégico operativo en conjunto.
- ✓ **Diagnóstico de Procesos:** Es el modo de analizar en una organización si sus procesos cumplen con la misión para la cual fueron creados, o se si crean o no valor para la organización y los clientes.

- ✓ **Diagnóstico Comercial:** Es aquel que ayuda a las empresas a conocer que posicionamiento ocupan en el market (mercado) en qué nivel de competitividad se encuentra y que rentabilidad ha logrado, además de determinar si están o no satisfaciendo a sus clientes y stakeholders,

Tomando en consideración las apreciaciones antes mencionadas, el tipo de diagnóstico que se llevaría a efecto en el desarrollo de esta investigación es el diagnóstico organizacional ya que lo que se pretende es conocer en qué situación se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., en lo que respecta a la Seguridad, Salud y Bienestar ocupacional de sus trabajadores, cuáles son los inconvenientes que se suscitan a menudo y poder tomar medidas correctivas que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores.

2.2. SEGURIDAD OCUPACIONAL

Trujillo (2014) expresa que hablar de seguridad ocupacional, se refiere a la protección de la persona frente a las adversidades del medio ambiente, que en muchos casos es alterado y degradado por el propio hombre, mientras que en otros casos es adverso por sí mismo. En esta medida, la seguridad Ocupacional debe prever y abarcar aspectos como: salud en el trabajo, higiene industrial, seguridad industrial, medicina del trabajo, seguridad alimentaria. Es decir, está relacionada directamente con los derechos del trabajador u las condiciones dignas de su lugar de trabajo. De esta forma breve, se puede definir como el conjunto de medidas y acciones de trabajo y en el caso de que suceda el accidente, que se minimicen las consecuencias del mismo. Así mismo, Chiavenato (2012) la define como el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas, empleadas para prevenir los accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, e instruir o convencer a las personas, sobre la implantación de medidas preventivas.

2.3. SALUD OCUPACIONAL

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1995) citado por Martínez y Yandún (2017) define la Salud Ocupacional como una “actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo”. Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2009) la define como el “conjunto de actividades orientadas a la educación, prevención, control y rehabilitación de los trabajadores con el fin de protegerlos de los riesgos y situarlos en un entorno laboral sano, que vaya acorde a sus condiciones físicas y psicológicas”.

Según Matabanchoy (2012), la Salud Ocupacional se refiere al “estado o a las circunstancias de seguridad física, mental y social en que se encuentran los trabajadores en sus puestos de trabajo, con la finalidad de prever medidas de control dirigidas a fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes”.

En relación a las definiciones antes mencionadas, se concreta que la Salud Ocupacional es una actividad encaminada a la protección de los trabajadores que toma en cuenta una serie de factores incluyendo el aspecto climatológico, de los cuales depende la productividad independientemente de la función que desempeñen, ya sean textiles, madereros, de hospitales, agrícolas, ganaderos, entre otros, que presentan diferentes riesgos, con el fin de garantizar un ambiente saludable y buen desempeño laboral.

2.4. CONDICIONES DE TRABAJO

Para Herzberg (1959) citado por Martínez, Oviedo, Luna (2013) las condiciones de trabajo son concebidas como “el conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entre otras, a

través de las cuales se efectúan las relaciones laborales”. Por tal razón, el escenario de este contexto repercute no sólo en la calidad misma del trabajo, sino también en el bienestar, salud, seguridad y motivación del empleador y los colaboradores de una empresa.

Blanch *et al.*, (2010) señalan que las afectaciones a la salud humana se clasifican de la siguiente manera:

- Patologías inespecíficas
- Fatiga por exceso de trabajo
- Enfermedades profesionales
- Lesiones leves por accidente laboral
- Insatisfacción y estrés por la carga laboral
- Fatiga por las condiciones físicas del lugar
- Lesiones graves por accidente de trabajo

La Unión General de Trabajadores (UGT) (s.f.) indica que las condiciones de trabajo “se encuentran asociadas a los diversos accidentes que ocurren dentro de las empresas, los cuales son el resultado de ciertas alteraciones inesperadas que atentan contra la integridad física, social y psicológica de los trabajadores”.

Las condiciones en donde se desarrolla un trabajo, son una referencia importante para determinar la calidad de vida de los trabajadores. Por tanto, es fundamental que las actividades realizadas dentro de una empresa tengan las condiciones más óptimas y adecuadas para la ejecución de las mismas, de una manera que puedan brindar bienestar y seguridad a sus trabajadores.

2.5. FACTORES DE RIESGO

La OIT (2014) considera que los riesgos laborales o factores de riesgos “es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión”. Por otra parte la OMS (2015) considera los factores de riesgo como “cualquier exposición de un grupo de personas a sufrir algún perjuicio en su integridad física y mental”. Además manifiesta que “la mayoría de accidentes laborales surgen por la incorrecta manipulación de maquinarias en las industrias, por el esfuerzo excesivo de los trabajadores y por demás circunstancias que se dan dentro de una empresa”.

2.5.1. CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Franco (2014) establece la siguiente clasificación de los riesgos laborales:

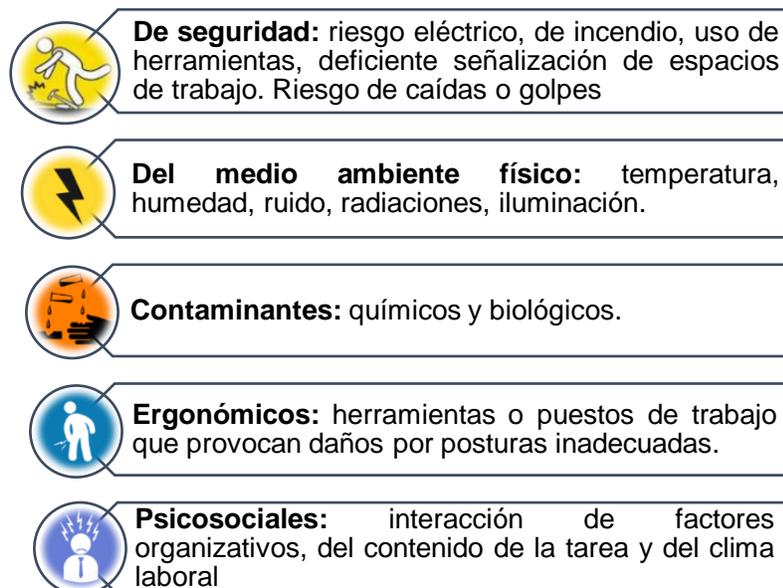


Figura 2.2. Clasificación de los riesgos

Fuente: Franco, R. 2014

2.5.1.1. RIESGOS DE SEGURIDAD

Benlloch y Ureña (2014) establecen que los riesgos de seguridad son aquellos que pueden causar lesiones inmediatamente. A continuación detallan algunos ejemplos:

- Superficies calientes
- Pisos resbalosos
- Escaleras inseguras
- Trabajo en las alturas
- Maquinas sin protección
- Sustancias químicas que pueden provocar incendios o explosiones
- Riesgos eléctricos
- Falta de salidas de emergencia
- Cargas pesadas
- Trabajar en espacios reducidos (cualquier área cerrada o parcialmente cerrada a la que sea difícil entrar o salir). El riesgo aumenta si hay presencia de vapores o humo, si hay falta de oxígeno o si hay demasiado oxígeno.

2.5.1.2. RIESGOS DEL MEDIO AMBIENTE FÍSICO

Se refiere a los factores del medio ambiente natural en el ámbito de trabajo y que aparecen de la misma forma o modificada por el proceso de producción que puede repercutir negativamente en la salud (Argulló, 2015).

Montes (2014) define los riesgos del ambiente físico como aquellos factores inherentes a los procesos o áreas de trabajo, generalmente producto de las instalaciones y equipos que incluyen niveles excesivos de ruidos, vibraciones, electricidad, temperatura, presión externa, radiaciones, entre otros.

2.5.1.3. RIESGOS CONTAMINANTES

García (2012) los define “agentes extraños al organismo humano que puede producir alteraciones a la salud cuando están presentes en el ambiente”, estos pueden ser contaminantes químicos y contaminantes biológicos.

- ✓ Los contaminantes **químicos** son sustancias durante la fabricación, transporte, almacenamiento o uso pueden incorporarse al ambiente en forma de aerosoles, gases o vapores y, afectan a la salud del trabajador. Ingresan al organismo por piel, vía respiratoria aparato digestivo o heridas (García, 2012).
- ✓ Los contaminante **biológicos** son microorganismos o partes de seres vivos que pueden estar presentes en el ambiente de trabajo y originar alteraciones en la salud tales como: bacterias, virus, hongos, parásitos, gusanos (García, 2012).

2.5.1.4. RIESGOS ERGONÓMICOS

Ergonomía es la adaptación de trabajo al hombre, Objetos, puestos de trabajo y herramientas que, por el peso, tamaño, forma o diseño, obligan a sobreesfuerzos, movimientos repetitivos y mantenimiento de posturas inadecuadas. Se pueden producir daños por esfuerzos posturales, estáticos o dinámicos (Franco, 2014).

2.5.1.5. RIESGOS PSICOSOCIALES

Afectan la psiquis en sus aspectos emocionales, intelectuales y sociales. Se da la interacción de factores organizativos (duración, horarios, ritmo de trabajo y lugar donde se desarrolla la tarea), del contenido de la tarea (cantidad y calidad de información que se recibe y procesas que pueda llevar a sobrecarga, por excesivas exigencias o subcarga de trabajo, por tareas monótonas y repetitivas), del clima

laboral (estilo de mando, relaciones interpersonales, posibilidades de ascenso). También pueden darse situaciones de mobbing (hostigamiento en el trabajo por una o varias personas que ejercen presión psicológica extrema, continuada y sistemática durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo). Acoso sexual y violencia laboral (Franco, 2014).

2.6. CARGA FÍSICA

Chaves, Martínez, López (2014) indica que la carga física de trabajo se define como el conjunto de requerimientos físicos a los que está sometido el trabajador durante la jornada laboral con base en los tipos de trabajo muscular estático y dinámico ejecutados por el trabajador.

Instituto Navarro de Salud Laboral (ISNL) (2019) define la carga física como el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Para estudiar la carga física hay que conocer.

- Los esfuerzos físicos
- La postura de trabajo
- La manipulación de cargas

Analizando este factor Cañas (2011) hace referencia a la cantidad de recursos aplicados a la realización de una tarea. Cuando una persona tiene que realizar una tarea, lo hace con una cantidad de recursos físicos y mentales determinados a los que denominamos recursos disponibles.

Estudios de la UGT s.f. la carga física es determinada por una serie de factores que son:

- **Factores del propio trabajador:** Edad, sexo, constitución física y grado de entrenamiento.
- **Factores relacionados con el puesto de trabajo:** Postura, manipulación de cargas y movimientos.
- **Organización del trabajo:** Diseño de las tareas, hacer descansos, ritmos de trabajo acompasados (UGT, s.f.).

Con lo antes mencionado por los autores se logra que la carga física, es todo aquello que requiere movimientos físicos por los cuales se ve sujeto el empleado dentro de la jornada laboral y este necesita la fuerza adecuada, con una postura equilibrada acorde, que a su vez disponga la respectiva manipulación de la misma, evitando así, daños graves o repentinos tanto para el trabajador como para la carga.

2.6.1. POSTURAS DE TRABAJO

INSL (2019) Las posturas de trabajo desfavorables no solo contribuyen a que el trabajo sea más pesado y desagradable, adelantando la aparición del cansancio, sino que a largo plazo pueden tener consecuencias más graves. Así mismo Real (2011) señala que estas posturas mantenidas, son consideradas como uno de los riesgos ergonómicos que más incidencia tiene sobre la salud del hombre, pues generan fatiga y provocan daños en el sistema musculo- esquelético, que se presentan muchas veces en el hombre con síntomas de dolores cervicales, lumbares u otros.

En relación a lo citado, es de vital importancia tener conocimiento sobre las posturas de trabajo para posteriormente orientar su práctica, teniendo en consideración que su aplicación es desde el personal de la empresa, para que contribuya en el desenvolvimiento del trabajo y a su vez evitas en mayor porcentaje las posturas forzadas y los riesgos ergonómicos que de cierta manera perjudican la salud de los trabajadores, su desempeño y buen funcionamiento organizacional.

2.6.2. FUERZA

Muñoz, Ramírez, Recio, San Emeterio (2014) definen fuerza como toda causa capaz de modificar el estado de movimiento o de reposo de un cuerpo de producir en él una deformación. Por otro lado, Grigioni, Palmegiani, Schafir (2019) señalan que la fuerza es una magnitud vectorial por lo tanto posee dirección, sentido e intensidad (cantidad de fuerza). La cantidad de fuerza está representada por el módulo del vector a través de una escala. La unidad de fuerza en el SIMELA es el newton: $[F] = N$.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2013) manifiesta que la fuerza de trabajo será el empleo cuyo objetivo es el de generar ingresos en forma de salario, beneficios o ganancia familiar, en metálico o en especie.

Con lo antes citado por los autores se logra perfeccionar que al hablar de la fuerza, se refiere a una acción o movimiento provechoso que llevan a cabo los miembros de la organización y está generalmente es remunerada de acuerdo al tiempo de trabajo que demande necesario para producir, en otras palabras está se la relaciona de cierta manera con la habilidad física y mental para desarrollar una actividad o labor.

2.6.3. MOVIMIENTOS REPETITIVOS

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud-comisiones obreras (ISTAS-CCOO) (2017) define los movimientos repetitivos como un grupo de movimientos continuos mantenidos durante un trabajo que implica la acción conjunta de los músculos, los huesos, las articulaciones y los nervios de una parte del cuerpo y provoca, en esta misma zona fatiga muscular, sobrecarga, dolor y, por último, lesión.

Obeso (2017) detalla algunas situaciones en las que se realizan movimientos repetitivos durante la actividad laboral:

- Operaciones en caja de supermercados,
- Cadenas de montaje de equipo o maquinarias.

De acuerdo a las definiciones citadas, se define a los movimientos repetitivos, como un conjunto de movimientos que se los realiza con bastante frecuencia, por ende, esto genera un desgaste no solo para el esqueleto humano, sino también interviene una fricción en el desempeño laboral, presentando fatiga, cansancio, mal humor y en ocasiones graves puede existir hasta lesión corporal.

2.7. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Vedder y Wolfgang (1998) citado por Carvajal (2015) la forma en que está organizado el trabajo, tanto física como temporalmente, también influye en su manejo. Es mejor repartir el trabajo de descarga de un camión entre varias personas, durante una hora, que pedir a un trabajador que lo haga solo y emplee en ello todo el día. El entorno influye sobre la manipulación: la falta de luz, los obstáculos o desniveles en el suelo o una limpieza deficiente pueden que la persona tropiece.

Caba, Chamorro, Fontalvo (2011) define a la organización del trabajo como el conjunto de objetivos, normas y procedimientos, bajo los cuales se desarrolla el proceso de trabajo. Por otra parte García y Cedeño (2016) mencionan que la organización del trabajo es producida por la estructura y la cultura empresarial. Pueden tener consecuencias para la salud de los trabajadores a nivel físico, pero, sobre todo, a nivel jerárquico y social.

Además García y Cedeño (2016) puntualizan algunos factores que pueden influir a nivel psicológico o social, tales como:

- Turnos de trabajo.

- Ritmo de trabajo.
- Estilo de mando.
- Estatus social.
- Relaciones profesionales.
- Falta de estabilidad en el empleo, entre otros.

Según Muñiz (2003) El diseño de la organización del trabajo se realiza muy a menudo con criterios técnicos o productivos, dejando de lado la consideración del elemento humano. La falta de atención a estos problemas puede generar una serie de consecuencias sobre las personas (estrés: presión externa o fuerza aplicada a un objeto produciendo una distorsión interna) o sobre la organización (ausentismo, conflictividad, disminución de la productividad).

Con lo antes expuesto se concreta que la organización de trabajo juega un rol muy importante, por este motivo, este debe de estar ligado con los objetivos, los procedimientos y las normas, para lograr cumplir con normalidad sus actividades, teniendo en consideración que esto redundará en el desarrollo de la empresa, mencionado que si no está bien estructurado, puede traer consigo consecuencias negativas, para la salud de los trabajadores y a la organización.

2.7.1. DISEÑO DE PUESTOS Y EQUIPAMIENTO

Solares (2019) declara que el diseño del puesto de trabajo es una tarea fundamental. Se sabe que en cualquier entorno de trabajo, ya sea la oficina o el taller, un puesto de trabajo bien diseñad aumenta no sólo la salud y bienestar de los trabajadores, sino también la productividad y la calidad de los productos. Y a la inversa, un puesto mal concebido puede dar lugar a quejas relacionadas con la salud o a enfermedades profesionales crónicas y a problemas para mantener la calidad del producto y el nivel de productividad deseado.

Lloyd y Leslie (2004) identifican el puesto de trabajo como la agrupación de cargos idénticos en cuanto a sus tareas y responsabilidades principales y significativas, y lo bastante parecidos para justificar la inclusión en un único análisis, siendo que puede haber una o varias personas que ocupen el puesto de trabajo. Tiene cierta estructura que se logra a través de los siguientes criterios:

- **Micro movimiento:** se refiere a la unida más simple de trabajo; siendo muy elemental, como el que se hace para alcanzar agarrar, colocar y soltar.
- **Elemento:** se especifica como la agregación de uno o más micro movimientos; se considera una entidad completa por ejemplo cuando se levanta o transporta un objeto.
 - **Tarea:** se considera la agrupación de elementos una de las distintas actividades que constituyen pasos lógicos necesarios en la realización de un trabajo.
 - **Función:** es la agrupación de tareas para entender las responsabilidades de un puesto.
 - **Ocupación:** es la agrupación de puestos de trabajos o clases de puestos de trabajo semejantes (Lloyd, et al. 2004).

Se deduce que el diseño de puesto es imprescindible dentro de las empresas, independientemente de su actividad, ya sea que estén dedicadas a la producción o a la prestación de servicios, no se debe descuidar esta distribución pues al realizarlo, se podrá clasificar el personal de acuerdo a sus capacidades y destrezas, beneficiando así la salud y desempeño del trabajador y con ello obtener resultados productivos y eficientes.

2.7.2. TIEMPOS DE TRABAJO

Caldas, Castellanos, Hidalgo (2018) deducen que la jornada de trabajo es el número de horas que diarias, semanal o anualmente el trabajador presta los servicio para los que ha sido contratado. Si existen interrupciones, la jornada se denomina parida,

en caso contrario, se conoce como jornada continuada. Por otro lado Machicado (2010) lo define como el tiempo durante el cual el trabajador presta sus servicios, sin que pueda exceder de los máximos legales.

Por disposición del Ar. 47 del Código del Trabajo (2012) la jornada máxima de trabajo, será de ocho horas diarias, de manera que no excedan de cuarenta horas semanales, salvo por disposición de la ley en contrario.

Con base a los reglamentos establecidos, se determina que el desempeño de un empleado va a depender de su jornada laboral, teniendo en consideración que la prestación de sus servicios involucra directamente tiempos de responsabilidad y de descansos, por lo que estas según estudios ya realizados por expertos no podrá exceder la jornada máxima de 8 horas diarias, ni de 40 horas semanales.

2.7.3. TIEMPOS DE DESCANSO

Entre final de una jornada y el comienzo de la siguiente deben mediar, como mínimo, 12 horas de descanso. De este límite están exentas ciertas actividades, trabajos y sectores con jornadas especiales que por su peculiaridades amplían o limitan el tiempo de trabajo y descanso (Caldas *et al.*, 2018).

Art. 50 del código del trabajo (2012) **Límite de jornada y descanso forzoso:** las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias. Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

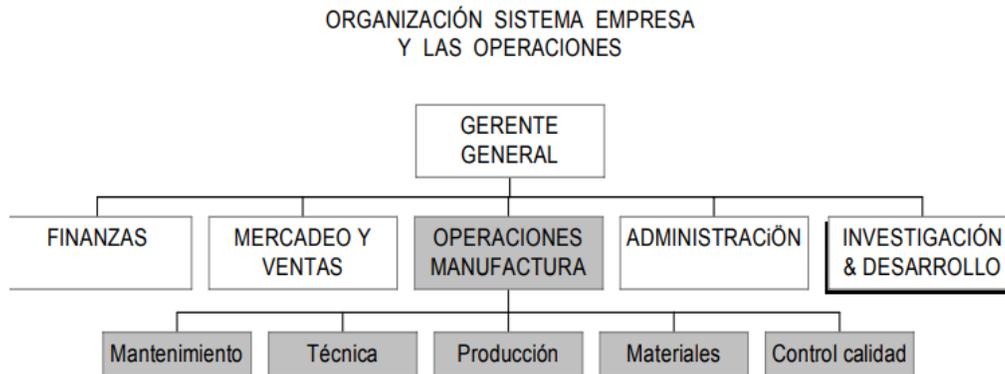
El código del trabajo (2008) en el Art. 51 **Duración de descanso.-** el descanso de que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos

si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderán un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas.

Rigiéndose a los reglamentos señalados se deriva que los derechos del trabajador en Ecuador son irrenunciables, de modo que todo trabajo con leva un desgaste: físico o mental, por lo que se establece un tiempo de descanso oportuno, para que el empleado logre desenvolverse adecuadamente, evitando consigo problemas físicos y psíquicos, que de cierta manera afectan directamente tanto a la vida personal, como laboral de las personas, destacando que al no disponer de las horas de descanso indicadas puede afectar considerablemente de forma negativa en la productividad del trabajo.

2.8. ORGANIZACIÓN DE OPERACIONES

Para Caba *et al.*, (2011) La organización de las operaciones es un sistema compuesto de elementos y relaciones. La figura 2.3 muestra la representación genérica del sistema EMPRESA donde sus elementos se enmarcan en uno de los cuatro grandes bloques que la constituyen: finanzas, mercado y ventas, manufactura o administración.



Fuente: Caba *et al.* (2011)

Figura 2.3. Diseño de organización de Operaciones

Vilcarrromero (2013) define a la organización de Operaciones como el diseño, y a la mejora de los sistemas que crean y producen los principales bienes y servicios, y

que está dedicada a la investigación y a la ejecución de todas aquellas acciones que van a generar una mayor productividad mediante la aplicación, organización, dirección y control en la producción, aplicando todos esos procesos individuales de la mejor manera posible, destinado todo ello a aumentar la calidad del producto.

La organización de operaciones básicamente es el área que se dedica a investigar que las tareas se ejecuten con normalidad y regularidad en una empresa, ya sea, que se dedique a adquirir, transformar o producir bienes o servicio, considerando que el fin es satisfacer las necesidades y preferencias del consumidor, además de alcanzar sus objetivos empresariales planteados, por lo tanto, sin duda, es uno de los más trascendentes debido que este no avanza si no se liga con los ajustes de procesos productivos con base a demandas de mercado, insumos, mano de obra, costos de producción, etc.

2.9. CARGA MENTAL

Canepa (2010) La carga mental de trabajo es una dimensión que ha ido ganando terreno en la preocupación de aquellos que están interesados en las condiciones de trabajo y la efectividad del desempeño humano. Así también, el INSL (2019) la define como el nivel de actividad del desempeño humano. A su vez, menciona los siguientes factores que inciden en la carga mental:

- La cantidad de información que se recibe
- La complejidad de la respuesta que se exige
- El tiempo en que se ha de responder
- Las capacidades individuales

Para la UGT s.f. la carga mental es “todo esfuerzo de carácter cognoscitivo determinado por la cantidad y tipo de información provenientes en forma de las demandas del puesto de trabajo”.

Por los autores antes señalados se concreta que cuando existe carga mental la capacidad de los resultados, está muy por debajo a lo que se esperaba, contrario a las exigencias de tareas estas prevalece, el ritmo de trabajo desciende, aumenta el incumplimiento y la falta de esfuerzo. Es por esto que en la actualidad tanto lo psicológico como lo sociológico se encuentra ligado con la carga mental, debido que esta repercutirá directamente en la productividad del trabajador como parte de la empresa.

2.10. PLAN DE MEJORA

Soriano (2015) define el plan de mejora como “un proceso a través del cual se fija el objetivo de mejorar todos los aspectos susceptibles de ser mejorados a través de la eliminación de lo negativo y el reforzamiento de lo positivo, permitiendo a la organización conseguir sus metas fijadas”. Así mismo Proaño *et al.*, (2017) menciona que el plan de mejora es “un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva para así obtener resultados eficientes y eficaces”. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuya al progreso constante.

Respecto a lo citado anteriormente un plan de mejora se considera como una herramienta útil para las empresas que buscan mejorar sus servicios, productos o procesos ya si poder mantenerse en el mercado, crecer y ser competitivos. Su aplicación implica que todos los integrantes de la organización participen en el cambio de mejora para lograr el éxito esperado, el mismo que debe ser desarrollado participen en el cambio de mejora para lograr el éxito esperado, el mismo que debe ser desarrollado y planificado de la manera más viable, flexible integrando nuevas acciones a corto, mediano o largo plazo.

2.10.1. PRINCIPIOS DEL PLAN DE MEJORA

Los principios que debe contemplar un plan de mejora para cumplir los criterios de caída establecidos según Soriano (2015) son:

- Derivado de un proceso sistemático de autoevaluación y diagnóstico. La elaboración del plan de mejora requiere de un proceso ordenado para localizar los puntos más débiles que se pretenden (Soriano, 2015).
- Realista y vinculado a las necesidades sentidas y expresadas por las personas implicadas, de tal forma que se logre reforzar los aspectos positivos y erradicar los negativos (Soriano, 2015).
- Concreto y sencillo en su planteamiento. Con ello se logra la eficacia de las intervenciones a llevar a cabo, ya que se aúnan los esfuerzos en lo realmente relevante (Soriano, 2015).
- Con responsabilidades fijadas, sin olvidar que se estructura en un marco de colaboración. El plan de mejora requiere del compromiso de todas las personas que lo llevan a cabo e igualmente de todas a las que les repercute (Soriano, 2015).
- Con un seguimiento que verifica los logros de las actuaciones. Es importante establecer estrategias de seguimiento durante el proceso, ya que eso permite fortalecer las intervenciones (Soriano, 2015).
- Con el punto de vista puesto en su integración en la vida institucional, es decir, se diseña partiendo de las necesidades de la organización, para que las mejoras repercutan directamente en la institución y sea en esta en la que se establezcan las mejoras (Soriano, 2015).

2.10.2. MÉTODO 5W+1H

Trías *et al.*, (2012) señala que la 5w+1h es una metodología de análisis empresarial que consiste en contestar seis preguntas básicas: qué (WHAT), por qué (WHY), cuándo (WHEN), dónde (WHERE), quién (WHO) y cómo (HOW). Esta regla creada

por Lasswell en 1979 puede considerarse como una lista de verificación mediante la cual es posible generar estrategias para implementar una mejora. Asimismo De la fuente (2009) citado por Sánchez (2015) lo define como “una herramienta de análisis cualitativo que busca detectar la causa raíz de un problema”.

En conclusión el método 5W+1H es una herramienta de análisis que permite identificar los factores y condiciones que provocan problemas en los procesos organizacionales. Al identificar los problemas y preguntar varias veces ¿Por qué? Se despliega una jerarquía vertical de problemas y las condiciones que lo generan para así aplicar acciones de mejora que garanticen el buen funcionamiento empresarial.

2.11. COOPERATIVA

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria (2013) Art. 34 establece que son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, autogestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediano de la comunidad. Por otra parte, la Alianza Cooperativa Internacional (2014) la definen como una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

2.11.1. COOPERATIVAS EN ECUADOR

Según los datos estadísticos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019) a octubre 2015, el Ecuador registró un total de 887 cooperativas de

ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra que en los últimos tres años y medio el sector creció notablemente. Además menciona que el 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo, lo que convierte a este producto financiero, en algo distintivo del sistema financiero cooperativo frente a la banca.

2.11.2. CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS

Ley de Economía Popular y Solidaria (2013) Art. 35 estipula que las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, crédito, vivienda, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley. Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios.

- **COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN:** son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos, familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.
- **COOPERATIVAS DE VIVIENDA:** tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.
- **COOPERATIVAS DE CONSUMO:** tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de

consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y producto de artesanía.

2.11.3. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., se conformó en el año 1966 y adquirió su vida jurídica, con la aprobación de sus estatutos, el 19 de mayo de 1967 según Acuerdo Ministerial No. 9022, siendo Presidente Constitucional Interino de la Republica el Dr. Otto Arosemena Gómez y Ministro de previsión y Asistencia Social, el Dr. Marcos Suescun Guerrero. El 25 de julio de 2003, con el número SBS-2003-473, esta Institución obtiene la calificación de la Superintendencia de Banco y asa a formar parte de dicho organismo, resolución que fue publicada en el registro oficial en la misma fecha (Fue calificada como ente de intermediación financiera, por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador mediante Resolución SBS-2003-0473 emitida el 02 de julio del 2003 y publicada en el Registro Oficial Número 148 del 15 de agosto del 2003), con lo que se ofrece un respaldo a los socios de la Institución y demuestra el avance de la misma alcanzada en los últimos años, que ha funcionado con la confianza de más de 10.000 socios a la presente fecha, siendo actualmente el Gerente el Ing. Gustavo Navarrete Castillo, y en la Presidencia el Señor Tecnólogo Ángel Macías.

Han transcurrido 53 años y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., ubicada en la calle Salinas y Ricaurte esquina, ha sido la Institución que ha contribuido con su aporte al desarrollo del Cantón Bolívar, expandiendo su accionar a otros cantones de la provincia de Manabí con oficinas operativas como es el caso de la Agencia en la ciudad de Manta, en la ciudad de Sucre cabecera cantonal de 24 de Mayo, en Jama, Portoviejo, San Isidro, y las oficinas especiales en Chone y Junín, lo que nos da mayor cobertura cumpliendo con nuestra visión (Coop. Calceta, 2015).

- **MISIÓN**

Contribuir al desarrollo socioeconómico de los microempresarios y de la población en general de la provincia de Manabí y del país, a través de productos y servicios financieros sostenibles y de calidad con enfoque de responsabilidad social (Coop. Calceta, 2015).

- **VISIÓN**

Ser una institución especializada en microfinanzas, brindando servicios financieros de calidad, competitivos, eficientes y con rentabilidad mutua, impulsando el crecimiento socioeconómico de los sectores productivos de Manabí y del país (Coop. Calceta, 2015).

- **VALORES CORPORATIVOS**

- Honestidad
- Transparencia
- Responsabilidad
- Equidad
- Solidaridad
- Respeto (Coop. Calceta, 2015)

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Limitada, ubicada en Ricaurte y Salinas Esquinas, ciudad de Calceta, Cantón Bolívar, Provincia de Manabí.

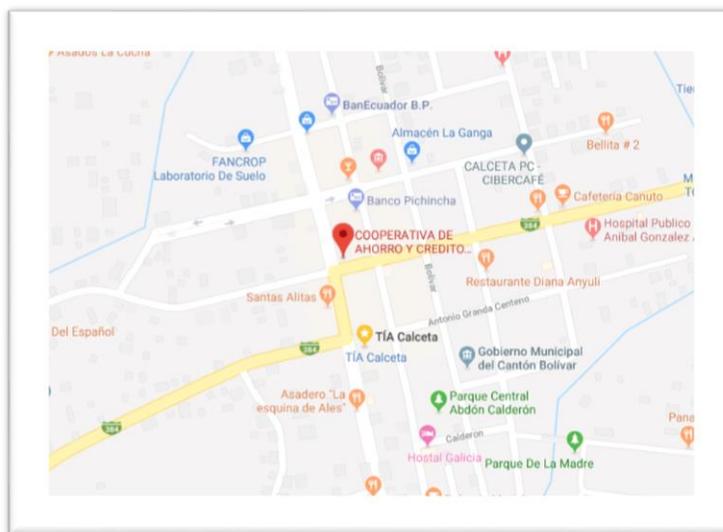


Foto 3.1. Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda
Fuente: Google Maps (2019)

3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El período de la investigación para la ejecución fue de 9 meses posterior a la fecha de aprobación de la planificación del proyecto, tiempo en que se cumplió cada uno de los objetivos trazados.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

- ✓ Seguridad, Salud y Bienestar Ocupacional
- ✓ Mejora de las actividades laborales

3.4. POBLACIÓN

El universo con el que se trabajó en la presente investigación es de 49 personas que conforman el personal administrativo, de seguridad y limpieza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. Tomando en consideración la definición de Lerma (2016) “conjunto de elementos con características similares a los que se va a someter una investigación”.

3.5. MUESTREO

Debido al número reducido del universo, se trabajó con el total de la población para que los resultados sean efectivos, siendo un total de 49 trabajadores que conforman los distintos departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. Esto se empleó considerando la afirmación de Lerma (2016) donde menciona que el “Muestreo es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación”.

3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Muñoz (2015) señala que la investigación científica se clasifica de acuerdo a la procedencia u obtención de la información, es decir, por las fuentes de información que se emplean. Por consiguiente, los tipos de investigación que se aplicaron para el logro de los objetivos son:

3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Se utilizó la investigación bibliográfica, misma que sirvió para recopilar información de libros y revistas científicas a fines con la temática a investigar, para dar sustento a la investigación puesto que de acuerdo a Campos (2017) ‘la investigación bibliográfica es la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones de un modo sistemático’.

3.6.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Se manejó la **investigación de campo**, que permitió realizar el estudio de la problemática existente directamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. en todas las aéreas para abocar conocimiento real sobre sobre la situación actual de la misma, ya que como menciona Campos (2017) “la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos los sujetos investigados”.

3.7. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Cegarra (2012) “Los métodos de investigación son importantes para conocer el camino que llevará al encuentro de respuestas al comprender las hipótesis arrojadas por educación, observación o experimentación del caso”. Por tanto, los métodos que se llevaron a cabo en la presente investigación son:

3.7.1. MÉTODO DEDUCTIVO

Se aplicó este método partiendo del todo a las partes de la información recabada en la COAC Calceta LTDA., es decir, analizando las leyes, normativas y reglamentos vigentes para aplicarlos en la solución de la problemática existente, puesto que de acuerdo con Bernal (2010) “es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”.

3.7.2. MÉTODO INDUCTIVO

A diferencia del deductivo este método favoreció al desarrollo de la investigación partiendo de las partes al todo, es decir, se inició con un estudio individual de los riesgos que enfrentan los trabajadores de la COAC Calceta Ltda. para plantear conclusiones universales que se establecen de acuerdo a las leyes, normativas o reglamentos. Es así Bernal (2010) argumenta que “con éste método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares

aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general”.

3.7.3. MÉTODO ANALÍTICO

Se aplicó el método analítico mediante el análisis del problema para conocer las causas y efectos que provocan accidentes o enfermedades laborales en la Cooperativa. Tal como señala Fideas y Arias (2012) este método “consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual”.

3.8. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para Niño (2011) “Los datos que se buscan y se obtiene en el desarrollo de la investigación, constituyen el cuerpo de información sobre los hechos, objetos o fenómenos en estudio, y configuran la materia prima de la investigación”. Por ende, las técnicas que se utilizara para la recolección de información fueron:

3.8.1. ENTREVISTA

La **entrevista** esta se la aplicó al Sr. Gustavo Navarrete gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. con la finalidad de obtener información verídica y confiable sobre los procesos que se llevan a cabo en la misma. Para Denzin y Licoln (2005) tomado por Vargas (2012) declara que la entrevista como técnica de recogida de datos, “está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador y se realiza con la finalidad de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre la problemática”.

3.8.2. ENCUESTA

La **encuesta** fue enfocada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. para recibir información directa, y evitar que opiniones sesgadas pudieran influir en el resultado de la información a través de un cuestionario, por ello es indispensable, según López y Fachelli (2016) consideran en primera instancia como una “técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener información de manera sistemática”.

3.9. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN

Así mismo Niño (2011) establece que las herramientas “aportan significativamente al cumplimiento de investigación, sirven como un medio para proporcionar información y con base a ello realizar los juicios correspondientes”, por tanto, las herramientas que se utilizaron en la presente investigación:

3.9.1. FICHA DE OBSERVACIÓN

La ficha de observación se empleó como instrumento de recolección de datos para visualizar las actividades realizadas actualmente en todas las actividades productivas, con el fin de determinar los inconvenientes existentes en el mismo para aplicar acciones de mejora. Díaz (2014) indica que la “ficha de observación se usa para registrar datos a fin de brindar recomendaciones para la mejora correspondiente al objeto de estudio”.

3.9.2. CUESTIONARIO

Se llevó a cabo para formular las preguntas que ayudaron con el conocimiento acerca del diagnóstico de los procesos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Limitada. El autor Tamayo y Tamayo (2012) señala que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales;

permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

3.9.3. MATRIZ DE RIESGO DE TRIPLE CRITERIO PVG (PROBABILIDAD, GRAVEDAD, VULNERABILIDAD)

Se utilizará esta herramienta para determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad y salud de los trabajadores que enfrenta la Cooperativa, proponer acciones concretas para disminuirlos y estimar el impacto que estas acciones tendrán sobre el nivel de riesgo de sus trabajadores, puesto que como menciona el Ministerio de Relaciones Laborales (2013) “una matriz de riesgo compone un instrumento de manejo y de gestión generalmente empleada para determinar las actividades (procesos y productos) más determinantes de una organización, el tipo y nivel de riesgos inseparables a estas actividades y los elementos exógenos y endógenos vinculados a estos tipos de riesgos (factores de riesgo)”.

Para evaluar el riesgo mediante esta matriz se aplica la siguiente fórmula. En la que:

R = Riesgo

P = Probabilidad

G = Gravedad del daño

V = Vulnerabilidad (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

3.9.3.1 ESTIMACIÓN O VALORACIÓN DE UN RIESGO

ESTIMACIÓN	VALOR
Riesgo Moderado	4 y 3
Riesgo Importante	6 y 5
Riesgo Intolerable	9, 8, 7

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales, 2013

3.10. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se plantearon 3 fases con sus respectivas actividades, tal como se describen a continuación:

FASE N° I: Determinar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Limitada en relación a la seguridad y salud ocupacional

- Diseño del cuestionario para la entrevista.
- Elaboración del cuestionario para la encuesta.
- Diseño de la ficha de observación.
- Ejecución de la entrevista al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Limitada
- Aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Limitada.
- Procesamiento, tabulación y análisis de información recopilada mediante la entrevista, encuesta y ficha de observación.

Esta fase inició con la elaboración del banco de preguntas para la ejecución de la entrevista y la encuesta que se realizó al gerente y personal que labora en la Cooperativa, con la finalidad de obtener información de los procesos y actividades realizadas dentro de la entidad financiera. Además, se diseñó una ficha de observación, herramienta que permitió registrar datos relacionados con la salud y seguridad de los trabajadores con el fin de brindar recomendaciones para la prevención de los posibles riesgos que se presenten. Y para culminar esta fase se procesó, tabuló y analizó la información adquirida.

FASE N° II: Evaluar los procesos relacionados con la seguridad, salud y bienestar ocupacional para la determinación de los riesgos que enfrentan sus trabajadores y colaboradores.

- Identificación de los riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales que afrontan los trabajadores y colaboradores mediante la matriz de riesgos PGV
- Proponer medidas para atenuar los riesgos existentes que afectan la seguridad, salud y bienestar ocupacional.
- Socialización de la propuesta de mejora con los directivos de la cooperativa.

Para el cumplimiento de esta etapa se realizó una descripción de las actividades que se llevan a cabo en la cooperativa con la finalidad de identificar los riesgos existentes en cada área de trabajo mediante la utilización de matrices propuestas por el Manual para la Identificación y Evaluación de Riesgos Laborales planteadas por la Dirección General de Relaciones Laborales (2006), y seguidamente se procedió a la socialización de las medidas identificadas tomando en consideración el procedimiento establecido por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2011).

FASE N° III: Proponer un plan de mejoramiento del sistema de seguridad, salud y bienestar ocupacional para su aplicación.

- Diseño del plan de mejora aplicando el método 5w1h.
- Sugerencia de las medidas de control y cumplimiento del plan de mejora propuesto.

Para el desarrollo de esta fase final, se elaboró el plan de mejora con base a el formato de la matriz de riesgo de triple criterio PGV (Probabilidad, Gravedad y Vulnerabilidad) propuesto por el Ministerio de Relaciones Laborales (2012). Por consiguiente se redactó las sugerencias de las medidas de control y cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud Ocupacional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se muestran los principales resultados de la ejecución de la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., con el propósito de contribuir a la mejora de las actividades laborales mediante el diagnóstico del sistema de seguridad, salud y bienestar ocupacional en la misma.

4.1. FASE N° I: DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA EN RELACIÓN A LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

Esta fase inició con la elaboración del banco de preguntas para la ejecución de la entrevista y la encuesta que se realizó al gerente y personal que labora en la Cooperativa, con la finalidad de obtener información de los procesos y actividades realizadas dentro de la entidad financiera. Además, se diseñó una ficha de observación, herramienta que permitió registrar datos relacionados con la salud y seguridad de los trabajadores con el fin de brindar recomendaciones para la prevención de los posibles riesgos que se presenten. Y para culminar esta fase se procesó, tabuló y analizó la información adquirida.

4.1.1. ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.

TEMA: DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR OCUPACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LIMITADA DEL CANTÓN BOLÍVAR

OBJETIVO: Reunir información indispensable para la elaboración de un diagnóstico, sobre seguridad y salud ocupacional, con el propósito de elaborar un plan de mejora de seguridad para su aplicación que ofrezca las medidas de seguridad a los empleados durante el desempeño de sus actividades laborales, que ayude a la prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Por este medio

requerimos de su colaboración para responder la presente guía de entrevista, su opinión es muy importante para la ejecución de la presente investigación. La información facilitada será con fines académicos y estrictamente confidenciales. A continuación se muestra el cuadro 4.1 que presentará las interrogantes elaboradas para el gerente con la finalidad de obtener información verídica.

Cuadro 4.1 Entrevista se la realizó al Sr. Gerente de la Cooperativa Calceta

PREGUNTAS	RESPUESTA
Según su criterio ¿Qué entiende Usted por “Seguridad y salud ocupacional”?	Se entiende por SSO, la aplicación de medidas y el desarrollo de actividades para la prevención de riesgos laborales, con un ambiente de trabajo adecuado con condiciones de trabajo justas, un lugar donde los funcionarios puedan desarrollar con normalidad sus actividades.
¿Conoce usted acerca de la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo?	Sí, el cual establece a la institución los requisitos de seguridad y salud ocupacional y tratar de aplicarla en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco legal y responsabilidad dentro de la institución.
¿Ha recibido la Cooperativa Calceta visitas de inspección por parte del Ministerio de Trabajo?	Sí, con frecuencia se han recibido visitas durante el periodo 2019, en los cuales fueron muy satisfactorios los resultados.
¿Conoce usted cuales son las instituciones y Legislaciones que están involucradas al cumplimiento de la Seguridad y salud ocupacional?	La constitución del Ecuador, Normas Constitucional Andina, Convenios internacionales de la OIT, Código de trabajo, Reglamento de Seguridad y

	Salud de los Trabajadores, acuerdos ministeriales y del medio ambiente.
¿Cuántas personas laboran en la matriz de la Cooperativa Calceta?	Con corte a diciembre se cuenta con 49 empleados en la oficina matriz.
¿Existe en la Cooperativa Calceta un comité de seguridad y salud ocupacional?	Sí, existe un comité que está conformado por presidente, secretario, representante de los empleados, administrado conjuntamente con el responsable, el técnico y el médico ocupacional.
¿Se encuentra definida y documentada las políticas SST de la Cooperativa Calceta?	Si actualmente está documentada, pero el reglamento de seguridad y salud ocupacional ya venció, luego de actualizarla será sociabilizada y expuesta en lugares visibles.
¿Cómo considera usted la infraestructura de la Cooperativa Calceta?	Como institución mantenemos una muy buena infraestructura, logrando que todas las áreas estén adecuadas para un trabajo digno.
¿En la cooperativa se han presentado casos de accidentes o enfermedades laborales?	Hasta la fecha no hemos tenido accidentes ni enfermedades laborales, más bien se han presentado incidentes y han sido solucionados.
¿Se emplea actualmente un registro estadístico sobre accidentes y enfermedades ocurridas al personal que labora dentro de la cooperativa?	Sí mensualmente el doctor ocupacional se encarga de emitir informes con sus respectivos descargos.
¿Cada que tiempo se evalúan y controlan las medidas de Seguridad y Salud Ocupacional en la Cooperativa Calceta?	Periódicamente, el técnico Ing. Andrés Chang se encarga de ofertar una misión y controlar las medidas de seguridad dentro de la institución.

¿Considera que un plan de mejora de seguridad y salud ocupacional contribuirá positivamente al desempeño de los empleados que labora dentro de la institución?	Considero que todo lo que es para mejorar y es para beneficio de la institución de los empleados siempre es bueno, el equipo de trabajo que tenemos, como lo es el técnico, el médico ocupacional responsable del SSO trabajan en beneficio de la institución.
--	--

Fuente: Autores

4.1.1.1. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.

Mediante la entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., se logró obtener información muy imprescindible concerniente a la Seguridad y Salud Ocupacional de la misma, donde se pudo evidenciar que la Cooperativa cuenta con un técnico, que se encarga de ofertar una misión y controlar las medidas de seguridad dentro de la institución, sin embargo, cabe mencionar que la visita del técnico es de dos veces al año, lo que ocasiona un control insuficiente y por ende, un inadecuado desempeño de las actividades laborales por parte de los empleados lo que ocasiona riesgos y bajo desempeño, pese a ello cabe mencionar que el establecimiento tiene su respectiva directiva además existe reglamento interno de seguridad e higiene cuyo objetivo es precautelar el bienestar humano.

4.1.2. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL EDIFICIO MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.

4.1.3. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

Con la finalidad de lograr la obtención de más información para la realización de la presente investigación se realizaron encuestas a los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Calceta Ltda., las cuales se analizan a continuación:

Cuadro 4.2. Sexo

DATOS GENERALES		
SEXO:	#	%
FEMENINO	28	57.14%
MASCULINO	21	42.86%
TOTAL	49	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

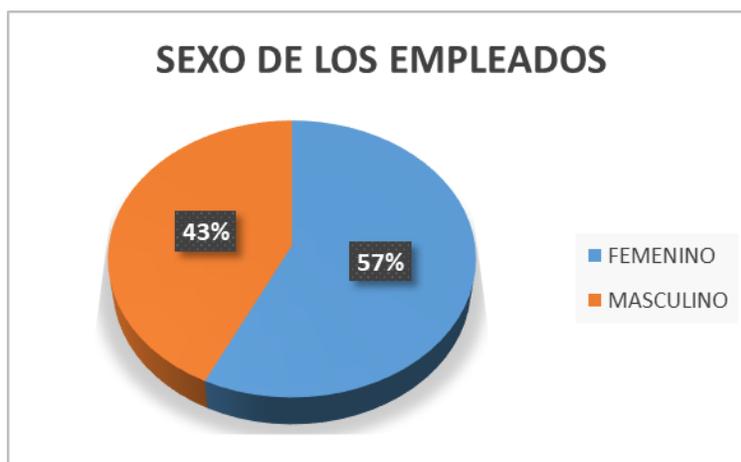


Gráfico 4.2. Sexo

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

En la matriz de la cooperativa de Ahorro y Crédito con cierre de diciembre 2019 encuentran laborando 49 empleados, entre ellos 57% perteneciente al género femenino, y el 43% del sexo masculino.

1.- La empresa tiene elaborada la política de SST aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Cuadro 4.3. Política SST

	#	%
NUNCA	3	6.12%
POCAS VECES	3	6.12%
MUCHAS	4	8.16%
CASI SIEMPRE	23	46.94%
SIEMPRE	16	32.65%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

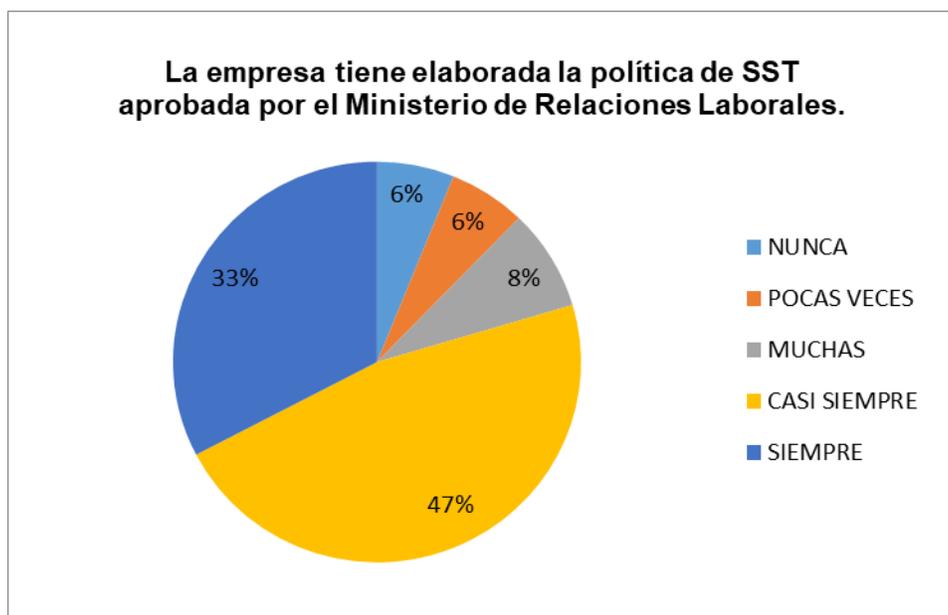


Gráfico 4.3. Política SST

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

El 33% de los encuestados manifiesta que la institución **siempre** tiene elaborado la política SST, el 47% aseguran que **casi siempre** tienen diseñado la política SST, por otro lado un 8% dicen que **mucho** y un 6% **pocas veces**. Por lo tanto podemos observar que la mayoría de los empleados manifiestan que la institución cuenta con políticas que brinden seguridad y salud ocupacional como exige la ley, sin embargo, un 6% refleja desconocimiento de las mismas puesto que señala que **nunca** se elaboró

2.- Conoce usted las políticas SST

Cuadro 4.4. Política SST

	#	%
NUNCA	3	6.12%
POCAS VECES	3	6.12%
MUCHAS	3	6.12%
CASI SIEMPRE	23	46.94%
SIEMPRE	17	34.69%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

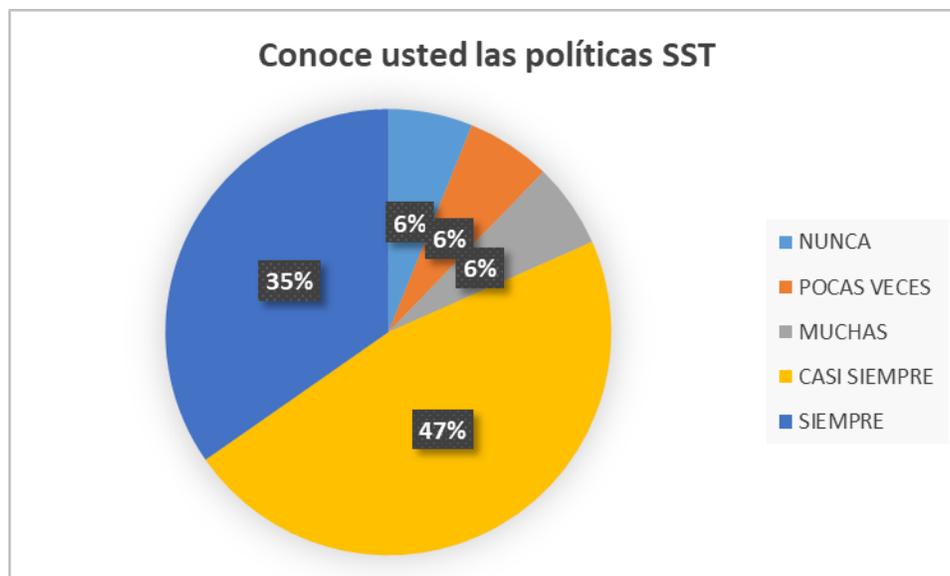


Gráfico 4.4. Política SST

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

El 6% de los trabajadores aseguran que **nunca, pocas veces, muchas veces** conocen acerca de la política SST, mientras que un 35% asegura que **siempre**, un 47% **casi siempre**. Con esto podemos observar que un porcentaje de los empleados que trabajan en el edificio matriz tienen poco conocimiento acerca de la política SST, lo cual se puede considerar una debilidad para ellos y por ende para la institución.

3.- La política de SST está disponible para su consulta, a todas las partes interesadas.

Cuadro 4.5. Política SST

	#	%
NUNCA	0	0
POCAS VECES	21	42.86%
MUCHAS VECES	0	0
CASI SIEMPRE	28	57.14%
SIEMPRE	0	0
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras



Gráfico 4.5. Política SST

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

El 57% opina que casi **siempre** la información está disponible para ser consultada, y el 43% que **pocas veces** con lo que se puede observar que a pesar que la información debería estar disponible de forma inmediata no siempre se puede acceder a ella.

4.- ¿La política de SST se actualiza periódicamente?

Cuadro 4.6. Política SST

	#	%
NUNCA	0	0
POCAS VECES	5	10.20%
MUCHAS VECES	11	22.45%
CASI SIEMPRE	24	48.98%
SIEMPRE	9	18.37%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

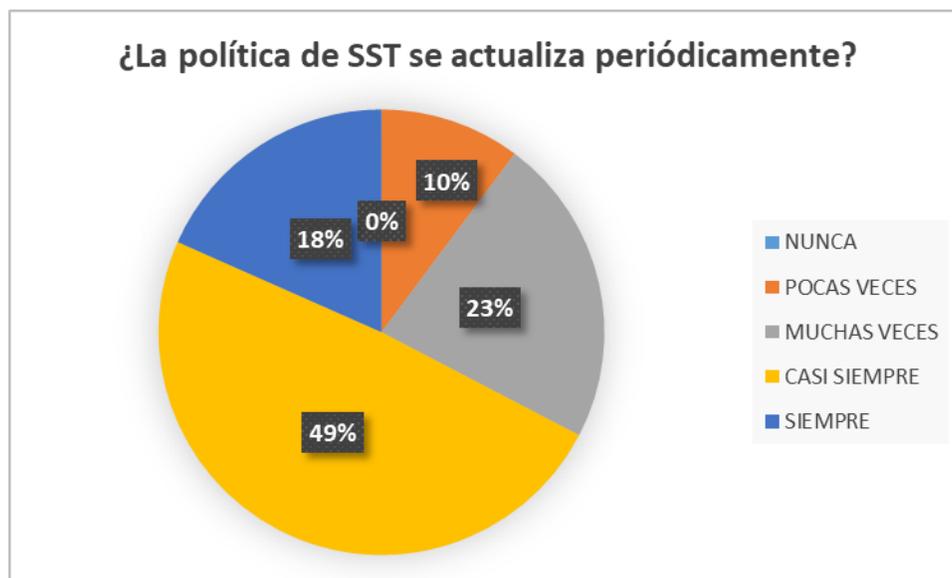


Gráfico 4.6. Política SST

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

El 49% asegura que **casi siempre**, un 23% que **muchas veces**, un 18% que **siempre**, y un 10% que **pocas veces**, con estos resultados se percibe que la mayoría de empleados aseguran que la política SST es actualizada **casi siempre** por las personas encargadas.

5.- En la cooperativa Calceta se dan capacitaciones al personal sobre:

a) Primeros auxilios

Cuadro 4.7. Primeros auxilios

	#	%
NUNCA	0	0
POCAS VECES	27	55.10%
MUCHAS VECES	0	0
CASI SIEMPRE	17	34.69%
SIEMPRE	5	10.20%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

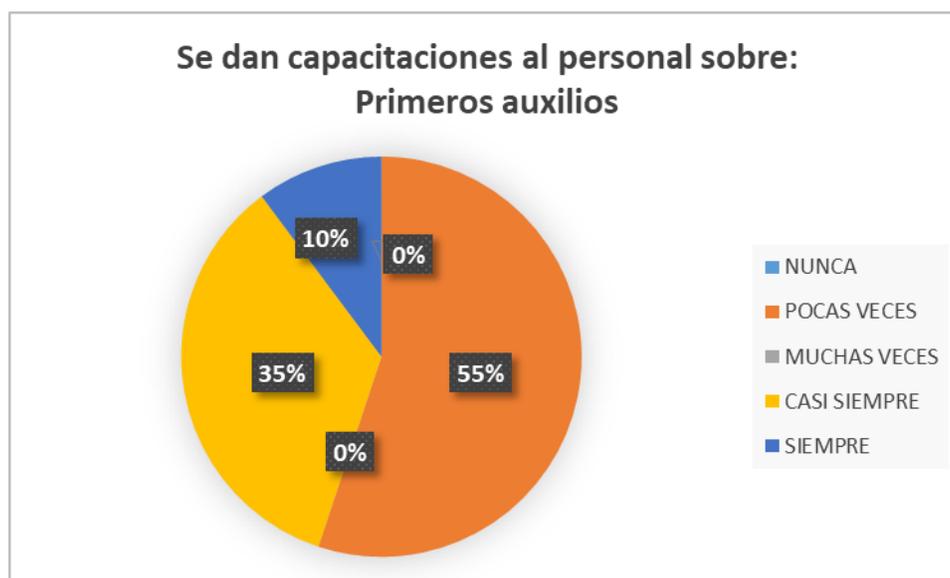


Gráfico 4.7. Primeros auxilios

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

Un 55% expresan que recibe **pocas veces**, un 35% **casi siempre**, y un 10% que **siempre**, lo que nos indica que los empleados no son capacitados frecuentemente sobre primeros auxilios lo que provoca incapacidad para actuar ante una emergencia. Tal como señala Vértice (2012) “Los objetivos de los primeros auxilios son la conservación de la vida; evitar complicaciones físicas y psicológicas; ayudar a la recuperación, así como asegurar el traslado de los accidentados a un centro asistencial”.

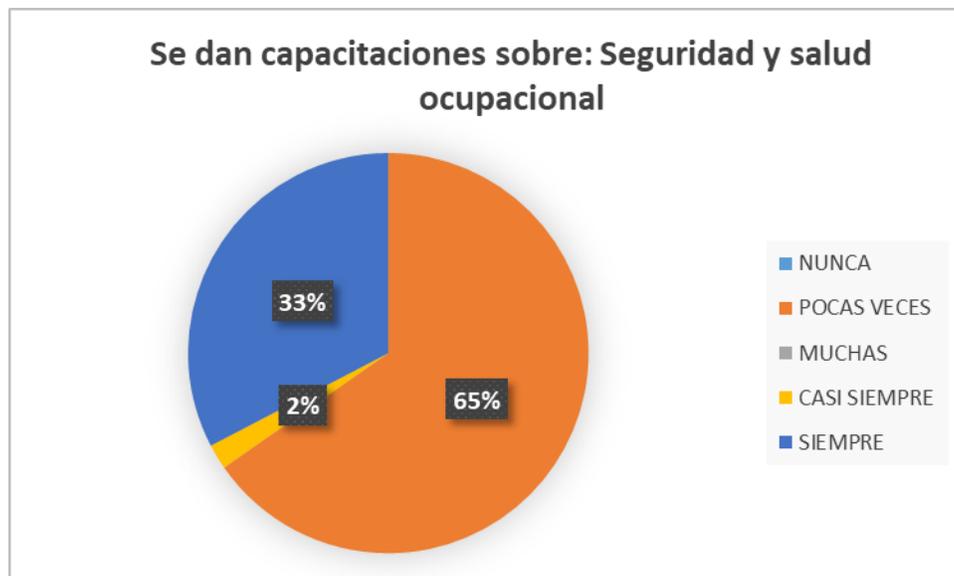
b).- Seguridad y salud ocupacional

Cuadro 4.8. Seguridad y salud ocupacional

	#	%
NUNCA		
POCAS VECES	32	65.31%
MUCHAS		
CASI SIEMPRE	1	2.04%
SIEMPRE	16	32.65%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

**Gráfico 4.8** Seguridad y salud ocupacional

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

Un 65% aseguran recibir capacitaciones **pocas veces**, 33% **siempre**, y con una minoría notable del 2% mencionan **casi siempre**, por lo tanto, como resultado vemos que son pocas las capacitaciones sobre seguridad y salud ocupacional lo que provoca incidentes laborales. Ruiz y Díaz (2016) manifiesta que “una persona se desempeña mejor en su labor cuando se siente cómoda y segura, por lo que como consecuencia ocurren menos accidentes cuando se tiene una buena capacitación”

c).- Atención y servicio al cliente

Cuadro 4.9. Atención y servicio al cliente

	#	%
NUNCA	0	0
POCAS VECES	30	61.22%
MUCHAS VECES	1	2.04%
CASI SIEMPRE	5	10.20%
SIEMPRE	13	26.53%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

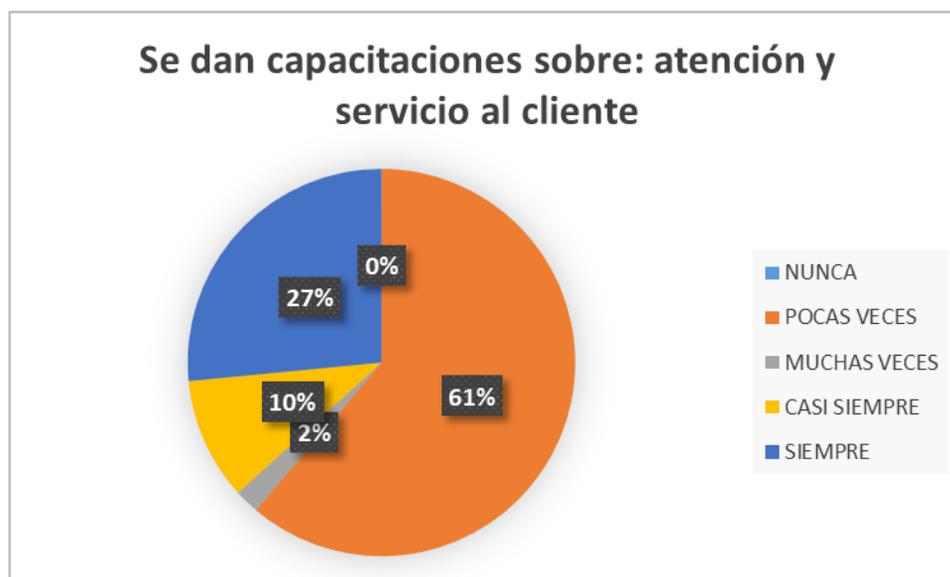


Gráfico 4.9. Atención y servicio al cliente

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

El 61% indica que **pocas veces**, 27% que **siempre**, el 10% **casi siempre**, y un 2% **muchas veces**, lo que nos indica que el año no son muchas las capacitaciones sobre atención y servicio al cliente que reciben los empleados del edificio matriz.

6.- Maneja turnos laborales superiores a 8 horas diarias

Cuadro 4.10. Turnos laborales

	#	%
NUNCA		
POCAS VECES	17	34.69%
MUCHAS VECES	6	12.24%
CASI SIEMPRE	25	51.02%
SIEMPRE	1	2.04%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras



Gráfico 4.10. Turnos laborales

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

El 51% aseguran que **casi siempre**, 35% que **pocas veces**, el 12% que **muchas veces** y el 2% que **siempre**, por lo tanto, un porcentaje alto que casi siempre manejan turnos laborales superiores a 8 horas laborales diarias dentro del edificio matriz.

7.- En su jornada laboral, ha manifestado síntomas como:

a). Dolor de cabeza

Cuadro 4.11. Dolor de cabeza

	#	%
NUNCA	3	6.12%
POCAS VECES	24	48.98%
MUCHAS	5	10.20%
CASI SIEMPRE	17	34.69%
SIEMPRE		
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: las autoras



Gráfico 4.11. Dolor de cabeza

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: las autoras

El 49% aseguran que **pocas veces**, el 35% que **casi siempre**, el 10% **muchas veces**, y el 6% **nunca**, con esto podemos observar que con un 49% de los empleados experimentan dolores de cabeza cuando realizan sus tareas laborales diarias lo cual dificulta en su desempeño.

b). Desconcentración

Cuadro 4.12. Desconcentración

	#	%
NUNCA	9	18.37%
POCAS VECES	35	71.43%
MUCHAS VECES		
CASI SIEMPRE	5	10.20%
SIEMPRE		
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras



Gráfico 4.12. Desconcentración

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

Un 72% aseguran que **pocas veces**, 18% que **nunca** y 10% que **casi siempre**, por lo tanto su mayor parte los empleados aseguran que pocas veces sufren de problemas de desconcentración cuando realizan sus actividades.

c).- Alteraciones Gastrointestinales

Cuadro 4.13. Alteraciones Gastrointestinales

	#	%
NUNCA	4	8.16%
POCAS VECES	35	71.43%
MUCHAS		
CASI SIEMPRE	10	20.41%
SIEMPRE		
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: las autoras



Gráfico 4.13. Alteraciones Gastrointestinales
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: las autoras

Un 72% aseguran que **pocas veces**, un 20% **casi siempre**, y un 8% **nunca**, lo que nos indica que la mayor parte de empleados manifiestan no tener alteraciones gastrointestinales.

d).- Mal humor

Cuadro 4.14. Mal humor

	#	%
NUNCA	10	20.41%
POCAS VECES	17	34.69%
MUCHAS		
CASI SIEMPRE	22	44.90%
SIEMPRE		
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras



Gráfico 4.14. Mal humor

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

El 45% aseguran que **casi siempre** manifiestan mal humor en su jornada laboral, generando tensión y actitud inapropiada en el ambiente de trabajo a la hora de desempeñar sus funciones, y esto puede reflejarse con una baja productividad laboral. El 35% de los empleados indica que **pocas veces** y el 20% que **nunca**.

8.- Aplica períodos de receso durante la jornada de trabajo

Cuadro 4.15. Periodos de receso

	#	%
NUNCA	7	14.29%
POCAS VECES	32	65.31%
MUCHAS	1	2.04%
CASI SIEMPRE	7	14.29%
SIEMPRE	2	4.08%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

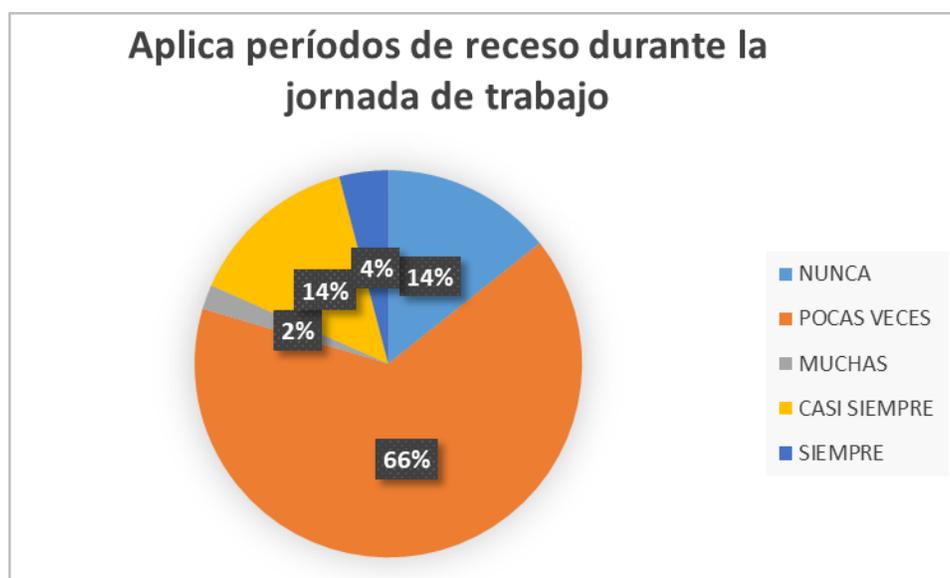


Gráfico 4.15. Periodos de receso

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

El 66% indica que **pocas veces**, 14% **nunca**, el 14% **casi siempre**, un 4% **siempre**, y con un 2% **muchas veces**, lo que nos dio como resultados un porcentaje alto del 66% que **pocas veces** lo empleados utilizan tiempo de receso dentro de su jornada laboral, siendo éste momento de suma importancia en toda actividad rutinaria ya que ayuda a recuperar el cuerpo y la mente y aliviar la fatiga y el cansancio. De acuerdo con Cho y Soojung-Kim (2017) “los empleados que trabajan a diario durante varias horas seguidas no solo reducen su productividad y rendimiento en un momento dado, sino que a largo plazo su salud también se resiente”

9.- Durante la atención al cliente su estado es:

a) Calmado

Cuadro 4.16. Calmado

	#	%
NUNCA		
POCAS VECES	4	8.16%
MUCHAS	8	16.33%
CASI SIEMPRE	34	69.39%
SIEMPRE	3	6.12%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

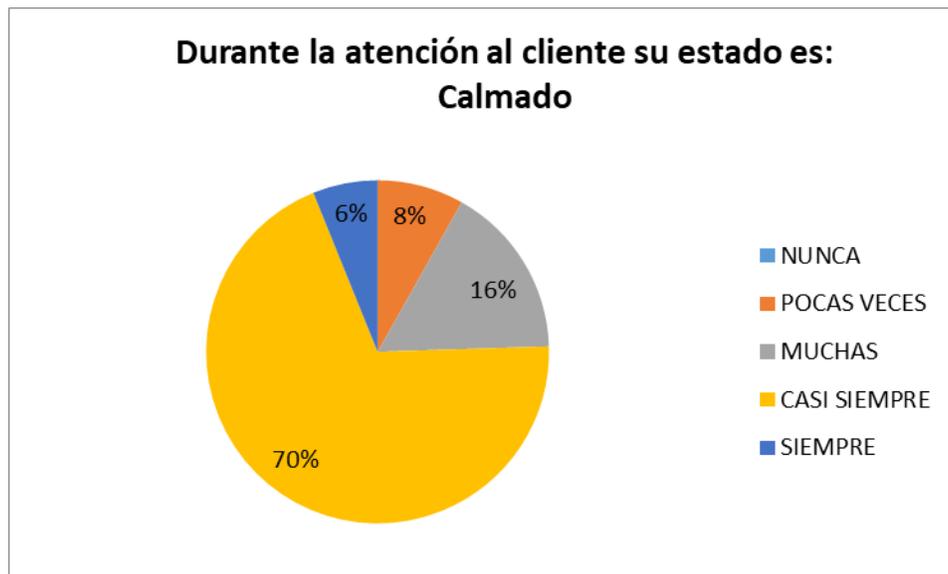


Gráfico 4.16. Calmado

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

El 70% **casi siempre**, 16% **muchas veces**, 8% **pocas veces**, y el 6% **siempre**, a pesar que se evidencia que el 70% de los empleados aseguran mantenerse calmados durante sus actividades, el 8% de ellos manifiesta no estarlo, lo cual a pesar de ser una minoría debe de ser tomado en cuenta al momento de realizar y planear las políticas del SST.

b).- Tenso

Cuadro 4.17. Tenso

	#	%
NUNCA	1	2.04%
POCAS VECES	17	34.69%
MUCHAS VECES	6	12.24%
CASI SIEMPRE	24	48.98%
SIEMPRE	1	2.04%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: las autoras

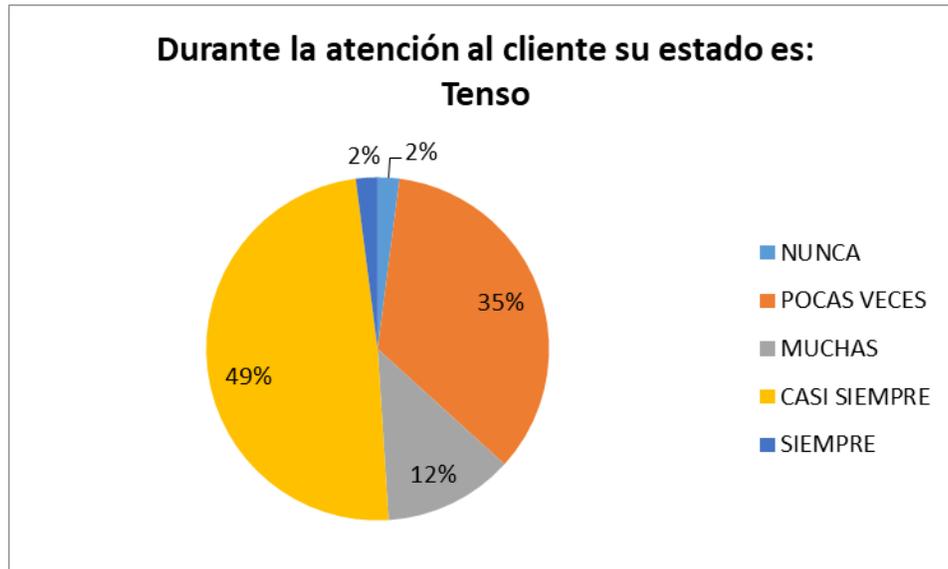


Gráfico 4.17. Tenso

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: las autoras

Un 49% aseguran que **casi siempre**, 35% **pocas veces**, 12% **muchas**, 2% **siempre**, y un 2% **nunca**, lo que muestra que la mayoría de los empleados dicen sentirse tenso cuando están realizando sus actividades laborales. Fernández (2013) indica que “cuando se trabaja en una oficina, sentados frente a un computador, es importante pararse de la silla cada cierto tiempo y caminar. Realizar ejercicios de estiramiento para evitar tensiones en la espalda y descansar la vista”

c).- Nervioso

Cuadro 4.18. Nervioso

	#	%
NUNCA	4	8.16%
POCAS VECES	31	63.27%
MUCHAS VECES	1	2.04%
CASI SIEMPRE	12	24.49%
SIEMPRE	1	2.04%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: las autoras

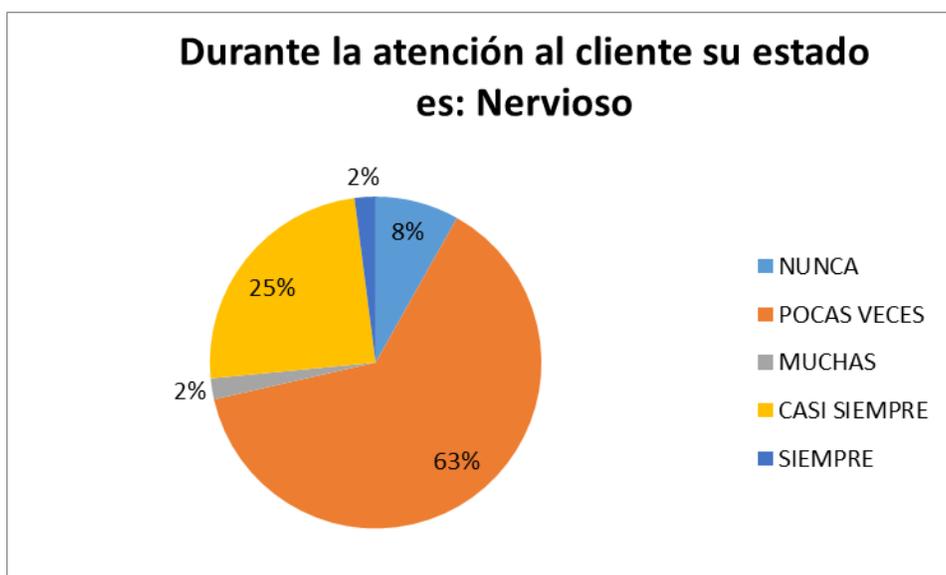


Gráfico 4.18. Nervioso

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: las autoras

Un 63% aseguran que **pocas veces**, 25% **casi siempre**, 8% **nunca**, 2% **muchas**, y con un 2% **siempre**, lo que nos indica que un porcentaje alto de empleados aseguran sentirse pocas veces nerviosos cuando están realizando sus actividades laborales.

10.- Aplica turnos rotativos en atención al cliente

Cuadro 4.19. Turnos rotativos a los clientes

	#	%
NUNCA	29	59.18%
POCAS VECES	10	20.41%
MUCHAS VECES		
CASI SIEMPRE	1	2.04%
SIEMPRE	9	18.37%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

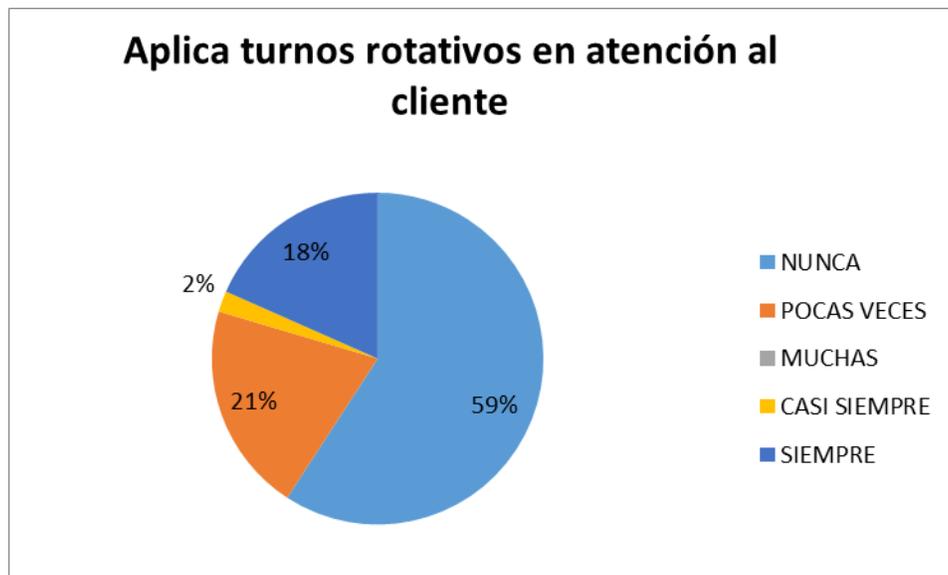


Gráfico 4.19. Turnos rotativos a los clientes

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

Un 59% dice **nunca** aplicar turnos rotativos con los clientes, 21% **pocas veces**, 18% **siempre** y con una minoría del 2% **casi siempre**. Los resultados nos muestran que por lo general no suelen aplicar turnos rotativos en el área de atención al cliente.

11.- Actualmente padece de alguna enfermedad o lesión provocada en su área de trabajo.

Cuadro 4.20. Padece de alguna enfermedad

	#	%
NUNCA	10	20.41%
POCAS VECES	15	30.61%
MUCHAS VECES	10	20.41%
CASI SIEMPRE	9	18.37%
SIEMPRE	5	10.20%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

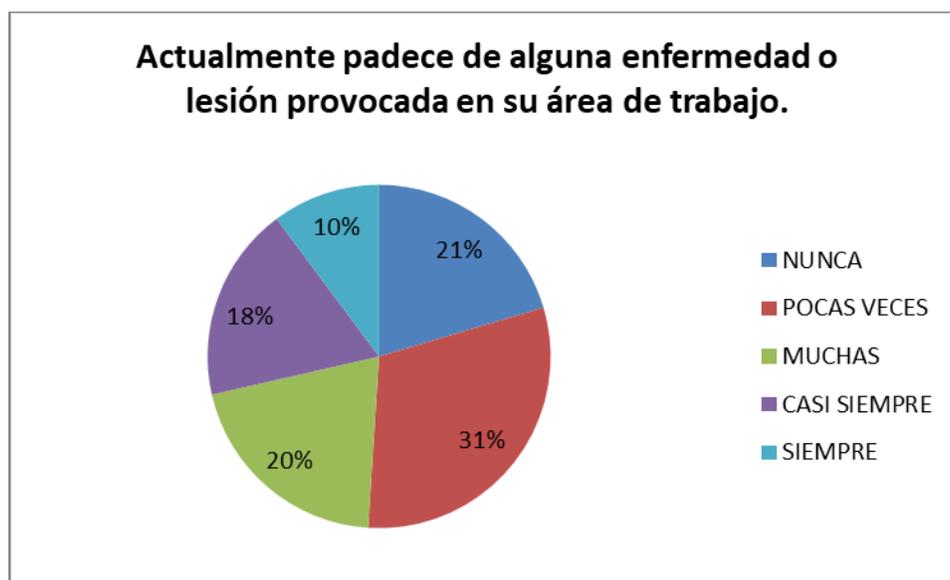


Gráfico 4.20. Padece de alguna enfermedad

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

El 31% asegura que **pocas veces**, 21% **nunca**, 20% que **muchas veces**, 18% **casi siempre**, y un 10% indican que **siempre**. Los resultados reflejan que son pocas las lesiones que han sufrido a causa de sus actividades laborales sin embargo el departamento de SSO debería tomar en cuenta aquellos porcentajes que dicen si tener problemas de salud.

12.- La cooperativa brinda las facilidades al personal para realizarse chequeos médicos.

Cuadro 4.21. Facilidad de chequeos médicos

	#	%
NUNCA		
POCAS VECES	17	34.69%
MUCHAS VECES	1	2.04%
CASI SIEMPRE	24	48.98%
SIEMPRE	7	14.29%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: las autoras

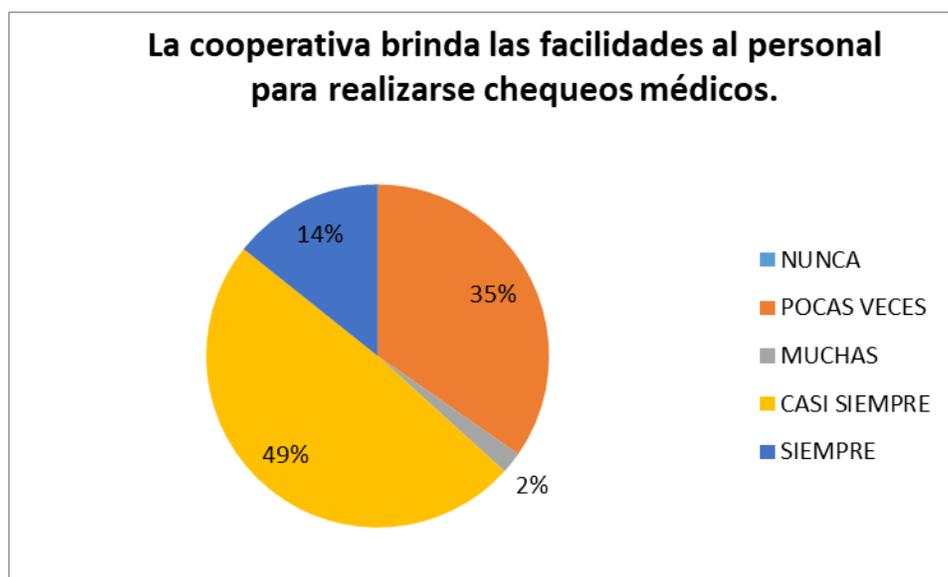


Gráfico 4.21. Facilidad de chequeos médicos
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: las autoras

El 49% expresan que **casi siempre**, 35% **pocas veces**, 14% **siempre** y el 2% **muchas veces**, los resultados indican que la mayoría de las veces la institución facilita a sus empleados para poder realizarse chequeos médicos y poder cuidar mejor de su salud.

13.- Cuenta con los equipos de protección necesarios en su área de trabajo.

Cuadro 4.22. Protección en el área de trabajo

	#	%
NUNCA		
POCAS VECES	14	28.57%
MUCHAS	1	2.04%
CASI SIEMPRE	30	61.22%
SIEMPRE	4	8.16%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

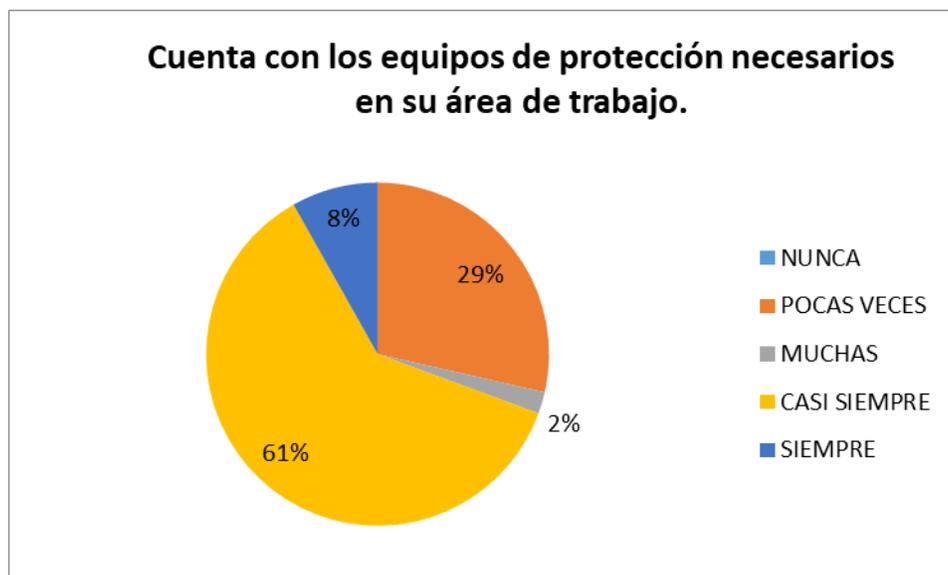


Gráfico 4.22. Protección en el área de trabajo

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

El 61% aseguran que **casi siempre**, 29% **pocas veces**, 8% **siempre**, 2% **muchas**, dando como resultado que la mayor parte de los empleados cuentan con equipos de protección dentro de su área de trabajo, lo que minimiza el riesgo de sufrir accidentes.

14.- La cooperativa tiene establecido su reglamento de seguridad e higiene.

Cuadro 4.23. Reglamento de seguridad e higiene

	#	%
NUNCA		
POCAS VECES	15	30.61%
MUCHAS		
CASI SIEMPRE	29	59.18%
SIEMPRE	5	10.20%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras



Gráfico 4.23. Reglamento de seguridad e higiene

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

Un 59% aseguran que **casi siempre**, y un 10% manifiesta que **siempre** el edificio matriz de la Cooperativa cuenta con el reglamento de seguridad e higiene, sin embargo, el 31% del personal indica **pocas veces**, dando como resultado que el reglamento no es conocido por todo el personal que labora en la empresa generando que se susciten incidentes laborales.

15.- La cooperativa cuenta con su plan de emergencia y realiza simulacros periódicamente.

Cuadro 4.24. Plan de emergencia

	#	%
NUNCA		
POCAS VECES	16	32.65%
MUCHAS	1	2.04%
CASI SIEMPRE	28	57.14%
SIEMPRE	4	8.16%
TOTAL	49	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras



Gráfico 4.24. Plan de emergencia

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: las autoras

El 57% aseguran que **casi siempre**, 33% **pocas veces**, 8% **siempre** y el 2% **muchas**, lo que nos indica que el 57% de los empleados afirman disponer de con un plan de emergencia dentro de las instalaciones del edificio matriz.

EL RESUMEN DE LAS NOVEDADES DE LA ENCUESTA

Luego de haber tabulado y analizado las preguntas del cuestionario de las 49 personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., se logró evidenciar las situaciones de riesgos que surgen al momento de desempeñar sus labores.

La información alcanzada fue de gran ventaja al momento de realizar el plan de mejora, logrando determinar acciones correctivas para mejorar las condiciones de los empleados obteniendo como resultado un mejor desempeño laboral y rendimiento empresarial. Para ello, es esencial que se socialice con todo el personal, la política de seguridad y salud ocupacional, procurando que se encuentre siempre disponible para cualquier empleado al momento de ser requerido.

Esto no solo se basa en mejorar los riesgos ergonómicos, psicosociales, físicos y biológicos por los que atraviesan, sino de estar conscientes que estos factores de riesgo pueden aumentar la posibilidad de que se provoquen daños a la salud de los empleados, causando a corto y medio plazo la manifestación de trastornos musculares de origen laboral y bajo rendimiento. Por ello surge la exigencia de analizar cada situación desde un enfoque especial implicando los factores de riesgo psicosociales, el diseño del puesto de trabajo y la clasificación de cada de cada uno de ellos, entre otras dimensiones.

4.1.4. GUIA DE OBSERVACIÓN A LAS INSTALACIONES DEL EDIFICIO MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.

El objetivo, de la guía de observación es la de realizar un proceso de recolección de datos e información mediante el uso de los sentidos para observar los hechos y realidades sociales que exterioriza la Cooperativa Calceta en el lugar donde se desarrolla regularmente sus actividades, y establecer si el espacio físico y la infraestructura satisfacen las necesidades para un servicio financiero de calidad.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ ESPAM CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

FICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA: Diagnóstico del Sistema De Seguridad, Salud y Bienestar Ocupacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Limitada del Cantón Bolívar

Su objetivo, determinar si el espacio físico y la infraestructura satisfacen las necesidades para un servicio financiero de calidad.

N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Infraestructura	X		
2		X		
3		X		
4		X		
5				Se observan pocas y no están visibles en varias áreas.
6		X		
7				El tercer piso solo tiene la opción de utilizar el elevador, y en caso de emergencia, solo existe una salida interna de emergencia para los empleados y solo es con huella digital.
8		X		
9			x	
10		Materiales y equipos de oficina	X	
11	X			
12				Solo en el área de comedor y departamento de crédito.
13	X			
14			X	No todos los departamentos disponen de sillas ergonómicas
15	X			
16	X			En la tercera planta no es visible.
17	X			No son visibles.

18	Calidad del ambiente laboral	Claridad de las oficinas	X		
19		Se cumplen con las reglas de higiene	X		
20		Los empleados cumplen con el horario de trabajo	X		
21		Orden y limpieza de los puestos de trabajo	X		
22		Humedad en las paredes	X		

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA GUIA DE OBSERVACIÓN.

Cuadro 4.25. Guía de observación

	#	%
SI	17	77.27
NO	2	9.09
BLANCO	3	13.64
TOTAL	22	100.00

Fuente: Resultados de la guía de observación

Elaborado por: las autoras



Gráfico 4.25. Guía de observación

Fuente: Guía de observación aplicada

Elaborado por: las autoras

Con base a la ficha de observación se logró evidenciar que 77% muestra que la institución se encuentra en proceso de cambio, a pesar del entorno que actualmente afrontan la mayoría de las instituciones financieras, se logró percibir que la gestión administrativa que ejerce la actual administración se dirige en su mayoría al cambio en su infraestructura física, en la adquisición de nuevos edificios que estén totalmente remodelados y cuenten con todas las normativas que garanticen la salud y comodidad de todos quienes trabajan en ella.

Por el contrario, el 14% nos indica que hay que corregir ciertos aspectos como la ubicación de los vehículos ya que no dispone de un área de estacionamientos, actualmente la cooperativa cuenta con un número muy grande de socios, lo que hace que la falta de espacios no cubra con todas las necesidades.

El 9% se refiere a cosas sencillas de resolver como instalar dispensadores de agua, las señalizaciones de emergencia en caso de algún desastre natural o fortuito, pero que pueden llegar a ser corregidas mediante la creación de nuevas estrategias.

4.2. FASE N° II: EVALUAR LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR OCUPACIONAL PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS RIESGOS QUE ENFRENTAN SUS TRABAJADORES Y COLABORADORES

4.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS FÍSICOS, ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES QUE AFRONTAN LOS TRABAJADORES Y COLABORADORES MEDIANTE LA MATRIZ DE RIESGOS PGV

Solórzano (2014) Afirma que “cuando se produce una alteración en la salud de los trabajadores no se puede atribuir a una sola causa, sino que a un conjunto de factores diferentes presentes en el ambiente de trabajo, los que ocasionan esa pérdida de salud”.

- **NIVELES DE RIESGO**

Basándonos en Solórzano (2014) el riesgo laboral es toda situación de peligro que puede enfrentar un trabajador en su entorno o lugar de trabajo, capaces de originar accidentes o cualquier tipo de siniestro que pueda provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico. A manera de ejemplo; el ruido, irradiaciones e incluso ambientes contaminantes, malas posturas, resultan ser factores de riesgo que pueden causar lesiones, enfermedades y en algunos casos hasta la muerte, afectando negativamente a la salud e integridad de los trabajadores y sus familiares

La metodología que se aplica en la presente investigación fue triple criterio PGV matriz 3x3, autorizada por el Ministerio del Trabajo.

La metodología propuesta como muestra la siguiente tabla de acuerdo a la probabilidad (posible riesgo) con valores 1, 2,3; (MODERADO) así mismo con

valores 4 y 5 (IMPORTANTE) y 7, 8, 9 es un riesgo (INTOLERABLE). La valoración pertenece de acuerdo a los tres valores establecidos dando como resultado de menor a mayor:

VALORACIÓN DE LA MATRIZ 3X3 PGV

Probabilidad	Gravedad	Vulnerabilidad	Valoración
1	1	1	MODERADO
2	2	2	IMPORTANTE
3	3	3	INTOLERABLE

- **CUALIFICACIÓN O ESTIMACIÓN CUALITATIVA DEL RIESGO PGV**

Las condiciones de trabajo son aquellos componentes interdisciplinarios relacionados con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo; en las cuales, una persona está expuesta a trabajar durante su jornada. (Fernández, Llana, Vázquez, Rodríguez, y Espeso, 2008)

La presente investigación estableció un análisis de aquellas actividades en la cual se registran accidentes que crean inseguridad internamente, en el puesto de operación como la falta de señaléticas en lugares de peligro, muebles de oficina que generen a través del tiempo enfermedades laborales, entre otros que se dan a conocer en el siguiente cuadro, los resultados según factores establecidos

valorando finalmente un nivel de riesgo, debido a la gravedad que puede ser moderado, importante o intolerable.

CUALIFICACIÓN O ESTIMACIÓN CUALITATIVA DEL RIESGO - METODO TRIPLE CRITERIO – PGV											
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			GRAVEDAD DEL DAÑO			VULNERABILIDAD			ESTIMACIÓN DEL RIESGO		
BAJA	MEDIA	ALTA	LIGERAMENTE DAÑO	DAÑO	EXTREMADAMENTE DAÑO	MEDIANA GESTIÓN (acciones puntuales, aisladas)	NCIPIENTE GESTIÓN (protección personal)	NINGUNA GESTIÓN	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
1	2	3	1	2	3	1	2	3	3 Y 4	5 Y 6	7,8,9

RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
------------------------	--------------------------	---------------------------

Para cualificar el riesgo (estimar cualitativamente), el o la profesional, aceptará pautas ligadas a su realización en forma de accidente de trabajo, enfermedad profesional o consecuencias en la salud mental. Estimación, Mediante una suma

del puntaje cada parámetro ordenará un total, este apunte es primordial para establecer prioridad en el trabajo.

FACTORES FÍSICOS

Se refiere a aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos relacionadas con la energía que emiten o se desplaza en el medio, pudiendo ser ésta de origen mecánico, electromagnético y térmico; se manifiestan en forma de ondas, que cuando entran en contacto con las personas pueden tener efectos nocivos sobre la salud dependiendo de su intensidad, exposición, concentración y producen mayoritariamente enfermedades ocupacionales. Los principales factores de riesgo físico son los siguientes: ruido, vibración, presión atmosférica anormal, radiaciones (ionizante y no ionizante), electricidad, iluminación inadecuada, temperatura, humedad relativa, explosión, incendio. (Tandayamo, F. Nájera, A. Núñez, D. y Rivera, J. 2011).

FACTORES MECÁNICOS

Conjunto de factores físicos que pueden dar lugar a un trauma producido por la acción mecánica de elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar o materiales proyectados sólidos o fluidos, aparatos, instalaciones defectuosas, desorden, superficie y espacios de trabajo inadecuados o especiales (altura, subterráneos, confinados). Son los factores más relacionados con la producción de accidentes. Las formas de peligro elementales del riesgo mecánico son: caída a distinto nivel, 38 caída al mismo nivel, caída de objetos por desplome o manipulación, derrumbe, aplastamiento, atrapamiento, choque contra objetos inmóviles, golpes contra objetos en movimiento, resbalón, tropiezos, pisadas sobre objetos, proyección de fragmentos o partículas, cortes, golpes, instalaciones inadecuadas o en mal estado, espacios inadecuado, desorden, atropello contra vehículos. (Tandayamo, 2011).

FACTORES BIOLÓGICOS

Los riesgos químicos se pueden dividir en aerosoles y gases según sus características físicas, esto porque se comportan de manera distinta en cuanto al tiempo de permanencia en el aire y a las posibilidades de ingresar al organismo. Estos son: partículas, polvo (mineral y orgánico), fibras, neblinas, humos; líquidos, gases y vapores. Las formas básicas de peligro del riesgo químico son: almacenamiento o manipulación de productos químicos, inhalación o ingestión de productos tóxicos, corrosivos. (Tandayamo, 2011)

FACTORES ERGONÓMICOS

La ergonomía es la ciencia y arte que posibilita la adaptación del trabajo al hombre o viceversa, no todos tiene la misma fuerza altura o capacidad para soportar las tensiones psíquicas; entre los riesgos que se observan están: posturas inadecuadas, movimientos repetitivos, levantamiento manual descargas, sobrecargas, sobreesfuerzo. (Tandayamo, 2011)

FACTORES PSICOSOCIALES

Son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización, que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos y que afectan el bienestar o a la salud física, psíquica y social del trabajador, incidiendo en la satisfacción al realizar las tareas, en el rendimiento y motivación del trabajador, en la fatiga y estrés resultantes. Entre los riesgos que se observan están: estrés laboral, organización deficiente, velocidad del proceso, discriminación, acoso moral, acoso sexual en el trabajo, rotación de turnos, jornada nocturna, remuneración, relaciones interpersonales, nivel de responsabilidad y presión, monotonía, repetitividad, inestabilidad laboral, extensión de la jornada. (Tandayamo, 2011)

CUALIFICACIÓN O ESTIMACIÓN CUALITATIVA DEL RIESGO

Tras efectuar el Análisis de Riesgos y con el orden de magnitud que se ha obtenido para el Riesgo hay que valorarlo, es decir emitir un juicio sobre qué tan tolerable es el mismo, siendo la cualificación de gran importancia para el empresario, ya que es una herramienta para adoptar medidas de protección en salud y seguridad para sus trabajadores. (García, J. & Salazar, P. 2005)

4.2.2. MATRIZ TRIPLE CRITERIO

Puesto de Trabajo	INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES FISICOS							FACTORES MECÁNICOS			BIOLOGICOS			FACTORES ERGONÓMICOS				FACTORES PSICOSOCIALES					FACTORES DE RIESGO DE ACCIDENTES MAYORES (incendio, explosión)					CUALIFICACIÓN ESTIMACION DEL RIESGO					
	EMPLAADOS (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	temperatura elevada	temperatura baja	luminación excesiva	ruido	vibración	ventilación insuficiente (fallas en la renovación de aire)	manejo eléctrico	espacio físico reducido	piso irregular, resbaladizo	Falla de los equipos de computo	Caida de la base de datos	elementos en descomposición	presencia de vectores (roedores, moscas, cucarachas)	insalubridad - agentes biológicos (microorganismos, hongos)	sobreesfuerzo físico	Varias horas en una misma posición	posición forzada de alguna parte del cuerpo	reconocimientos médicos periódicos	alta responsabilidad	trabajo a presión	trabajo monótono	sobrecarga mental	desmotivación	inadecuada supervisión	sistema eléctrico defectuoso	depósito y acumulación de polvo	presencia de puntos de ignición	elementos a presión	Fuga de materiales tóxicos	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE	
																																			RM	RI
GERENCIA	4	2	2	3			3	3		3							7	7	7	5	5	5		4		3	3	3	3				28	15	21	
TTHH-SER.	7	2	5	3	3		4		4	3							5	5	9	5	5	3		3		3	3	3	3				35	20	9	
CAPTACIONES	5	4	1	3	5	5	4	3	3	3	3						5	5	7	5	7	5	3	4		4	4	4	3				41	30	14	
CAJA	8	6	2	3	5	5	7	5	5	5							9	7	7	5	8	8	8	5	4	4	4	4	4				23	35	47	
CREDITO	11	8	3	5	5	4	7	3	4	3					4		9	9	5	5	6	6	6	5		3	3	5	3				27	48	18	
RIESGOS	1		1	5	3	3	3		4	3		3			3	4	9	5		5	5	4	3	5		5	4	3	3	3			46	30	9	
CONTABILIDAD	4	3	1	3	5	4	4	4	3	3					3	4	5	9	5	7	7	7	3	7		3	3	3	3				43	15	37	
AUDITORIA	3	3		3	3	4	4	4	4	4					3	5	7	5	5	7	5	6		4		3	3	3	3				45	26	14	
SISTEMAS	6		6	9	3	5	5	4	5	3			5	5			7	9	5	7	7	9		9		4	3	5	3	3			23	35	57	

Gráfico 4.26. Resultados de la Matriz triple criterio

Fuente: investigación propia

Elaborado por: las autoras

RESULTADOS DE LA MATRIZ GENERAL CUALITATIVA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS																												
PROCESO ANALIZADO																												
FACTORES DE RIESGO	GERENCIA			TTHH-SER.			CAPTACIONES			CAJA			CREDITO			RIESGOS			CONTABILIDAD			AUDITORIA			SISTEMAS			TOTAL
	MD	IP	IT	MD	IP	IT	MD	IP	IT	MD	IP	IT	MD	IP	IT	MD	IP	IT	MD	IP	IT	MD	IP	IT	MD	IP	IT	
FISICOS	12			17			16	10		3	25		14	10		16			21	5		26			10	15	9	209
MECÁNICOS							3									3									10			16
BIOLÓGICOS													4			7			7			3	5					26
ERGONÓMICO		5	21		15	9		15	7		5	23		10	18		15	9		10	16		10	14		5	23	230
PSICOSOCIAL	7	10		9	5		11	5	7	8	5	24	3	23		7	15		6		21	7	11		4		25	213
ACCIDENTES MAYORES	9			9			11			12			6	5		13			9			9			9	5		97
TOTAL	28	15	21	35	20	9	41	30	14	23	35	47	27	48	18	46	30	9	43	15	37	45	26	14	23	35	57	
TOTALES	64			64			85			105			93			85			95			85			115			

Gráfico 4.27. Resultados de la Matriz triple criterio

Fuente: investigación propia

Elaborado por: las autoras

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ TRIPLE CRITERIO DE FACTORES DE RIESGOS LABORALES.

Cuadro 4.26. Matriz triple criterio

FACTORES DE RIESGO	#	%
1.-FISICOS	209	26.42%
2.-MECÁNICOS	16	2.02%
3.-BIOLÓGICOS	26	3.29%
4.-ERGONÓMICO	230	29.08%
5.-PSICOSOCIAL	213	26.93%
6.-ACCIDENTES MAYORES	97	12.26%
TOTAL	791	100.00%

Fuente: investigación propia
Elaborado por: las autoras

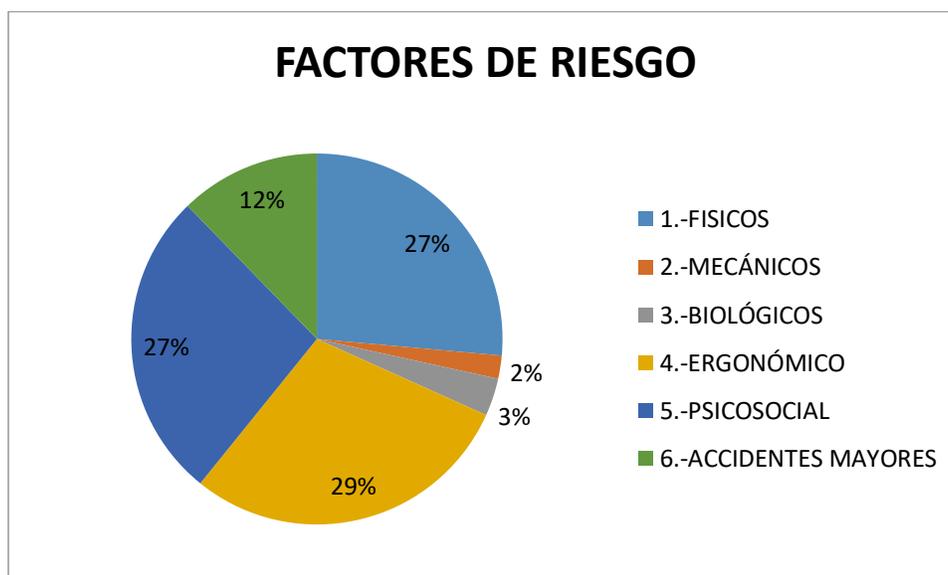


Gráfico 4.28 Matriz triple criterio
Fuente: investigación propia
Elaborado por: las autoras

Se puede reconocer que debido a los resultados de la matriz, y valorando cada uno de los factores de riesgo se logró comprobar que el factor ergonómico representa mayor riesgo generando un porcentaje 29%, esto debido a la posición forzada en este caso sentado en las actividades que realizan en las diferentes áreas y acompañado de movimientos repetitivos. Otro factor existente con un nivel medio de riesgo es el factor físico con 26.42%, por el hecho de que los la trabajadores

están a diario expuestos a radiaciones electromagnéticas como el monitor, virtualizador de PC, conexiones eléctricas, teléfono, lo cual afecta negativamente al trabajador. Existe también un nivel de riesgos psicosociales con un 26.93%, por la naturaleza de actividad, siendo claramente administrativa por lo que se requiere de un esfuerzo mental, lo cual produce tensión y estrés, factor que puede afectar negativamente la salud y bienestar de los trabajadores. Y los el factor psicosocial en la que se destacan trabajo a presión, trabajo monótono. Y los factores más bajos en calificación son los riesgos mecánicos 2.02% en lo que se enfatiza en el piso irregular (resbaladizo), espacio reducido. El factor biológico con una valorización de 3.29%, se puede observar que debe a la falta de responsabilidad, y a la cultura de riesgo laboral.

4.3. FASE N° III: PROPONER UN PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR OCUPACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.

4.3.1. DISEÑO DEL PLAN DE MEJORA APLICANDO EL MÉTODO 5W+1H.

Riaño, C. & Palencia, S. (2016) La seguridad y la salud en el trabajo usualmente se han abordado desde diferentes disciplinas, pero ha predominado el enfoque desde las ciencias de la salud. Por otro lado, también destaca que La seguridad y la salud en el trabajo (SST), constituyen un campo interdisciplinario que tiene como fines: la promoción y protección de la salud del trabajador, previendo las enfermedades y accidentes laborales; el impulso y promoción de un trabajo saludable y seguro; la satisfacción física y el bienestar general del trabajador, apoyando el desarrollo y el mantenimiento de su capacidad de trabajo, logrando mayor productividad y mejores resultados.

- **ESTRATEGIAS DEL PROCESO**

Una vez avanzada la investigación y alcanzado los resultados primordiales fue posible estudiar y analizar las estrategias seguridad y salud ocupacional de la Cooperativa Calceta por ello se cree necesario considerar esta premisa que propone ajustar el trabajo en las áreas de mayor importancia.

Para la creación de la siguiente matriz 5w+1h se estableció un plan de mejora con variables que permitan una alta atención en seguridad y salud ocupacional dada bajo los siguientes parámetros:

- ✓ Ser adaptada a los términos de la institución y las personas que laboran dentro del área de riesgos en seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Debe comprender formalmente la obligación de mejora continua.

- ✓ Asegurar el cumplimiento legal y aplicable en el espacio de la seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ El plan de mejora será documentado en la presente investigación.

Cuadro 4. 27. Plan de mejora del factor físico

PROPONER UN PLAN DE MEJORAS PARA DISMINUIR LOS RIESGOS LABORALES PRESENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CALCETA LTDA									
META: Disminuir de los niveles de riesgos que enfrentan los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.									
Porqué (Why): Prevenir las enfermedades y accidentes laborales, contribuirá al desempeño eficiente de los trabajadores y las ganancias de la entidad financiera.									
Indicadores de Acción a Superar	Niveles de Aceptación	Acciones de Corto Plazo (What)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)	¿Cómo? (How)	Financiamiento	Indicador	Verificador
FACTOR FÍSICO	Alto	Capacitación sobre los riesgos laborales	Gerencia	2 veces al mes	COOPERATIVA CALCETA LTDA.	Capacitando a los empleados sobre los riesgos laborales	\$ 1,000.00	Capacitaciones realizadas/ Capacitaciones planificadas	Informe de cumplimiento de capacitaciones realizadas.
	Alto	Revisión general de los empleados por riesgos físicos, debido a la carga laboral.	Jefe del departamento de SSO	Mensual		Mediante chequeos médicos	\$ 1,500.00	Registro médico de empleados realizados/Registro médico de empleados planificados	Informe de número de registros médicos realizados.
	Bajo	Control de la temperatura y humedad dentro de las oficinas departamentales.	Departamento de SSO	Semestral		Llevando los respectivos controles	\$ 0.00	Registros técnicos realizados/ registros técnicos planificados	Informe técnico de control de temperatura

Fuente: Autoras

FACTOR FÍSICO

- Ubicación y delimitación de aquellas situaciones de riesgo que establezcan amenazas específicas en la salud e integridad de las personas.
- Recibir sugerencias y propuestas encaminadas para la mejora de las condiciones laborales. Con la finalidad de especificar los factores de riesgo según los distintos grados de severidad.
- Como último punto organizar programas y capacitaciones sobre seguridad y salud ocupacional, direccionados a los peligros que pueden ser ocasionados por una mala postura al realizar sus labores.

Cuadro 4. 28. Plan de mejora del factor mecánico

PROPONER UN PLAN DE MEJORAS PARA DISMINUIR LOS RIESGOS LABORALES PRESENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CALCETA LTDA									
META: Controlar los factores de riesgos mecánicos que enfrentan los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.									
Porqué (Why): Con la implementación de las medidas de control se pretende mejorar las condiciones de trabajo y prevenir accidentes.									
Indicadores de Acción a Superar	Niveles de Aceptación	Acciones de Corto Plazo (What)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)	¿Cómo? (How)	Financiamiento	Indicador	Verificador
FACTOR MECÁNICO	Alto	Revisar las instalaciones para evitar el congestionamiento del personal de la Coop.	Departamento de vigilancia	Diario	COOPERATIVA CALCETA LTDA.	Vigilancia digital	\$ 1,500.00	Número de visitas realizadas/Número de visitas planificadas.	Informe de control de vigilancia.
	Alto	Mantenimiento preventivo del sistema eléctrico.	Gerencia	Trimestral		Medición de fases neutro, fase tierra y neutro tierra	\$ 600 cada mantenimiento	Número de mantenimiento realizados/ Número de mantenimiento planificados.	Informe de prevención y mantenimiento de los equipos.
	Bajo	Analizar y remodelar los espacios y condiciones de trabajo de cada empleado.	Jefe del departamento de SSO	Anual		Llevar un control en base a las políticas establecidas.	\$ 20,000.00	Considerar los riesgos establecidos en la matriz PGV.	Informe de cumplimiento de las remodelaciones realizadas.

Fuente: Autores

FACTOR MECÁNICO

- Identificación de los puntos de peligro y tomar medidas correctivas.
- Mantenimientos y prevención a todas las instalaciones, y equipos de oficina.
- Rediseño de cada área de trabajo que no esté apta para cumplir con las funciones diarias de cada empleado.

Cuadro 4. 29. Plan de mejora del factor biológico

PROPONER UN PLAN DE MEJORAS PARA DISMINUIR LOS RIESGOS LABORALES PRESENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CALCETA LTDA									
META: Mitigar los factores de riesgos biológicos que enfrentan los trabajadores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.									
Porqué (Why): La utilización de elementos de barreras y protección en todos los departamentos, ayudarán a llevar un procedimiento seguro.									
Indicadores de Acción a Superar	Niveles de Aceptación	Acciones de Corto Plazo (What)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)	¿Cómo? (How)	Financiamiento	Indicador	Verificador
FACTOR BIOLÓGICO	Alto	Controlar y mitigar los factores biológicos que se presentan dentro de las instalaciones	Departamento de SSO	Cada 6 meses	COOPERATIVA CALCETA LTDA.	Llevando los respectivos controles de desinfección.	\$ 5,000.00	Número de esterilizaciones realizadas/Número de esterilizaciones planificadas.	Informe de cumplimiento de la mitigación de factores
	Alto	Implementar un sistema de filtrado de agua purificada de alta calidad para el consumo directo de los empleados	Gerencia	Anual		Contratación directa con un proveedor de Purificadores	\$ 4,000.00	Número de dispensadores comprados/ Número de dispensadores planificados.	Instalación de dispensadores en todos los departamentos.
	Bajo	Descontaminación química de todos los departamentos	Auxiliares de servicio	Diario		Contratación directa con un proveedor de Extintores.	\$ 1,000.00	Número de extintores instalados / Número de extintores planificados.	Número de extintores instalados en la Coop.

Fuente: Autores

FACTOR BIOLÓGICO

- Echar de ver el número completo de empleados expuestos a agentes de riesgos dentro de su jornada laboral
- Estimación cualitativa y cuantitativa de los factores de riesgo como derivación de evaluaciones ambientales.
- Depositar los desechos en contenedores adecuados, los cuales deberán ser ubicados en lugares visibles, además de evitar la acumulación de desechos y de olores desagradables.
- Los empleados encargados de la limpieza del edificio matriz deberán seguir meticulosamente cada norma de higiene establecida.
- No ingerir alimentos o fumar dentro del área de trabajo.
- Evitar cualquier transmisión ya sea por vía respiratoria, gástrica, sanguínea, piel o mucosas.

Cuadro 4. 30. Plan de mejora del factor ergonómico

PROPONER UN PLAN DE MEJORAS PARA DISMINUIR LOS RIESGOS LABORALES PRESENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CALCETA LTDA									
META: Definir los factores de riesgos ergonómicos que frecuentan los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.									
Porqué (Why): Los riesgos ergonómicos afectan irremediamente la productividad de los empleados y esto producirá una reducción de competitividad y rentabilidad.									
Indicadores de Acción a Superar	Niveles de Aceptación	Acciones de Corto Plazo (What)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)	¿Cómo? (How)	Financiamiento	Indicador	Verificador
FACTOR ERGONÓMICO	Alto	Capacitaciones sobre posturas, distancias prudentes, esfuerzos físicos que ocasionen enfermedades laborales a futuro.	Jefe de TTHH	Mensual	COOPERATIVA CALCETA LTDA.	Analizar las funciones y posturas en horas laborales.	\$ 1,500.00	Capacitaciones realizadas/ Capacitaciones planificadas	Reducir enfermedades ocasionadas por la falta de atención a los riesgos ergonómicos
	Alto	Controlar los movimientos forzados o repetitivos	Departamento de SSO	Semestral		Chequeos médicos a personas expuestas a posturas forzadas	\$ 0.00	Chequeos médico realizados/ Chequeos médico planificados.	Llevar el 100% de registro de personas afectadas
	Bajo	Uso prolongado de visualización de pantalla de datos	Departamento de SSO	Anual		Chequeos visuales	\$600.00	Chequeos visuales realizados/ Chequeos visuales planificados.	Reducir la pérdida de visión mediante chequeos médicos anuales.

Fuente: Autores

FACTOR ERGONÓMICO

- Aumentar anualmente los exámenes médicos, con el fin de valorar la salud de los empleados
- Ofrecer instalaciones y equipos seguros que faculten el desempeño correcto de sus laborales.
- Priorizar los resultados o secuelas probables respecto a los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales que se generen por su labor.
- Impulsar la participación de los empleados en todos los aspectos encadenados con seguridad y salud que se originen de la ergonomía, con el propósito de lograr una adaptabilidad óptima en el puesto de trabajo.
- Adecuar el trabajo a la persona, es decir, en lo que concierne a los puestos de trabajo, así como la selección de los equipos y procesos de sus labores, con el propósito de mitigar actividades monótonas y repetitivas y reducir los efectos en la salud.

Cuadro 4. 31. Plan de mejora del factor psicosocial

PROPONER UN PLAN DE MEJORAS PARA DISMINUIR LOS RIESGOS LABORALES PRESENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CALCETA LTDA									
META: Reducir los niveles de riesgos psicosociales que enfrentan los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.									
Porqué (Why): Para la disminución los factores de estrés laboral y los riesgos de tensión que afectan el bienestar de los trabajadores, que pueden generar efectos negativos sobre la salud.									
Indicadores de Acción a Superar	Niveles de Aceptación	Acciones de Corto Plazo (What)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)	¿Cómo? (How)	Financiamiento	Indicador	Verificador
FACTOR PSICOSOCIAL	Alto	Analizar y corregir las funciones de cada empleado.	Jefe de TTHH	Mensual	COOPERATIVA CALCETA LTDA.	Mediante la creación de manuales de procedimientos.	\$ 0.00	Número de empleados actualizados/ Número de empleados planificados.	Definir funciones
	Alto	Estabilidad laboral para los empleados	Jefe de TTHH	Semestral		Compensaciones laborales	\$ 20,000.00	Compensaciones laboral realizadas/ Compensaciones laboral planificadas.	Cumplimiento al 100% de sus funciones
	Bajo	Evitar situaciones que generen estrés laboral	Jefe de TTHH	Diario		15 min. De receso para ejercicios anti estrés	\$ 0.00	0% situaciones de estrés	Mejorar rendimientos laboral a un 99%

Fuente: Autores

FACTOR PSICOSOCIAL

- Priorización de cada uno de los factores psicosociales que enfrentan los empleados.
- Capacitaciones a los empleados acerca de cómo evitar o actuar en situaciones de violencia o de acoso laboral o sexual.
- Evitar contrariedades sobre conflictos de autoridad o conflicto de rol de cada departamento, desigualdad en el salario, problemas de relaciones laborales dentro del trabajo por horas extras o llamados de atención. Inestabilidad en el empleo, carencias de formación.

Cuadro 4. 32. Plan de mejora del factor de accidentes mayores

PROPONER UN PLAN DE MEJORAS PARA DISMINUIR LOS RIESGOS LABORALES PRESENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CALCETA LTDA									
META: Evidenciar los factores de accidentes que pueden inducir mayores daños en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.									
Porqué (Why): La Prevención se la debe implantar y ejecutar de manera correcta, para lograr eliminar accidentes y enfermedades laborales, facilitando el trabajo en condiciones seguras, además cumplir con las normas vigentes.									
Indicadores de Acción a Superar	Niveles de Aceptación	Acciones de Corto Plazo (What)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)	¿Cómo? (How)	Financiamiento	Indicador	Verificador
FACTOR DE ACCIDENTES MAYORES	Alto	Proceder a colocar las respectivas señalizaciones en casos de emergencias.	Jefe del departamento de SSO.	Cada 6 meses	COOPERATIVA CALCETA LTDA.	Trasmitiéndoles conocimientos sobre los puntos de riesgos y la efectiva evacuación.	\$2,000.00	Capacitaciones realizadas/ Capacitaciones planificadas.	Cumplir con el 100% de las señalizaciones.
	Alto	Mitigar los riesgos sobre emisión de gas, explosiones o incendios resultante de sucesos anormales.	Director Administrativo.	Anual.		Revisión de áreas peligrosas.	\$ 0.00	Número de áreas de peligro definidas.	Cumplir el 100% de las revisiones.
	Bajo	Procedimiento para actuar en caso de terremotos o incendios.	Jefe del departamento de SSO.	Anual.		Capacitación a los empleados.	\$ 2,000.00	Capacitaciones realizadas/ Capacitaciones planificadas.	Mitigar riesgos laborales.

Fuente: Autores

FACTOR DE ACCIDENTES MAYORES

- Procedimientos apropiados en casos de emergencia.
- Mitigar los riesgos sobre emisión de gas, explosiones o incendios resultante de sucesos anormales.
- Proceso de identificación y aplicación de señaléticas sobre riesgos en el que se consideren todos los fallos y las características de peligro que se observen en las instalaciones.
- Sociabilización y aceptación de un plan de mejoramiento basado en lo que establece la ley.

4.4.2. SUGERENCIA DE LAS MEDIDAS DE CONTROL Y CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA PROPUESTO

- Posterior a la recopilación de toda la información definida y concreta sobre las condiciones de riesgo laboral y de la noción que se encuentran sometidos los empleados. Se debe considerar como una acción dinámica, de mejoramiento, tratamiento y análisis de las actividades preventivas posteriores.
- Tomando en cuenta los factores de riesgo para su mejoramiento, se debe cumplir con las variables de la matriz 5w+1h, para ello es necesario analizar y llevar a cabo cada actividad según el orden y tiempo estimado
- Planificación y cumplimiento debido sobre todo en los casos de emergencia. Contando con todos los elementos anteriores.
- Que el departamento de SSO defina puntualmente los factores de riesgo de mayor importancia en su cumplimiento.
- Las medidas ofrecidas en la presente investigación son planteadas desde un sistema de control de riesgos que de alcance a sus objetivos, pudiendo lograr cumplir con cada uno de ellos.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Después de haber analizado y levantado los datos de información de la presente tesis titulada Diagnóstico del Sistema de Seguridad, Salud y Bienestar Ocupacional en la Cooperativa De Ahorro y Crédito Calceta Ltda. del Cantón Bolívar, se desprenden las siguientes conclusiones:

- Mediante el diagnóstico de la seguridad, salud y bienestar ocupacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda, se logró determinar cuáles son los factores que presentan mayores riesgos de tal forma que se establezcan estrategias y acciones que eviten o disminuyan los incidentes, accidentes, enfermedades laborales y gastos derivados de los mismos.
- El análisis de los factores de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. se generó mediante la tabulación y análisis de la matriz triple criterio de factores de riesgos laborales PGV, logrando establecer que existe un nivel medio de Riesgos Ergonómicos con un 29.08%, ya que las actividades realizadas en las diferentes áreas requieren de una posición forzada, en este caso, es sentado y acompañado de movimientos lo cual podría ocasionar a largo plazo fatiga, lesiones por trauma acumulativo y un impacto sobre la eficiencia y eficacia del trabajador. Existe un nivel medio de la presencia de riesgos físicos con 26.42%, por el hecho de que los trabajadores están a diario expuestos a radiaciones electromagnéticas como el monitor, virtualizador de PC, conexiones eléctricas, teléfono, lo cual puede afectar al trabajador en forma negativa, generando problemas visuales y a largo plazo podría llegar a producirse problemas cancerígenos. Asimismo existe un nivel medio de riesgos psicosocial con un 26.93% por la naturaleza de la actividad, siendo claramente administrativa por lo que se requiere de

un esfuerzo mental, lo cual produce tensión y estrés, afectando negativamente a la salud y bienestar de los trabajadores.

- Se diseñó un plan de mejora con el fin de contribuir al progreso de las actividades que desempeñan los trabajadores de la cooperativa, permitiendo disminuir los riesgos laborales que afectan a la salud física, ergonómica y psicológica, a través de capacitaciones constantes para concientizas y aumentar la cultura de cambio sobre seguridad y salud ocupacional.

5.2. RECOMENDACIONES

- Establecer el funcionamiento continuo de un departamento de seguridad y salud ocupacional dedicado únicamente al control de todas las eventualidades que se susciten y tratar de reducir accidentes o incidentes laborales en la Cooperativa, con la capacidad de cumplir con la normativa vigente para brindar mayor seguridad laboral y mejorar la productividad de la institución.
- Emplear herramientas de evaluación de procesos que permitan identificar los riesgos laborales existentes y en función a los resultados obtenidos realizar un mayor control en el cumplimiento las políticas vigentes de la cooperativa con respecto a la salud y seguridad de los trabajadores, comprometiendo al personal a cumplir con las medidas establecidas para la reducción de enfermedades e incidentes laborales.
- Aplicar de forma efectiva el plan de mejora en la cooperativa Calceta Ltda. Teniendo en consideración que esta medida pretende brindar diversos beneficios que contribuyan a mejorar la imagen corporativa, con estas acciones implementadas se pretende maximizar el rendimiento del empleado y la construcción de una cultura de seguridad y salud ocupacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Alianza Cooperativa Internacional. 2014. Concepto de Cooperativa. En línea (ECU) Consultado, 20 de jun. 2019 Formato PDF. Disponible en: <http://www.aciamericas.coop/Balance-Social-Cooperativo-2394>
- Arenas, G. 2014 Los riesgos del trabajo y la salud ocupacional en Colombia. Bogotá D.C. Editorial Legis.
- Argulló, R. 2015. Prevención de Riesgos Laborales. Concepto de Riesgos físicos. España. 1ª ed. Pág. 4. ISBN 978-54-283-3750-2
- Armani, E. 2016. Gestión de procesos. Tipos de diagnóstico. 5ta ed. Colombia. Editcols. p 16 – 18.
- Arteaga, C., González, M. 2012. Diagnóstico. En desarrollo comunitario: Finalidad del Diagnóstico. México. Pág. 89
- Benlloch, M.; Ureña, Y. 2014. Manual Básico de Seguridad y Salud en el Trabajo. El Trabajo y la Salud: los riesgos profesionales. Factores de riesgo. Valencia. Pág. 7-9. Formato PDF. Disponible en <http://www.invasat.gva.es/documents/161660384/161741761/BENLLOCH+LOPEZ++Mari+Cruz%3B%20URE%C3%91A+URE%C3%91A++Yolanda++2014+.+El+Trabajo+y+la+Salud++los+riesgos+profesionales.+Factores+de+riesgo/d232ee00-4aaf-4a80-afc4-3d47f9f9992e> Pág. 7-9
- Bernal, C. 2010. Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Método inductivo y deductivo. Universidad de la Sabana, Colombia: Delfín Ltda. 3 Ed. ISBN: 978-958-699-128-5. Recuperado en https://www.academia.edu/25497606/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n
- Bernal, D.; Mora, C.; Arellano, G.; Torres, K. 2014. La alternativa del diagnóstico empresarial para la gestión directiva en las pequeñas empresas comerciales en Sinaloa. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Universidad Rafael Bellos. Vol. 2. Págs. 278-299.

Bessa, A; Días, T; Fernández, M; Kassouf, N. 2012. Modelo de diagnóstico mercadológico en el sector de servicios. Argentina. Revista Redalyc. Vol. 15. Pág. 29-44.

Blanch, J.; Sahagún, M.; Cervantes, G. 2010. Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. Madrid. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 26. No. 3. Consultado, 30 de jun. 2019. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300002

Caba, N. Chamorro, O. Fontalvo, T. 2011. Gestión de la producción y Operaciones. Organización de operaciones. ESP. edit. Corporación para la Gestión del Conocimiento Asesores del 2000 p. 28. SBN: 978-958-99737-2-1. Recuperado http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55847.pdf

_____ 2011. Gestión de la producción y Operaciones. Organización del trabajo. ESP. edit. Corporación para la Gestión del Conocimiento Asesores del 2000 p. 28. SBN: 978-958-99737-2-1. Recuperado http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55847.pdf

Caldas, M. Castellanos A. Hidalgo, M. 2018. Formación y orientación laboral. Tiempos de trabajo. Edi Editex. 1 Ed. p. 42. ISBN: 8490789975

_____ 2018. Formación y orientación laboral. Tiempos de descanso. Edi Editex. 1 Ed. p. 42. ISBN: 8490789975

Campos, M. 2017. Métodos de investigación académica fundamentos de investigación bibliográfica. Investigación bibliográfica. 1 Ed. CR. p. 17. Recuperado en: [http://www.icomoscr.org/m/investigacion/\[METODOS\]Folleto_v.1.1.pdf](http://www.icomoscr.org/m/investigacion/[METODOS]Folleto_v.1.1.pdf)

_____ 2017. Métodos de investigación académica fundamentos de investigación bibliográfica. Investigación de campo. 1 Ed. CR. p. 17. Recuperado en: [http://www.icomoscr.org/m/investigacion/\[METODOS\]Folleto_v.1.1.pdf](http://www.icomoscr.org/m/investigacion/[METODOS]Folleto_v.1.1.pdf)

Canepa, C. 2010. Actividad Laboral y Carga Mental de Trabajo. CHIL. Revista EBSCO vol. 12 Número 36, p281-292. Recuperado <https://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=07180306&AN=53849386&h=JmfotzJ7m8tWhkriNceIFTv7IzF7HVf1DdNUiJ2ld%2fHLIXnVUtBxs%2bFwxuMSUJg5eRWINaNW>

UKRND%2bq78BwBIQ%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d07180306%26AN%3d53849386

Cañas, J. 2011. Ergonomía en los sistemas de trabajo. Universidad de Granada. p 45. (En línea). ES. Consultado, 29 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en <http://www.infocop.es/pdf/LibroErgonomia.pdf>

Carvajal. M. 2015. Como el nivel de carga de trabajo mental influye en el rendimiento laboral de los directivos departamentales del edificio central del G.A.D.P.P. Organización de trabajo. En línea (ECU) Consultado, 20 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7504/1/T-UCE-0007-197i.pdf>

Cegarra, J. 2012. Los métodos de investigación científica y tecnológica. Madrid. Ediciones Díaz de Santos Albasanz. Págs. 82-83. ISBN 978-84-7978-624-3.

Código del Trabajo. 2012. Capítulo V. De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones. Parágrafo 1ro. De las jornadas y descansos. Art. 47. De la jornada máxima. (En línea). Consultado, 9 de Jul. 2019. Formato PDF. Disponible en <https://drive.google.com/file/d/1Utpe9jZsvA6Tu7L0YD5Z76BM3d8BLBFu/view>

_____ 2012. Capítulo V. De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones. Parágrafo 1ro. De las jornadas y descansos. Art. 50. Límite de jornada y descanso forzoso. (En línea). Consultado, 9 de Jul. 2019. Formato PDF. Disponible en <https://drive.google.com/file/d/1Utpe9jZsvA6Tu7L0YD5Z76BM3d8BLBFu/view>

_____ 2012. Capítulo V. De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones. Parágrafo 1ro. De las jornadas y descansos. Art. 51. Duración del descanso. (En línea). Consultado, 9 de Jul. 2019. Formato PDF. Disponible en <https://drive.google.com/file/d/1Utpe9jZsvA6Tu7L0YD5Z76BM3d8BLBFu/view>

Constitución de la República del Ecuador 2008. Última modificación 2011. Codificación del código del trabajo. Art 326, numeral 5. Pág. 101.

- Contraloría General del Estado. 2018. Salud y Seguridad Ocupacional. En línea. (EC) Consultado, 31 de may. 2019. Formato PDF. Disponible en <http://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1738&tipo=tradoc>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. 2019. Historia de la COAC Calceta Ltda. Misión, Visión y Valores Corporativos. En línea. Consultado, 20 de Jun. 2019. Disponible en EC. Disponible en <https://www.coopcalcetaltda.fin.ec/resena.html>
- Cháves, M. Martínez, D. López, A. 2014. Evaluación de la Carga Física Postural y su Relación con los Trastornos Musculo esqueléticos. COL. Revista Colombiana de Salud Ocupacional. p 22-25 https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4891
- Chiavenato, I. 2012. Administración de Recursos Humanos: Seguridad en el trabajo. México. 12va. Ed. Editorial Mc Graw Hill. Pág. 279.
- Cho, H., Kwon, W., Soojung, K. I. M., Lee, N., & Jo, H. 2017. U.S. Patent Application No. 29/538,330.
- Cruz, Y. 2016. Factores de riesgo psicosocial relacionados con el estrés laboral. Ambato. Recuperado en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23766>
- Díaz, M. 2014. Desarrollo de una Ficha de Observación para el Análisis y Evaluación de Experiencias Educativas en Mundos Virtuales. International Journal of Educational Research and Innovation (IJERI). 2 Ed. Esp. p 69-82. ISSN: 2386-4303 Recuperado en: <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1088>
- Dirección General de Riesgos del Trabajo del IESS. 2019. Accidentes de Trabajo. Provincias con mayor incidencia. En línea (EC). Consultado, 30 de may. 2019. Disponible en <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/04/28/nota/7305476/iess-aumento-189-pagos-pensiones-riesgo-laboral>
- DGRL (Dirección General de Relaciones Laborales).2006 España. (En línea) Consultado, 2 de Jul. 2019. Formato PDF. Disponible en <https://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/Manual-IPER.pdf>

- Edwards, A. 2016. El Diagnóstico de la Cultura Organizacional o las Culturas de la Cultura. México. Revista Globalmedia. Vol. 6. p 67 – 81.
- Fernández, F., Llana, F., Vázquez, I., Rodríguez, J., y., Espeso, M. (2008). Formación superior en Prevención de Riesgos Laborales. (3ª ed.). España: Lex Nova.
- Fernández, J., Parejo, J., & Garro, J. 2013. La espalda: su estructura y su cuidado. Revista digital Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.Enfedeportes.com/>.
- Fidias, G y Arias, L. 2012. El Proyecto de Investigación: introducción a la investigación científica. 6 ed. Venezuela. Episteme. p 54. ISBN: 980-07-8529-9. Recuperado en: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Flores, S.; Jami, J. 2018. Elaboración de un diagnostico situacional para la posible implementación de un centro de cuidados para niños en edad pre-escolar y geriátrico. Quito. Consultado 20 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en www.dspace.u8ce.edu.ec/bitstream/25000/16240/1/T-UC-0005-CEC-049.pdf
- Franco, R. 2014. Salud y Seguridad en el Trabajo (SST). Buenos Aires, Argentina. Pág. 10.
- _____. 2014. Salud y Seguridad en el Trabajo (SST). La cultura de la prevención. Buenos Aires, Argentina. Pág. 18
- _____. 2014. Salud y Seguridad en el Trabajo (SST). Clasificación de los riesgos. Buenos Aires, Argentina. Pág. 22
- _____. 2014. Salud y Seguridad en el Trabajo (SST). Definición de Riesgos Ergonómicos y Riesgos Psicosociales. Buenos Aires, Argentina. Pág. 25
- García, A. 2012. Seguridad e higiene en la manipulación alimentaria. Riesgos contaminantes. Madrid. España. Pág. 385. ISBN 8490112479
- García, G. y Cedeño, K. 2016. Propuesta de Manual de Seguridad y Salud Del Trabajo En Unidades De Docencia, Investigación Y Vinculación De La

Carrera De Agroindustria. Calceta-Manabí. EC. P36. Recuperado <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/307>

García, J. & Salazar, P. 2005. Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos. Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/garcia_j2/sources/garcia_j2.pdf

González, O. 2013. Diagnóstico de las áreas funcionales de la empresa integradora Ixtleros de Coahuila S.A. Tipos de diagnóstico. México. (En línea) Consultado, 28 de Jun. 2019. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.uaaan.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/4480/T19740%20GONZALEZ%20VAZQUEZ,%20OLINDA%20%20TESIS.pdf?sequence=1>

Grigioni, L. Palmegiani, M. Schafir, A. 2019. Física. Fuerza y Movimiento. Concepto de fuerza. Mex. 3 ed. p. 2. Recuperado <https://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/4417/7302-15%20F%C3%8DSICA%20Fuerza%20y%20Movimiento.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Gutiérrez, J. 2005. Las cuatro “C”: Calidad de Vida Laboral. En línea. Consultado, 28 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en <http://pdfs.wke.es/8/5/2/2/pd0000018522.pdf>

_____. 2005. Las cuatro “C”: Calidad de Vida Laboral. Definición de las cuatro “C” (Compromiso, Competencia, Costes, Congruencia) En línea. Consultado, 28 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en <http://pdfs.wke.es/8/5/2/2/pd0000018522.pdf>

Gutiérrez, G. 2017. Diagnóstico Empresarial. Guadalajara, MEX. Revista Investigación en Campos Empresariales. Vol. 3. p 11 – 17.

Herrero, S. 2016. Formalización del concepto de salud a través de la lógica: impacto del lenguaje formal en las ciencias de la salud. Santa Cruz de La Palma. Revista SCielo. Vol.10 no.2. ISSN 1988-348X

IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. 2016. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Normativa aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo. En línea (EC). Consultado, 3 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf

- _____. Sistema del Seguro General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. 2018. Estadísticas del Seguro de Riesgos del Trabajo. Consultado, 28 de may. 2019. Disponible en <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/formularios1>
- INSL (Instituto Navarro de Salud Laboral) 2019. Riesgos por carga, física o mental, de trabajo. Prevención de riesgos laborales en el sector agrario. Concepto de Carga Física. En línea (ESP) Consultado, 20 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/carga-de-trabajo-1.pdf>
- _____. 2019. Riesgos por carga, física o mental, de trabajo. Prevención de riesgos laborales en el sector agrario. Postura de trabajo. En línea (ESP) Consultado, 20 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/carga-de-trabajo-1.pdf>
- _____. 2019. Riesgos por carga, física o mental, de trabajo. Prevención de riesgos laborales en el sector agrario. Definición de carga mental. En línea (ESP) Consultado, 20 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/carga-de-trabajo-1.pdf>
- ISTAS-CCOO (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud- comisiones obreras) 2017. Sección I. Herramientas de prevención de riesgos laborales para pymes. En línea (ESP) Consultado, 20 de jun. 2019 Formato PDF. Disponible en: <http://istas.net/web/cajah/glosario.pdf>
- Lerma, H. 2016. Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto. Definición de Población y Muestra. Bogotá. 5ta ed. Pág. 64. ISBN 978-958-771-346-6
- López, P. Fachelli, S. 2016 metodología de la investigación social cuantitativa. Esp. (En línea). Consultado, 27 de jun. 2019. Formato PDF. Recuperado en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Lloyd, B. y Leslie, W. 2004. Gestión de recursos humanos. Esp. 4. Ed. p. 58. Edit. Irwin. ISBN 84-8086-198-3 Recuperado <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=3572>

- Machicado, J. 2010. Jornada de trabajo y jornada extraordinaria. Universidad San Francisco Xavier. Facultad de Ciencias Jurídicas. En línea (ECU) Consultado, 20 de jun. 2019 Formato PDF. Disponible en: https://www.ecured.cu/Jornada_de_trabajo
- Martínez, L.; Oviedo, O.; Luna, C. 2013. Condiciones que impactan en la vida laboral. Barranquilla, Colombia. Revista Salud Uninorte. Vol. 29, núm. 3. Pág. 543.
- Martínez, M.; Yandún, E. 2017. Seguridad y Salud Ocupacional en Ecuador: Contribución Normativa a la Responsabilidad Social Organizacional. Revista INNOVA Research Journal de la UIDE extensión Guayaquil. Vol 2, No. 3, Págs. 58-68. ISSN 2477-9024.
- Matabanchoy, S. 2012. Salud en el trabajo. Revista Universidad y Salud. Vol. 1. N° 15. Pág. 89. Consultado, 30 de Jun 2019. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v14n1/v14n1a08.pdf>
- Ministerio de Trabajo y asuntos sociales. 2011. Acuerdo Ministerial 220. Guía de elaboración de Reglamentos internos de Seguridad y Salud. (En línea) Consultado, 2 de jul. 2019. Formato PDF. Disponible en <http://www.enquitoecuador.com/userfiles/guia-para-elaboracion-de-reglamentos-internos-de-seguridad-y-salud.pdf>
- Ministerio de Trabajo. 2016. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Decreto Ejecutivo 4217. Art. 14 Consultado, 28 de may. 2019. Formato PDF. Disponible en <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/anexo/Anexo11.pdf>
- Montes, F. 2014. Riesgos físicos y efectos en la salud del personal de enfermería, que labora en el centro quirúrgico del hospital de especialidades fuerzas armadas, periodo marzo 2010 a marzo 2011. Definición de riesgos físicos. Quito. (En línea) Consultado, 5 de Jul. 2019. Formato PDF. Disponible en <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4696/1/T-UCE-0006-38.pdf>
- Muñiz, R. 2003 Manual Básico de Prevención de Riesgos Laborales. Pág. 103. Recuperado <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788497322270/manual-basico--prevencion-riesgos-laborales>

- Muñoz, C. 2015. Metodología de la Investigación. Tipos de investigación. México. 1ª ed. Capítulo 4. ISBN: 9786074265422
- Muñoz, J. Ramírez, L. Recio, J. San Emeterio, J. 2014. Física y Química. Esp. Concepto de Fuerza. 4 ed. p.48
- MSGG (Ministerio de Secretaria General del Gobierno). 2013. Pasos del Diagnóstico. (En línea). Consultado, 27 de may. 2019. Formato PDF. Disponible en http://www.gobiernoabierto.gob.cl/sites/default/files/biblioteca/Serie_5.pdf
- Niño, V. 2011. Metodología de la Investigación. Diseño y ejecución. Técnicas y Herramientas. Bogotá. Pág. 86-87. ISBN 978-958-8675-94-7
- Obeso, E. 2017. Sistema ergonómico para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del rubro de impresiones digitales. Chimbote. Concepto de movimientos repetitivos. En línea (PER) consultado, 20 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10304/obeso_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OIT (Organización Internacional del Trabajo. (OIT). 2009. Seguridad y Salud en el trabajo: un derecho humano fundamental. Definición de Salud Ocupacional. (En línea) Consultado, 30 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en https://www.ilo.org/legacy/english/protection/safework/worldday/products09/booklet_09-es.pdf
- _____. 2013. Informe para el debate en la Reunión de expertos en estadísticas del trabajo para el avance de las estadísticas sobre el empleo y el desempleo. Concepto de Fuerza. En línea (SUI) Consultado, 20 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--stat/documents/meetingdocument/wcms_202307.pdf
- _____. 2014. Seguridad y Salud en el centro del futuro del trabajo. Aprovechar 100 años de experiencia. Factores de riesgo. Suiza. 1ª ed. Pág. 23.
- _____. Seguridad y Salud en el Trabajo. 2019. Cifras de accidentes laborales o enfermedades laborales. En línea. Consultado, 10 de Jun. 2019. Disponible en <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>

- _____. 2019. Información sobre Seguridad en el Trabajo: Estadísticas fundamentales. Ginebra. Consultado, 30 de Jun 2019. Formato PDF. Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_067579.pdf
- OMS (Organización Mundial de la Salud). 2015. Factores de Riesgo. (En línea) Consultado, 30 de Jun 2019. Disponible en https://www.who.int/topics/risk_factors/es/
- Oliva, P. 2009. Lista de chequeo como técnica de control. (En línea). Consultado, 27 de jun. 2019. Formato PDF. Disponible en <http://www.minsal.gob.cl/portal/url/item/7cf9e499a55c4cc7e04001011f016c69.pdf>
- Patlán, J. 2017. Calidad de vida en el trabajo. México. 1ª ed. Págs. 112-114. ISBN: 978-607-448-584-4
- _____. 2017. Calidad de vida en el trabajo. Modelos de Calidad de Vida en el Trabajo. Modelo de Nadler y Lawler. México. 1ª ed. Págs. 112-113. ISBN: 978-607-448-584-4
- _____. 2017. Calidad de vida en el trabajo. Modelos de Calidad de Vida en el Trabajo. Modelo de Chan y Wyatt. México. 1ª ed. Págs. 113. ISBN: 978-607-448-584-4
- _____. 2017. Calidad de vida en el trabajo. Modelos de Calidad de Vida en el Trabajo. Modelo de Walton. México. 1ª ed. Págs. 114-115. ISBN: 978-607-448-584-4
- Proaño, D; Gisbert, V; Pérez, E. 2017. Metodología para elaborar un plan de mejora. Quito-Ecuador. Ed. especial. Pág. 50-56. ISSN: 2254-3376
- Real, G. 2011. Diagnóstico ergonómico en las camareras de piso del sector hotelero. Caso Varadero, Cuba. Revista de Ingeniería Industrial de la CUJAE. Vol. 32. No. 3. p. 9. Recuperado <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433577002.pdf>
- Riaño, C. & Palencia, S. 2016. Dimensión económica de la seguridad y la salud en el trabajo. Colombia. Recuperado de. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v15n30/v15n30a03.pdf>

- Rodríguez, H. 2013. Los aspectos del Diagnóstico: Importancia. Revista Scielo. Uruguay. Vol. 17.
- Ruiz, M. & Díaz, A. 2016. Clave para reducir riesgos de trabajo. México. Recuperado de.
https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/capacitar1996.pdf?fbclid=IwAR1tCSWdDAFUGmHIWQdEjGmk07q6Q_22J6Qx91M8aTVYBvJdJ4pxlXkIH7Y
- Sánchez, H. 2015. La gestión de la calidad influye en el nivel de satisfacción de los clientes en la empresa "PLASTIDEREK" de la ciudad de Ambato. Tesis Ing. Marketing y Gestión de Negocios. Ambato-Tungurahua, EC. Pág. 88. Disponible en <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/15868>
- Solares, A. 2019. Ergonomía. La postura y su relación con el trabajo. MEX. p. 1. Recuperado
https://issuu.com/uach97/docs/s4_tarea_la_postura_y_su_relacion_c
- Solórzano, O. 2014. Manual de conceptos de Riesgos y Factores de Riesgo Para Análisis de Peligrosidad. Costa Rica. Recuperado de.
http://www.mag.go.cr/acerca_del_mag/circulares/rec_hum-manual-riesgos-peligrosidad.pdf
- Soriano, M. 2015. Aplicación de metodologías de trabajo en la información juvenil. Antequera-Málaga. 1ª ed. Pág. 84-85. ISBN: 978-84-17343-27-9
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 2013. II Jornadas de Supervisión de la Economía Popular y Solidaria. Art. 34. ECU. 1 Ed. ISBN: 978-9942-07-695-3 Recuperado: <http://www.seps.gob.ec>
- _____. 2019. Ecuador tiene un total de 887 Cooperativas de Ahorro y Crédito. (En línea). Consultado, 23 de Jul. 2019. Disponible en <https://www.seps.gob.ec/>
- _____. 2013. II Jornadas de Supervisión de la Economía Popular y Solidaria. Art. 35. Clasificación de las Cooperativas. ECU. 1 Ed. ISBN: 978-9942-07-695-3 Recuperado: <http://www.seps.gob.ec>
- Tamayo, M. y Tamayo, I. 2012. El Proceso de la Investigación Científica. 4 ed. México. Limusa Noriega Editores. p 140. ISBN 968-18-5872-7 Recuperado en:

http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/contaduria/2/principios_y_tecnicas.pdf

Tandayamo, F., Nájera, A., Núñez, D., Rivera, J. 2011. Métodos de Evaluación de Riesgos Laborales, UTE. Factores físicos, mecánicos, biológicos y ergonómicos Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/93439449/Matriz-Del-Triple-Criterio>.

_____. 2011. Métodos de Evaluación de Riesgos Laborales, UTE. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/93439449/Matriz-Del-Triple-Criterio>.

Trías, M; González, P; Fajardo, S; Flores, L. 2012. Las 5W + H y el ciclo de mejora en la gestión de procesos. Uruguay. Consultado, 3 de Dic. 2019. Formato PDF. Disponible en: <https://ojs.latu.org.uy/index.php/INNOTEK-Gestion/article/download>

Trujillo, R. 2014- Seguridad Ocupacional. Bogotá. Sexta edición. Pág. 30. ISBN: 978-958-771-056-4

UGT. Unión General de Trabajadores. s.f. Prevención de Riesgos Laborales. Condiciones de Trabajo. (En línea) Consultado, 30 de jun. 2019. Disponible en <http://portal.ugt.org/campanas/condicionesdetrabajo.pdf>

_____. s.f. Prevención de Riesgos Laborales. Factores de la carga física. (En línea) Consultado, 30 de jun. 2019. Disponible en <http://portal.ugt.org/campanas/condicionesdetrabajo.pdf>

_____. s.f. Prevención de Riesgos Laborales. Carga mental. (En línea) Consultado, 30 de jun. 2019. Disponible en <http://portal.ugt.org/campanas/condicionesdetrabajo.pdf>

Vargas, I. 2012. La Entrevista en la Investigación Cualitativa. Costa Rica. Revista Calidad en la Educación Superior Programa de Autoevaluación Académica Universidad Estatal a Distancia. Vol. 3. p 119-139. ISSN-1659-4703 Recuperado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3945773>

Vértice, R. 2012. RCP básico y Primeros Auxilios: España. Recuperado de http://www.cucs.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/manual_primeros_auxilios_2017.pdf

Vilcarrromero R. 2013. La gestión en la producción. Organización de operaciones. PER. Edit Universitaria Andaluza Inca Garcilaso p. 16. Recuperado <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Entrevista al gerente de la Cooperativa de ahorro y Crédito Calceta Ltda.**RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS**

1. Según su criterio ¿Qué entiende Usted por “Seguridad y salud ocupacional”?

2. ¿Conoce usted acerca de la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo?

3. ¿Ha recibido la Cooperativa Calceta visitas de inspección por parte del Ministerio de Trabajo?

4. ¿Conoce usted cuales son las instituciones y Legislaciones que están involucradas al cumplimiento de la Seguridad y salud ocupacional?

5. ¿Cuántas personas laboran en la matriz de la Cooperativa Calceta?

6. ¿Existe en la Cooperativa Calceta un comité de seguridad y salud ocupacional?

7. ¿Se encuentra definida y documentada las políticas SST de la Cooperativa Calceta?

8. ¿Cómo considera usted la infraestructura de la Cooperativa Calceta?

9. ¿En la cooperativa se han presentado casos de accidentes o enfermedades laborales?

10. ¿Se emplea actualmente un registro estadístico sobre accidentes y enfermedades ocurridas al personal que labora dentro de la cooperativa?

11. ¿Cada que tiempo se evalúan y controlan las medidas de Seguridad y Salud Ocupacional en la Cooperativa Calceta?

12. ¿Considera que un plan de mejora de seguridad y salud ocupacional contribuirá positivamente al desempeño de los empleados que labora dentro de la institución?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: Encuesta a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y Crédito Calceta Ltda.

Información general

Sexo: M F
 Edad: 20-30 31-41 42-52 Mayor a 52
 Estado Civil: Soltero Casado Divorciado Viudo

Sírvase a contestar de la manera más sincera las siguientes preguntas:

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (RIESGOS FÍSICOS, ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES)	Nunca	Pocas Veces	Muchas	Casi siempre	Siempre
1. La empresa tiene elaborada la política de SST aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales					
2. Conoce usted las políticas de SST					
3. La política de SST está disponible para su consulta a todas las partes interesadas					
4. La política de SST se actualiza periódicamente					
5. En la Cooperativa se dan capacitaciones al personal sobre:					
<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios • Seguridad y salud ocupacional • Atención y servicio al cliente 					
6. Maneja turnos laborales superiores a 8 horas diarias					
7. En su jornada laboral, ha manifestado síntomas como:					
<ul style="list-style-type: none"> • Dolor de cabeza • Desconcentración • Alteraciones gastrointestinales • Mal humor 					
8. Aplica períodos de receso durante la jornada de trabajo?					
9. Durante la atención al cliente su estado es:					
<ul style="list-style-type: none"> • Calmado • Tenso • Nervioso 					
10. Aplica turnos rotativos en la atención al cliente?					

11. Actualmente, padece de alguna enfermedad o lesión provocada en su área de trabajo?					
12. ¿La Cooperativa brinda las facilidades al personal para realizarse chequeos médicos?					
13. ¿Cuenta con los equipos de protección necesarios en su área de trabajo?					
14. ¿La Cooperativa tiene establecido su Reglamento de Seguridad e Higiene?					
15. ¿La Cooperativa cuenta con un plan de emergencia y realiza simulacros periódicamente?					

ANEXO 3: Ficha de observación aplicada en la Cooperativa de ahorro y Crédito Calceta Ltda.



FICHA DE OBSERVACIÓN

Su objetivo, determinar si el espacio físico y la infraestructura satisfacen las necesidades para un servicio financiero de calidad.

N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN	
1	Infraestructura	Departamento de salud ocupacional			
2		Sala de reuniones			
3		Elevador en buen estado			
4		Baños limpios			
5		Señalización			
7		Puertas en buen estado			
8		Salidas de emergencia			
9		Rincones de aseo			
		Estacionamiento de vehículos			
10		Materiales y equipos de oficina	Computadoras		
12	Impresoras				
13	Dispensador de agua				

14		Ventilación (aire acondicionado)			
15		Sillas ergonómicas			
16		Anaqueles en buen estado			
		Equipos de extintor			
		Mangueras-válvulas- conexiones eléctricas			
17	Calidad del ambiente laboral	Claridad de las oficinas			
18		Se cumplen con las reglas de higiene			
19		Los empleados cumplen con el horario de trabajo			
20		Orden y limpieza de los puestos de trabajo			
21		Humedad en las paredes			

ANEXO 4: Aplicación de la entrevista al Ing. Gustavo Navarrete, gerente de la Cooperativa de ahorro y Crédito Calceta Ltda.



ANEXO 5: Realización de la encuesta a los empleados de la Cooperativa de ahorro y Crédito Calceta Ltda.





ANEXO 6: Evidencia del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad del Trabajo en la Cooperativa de ahorro y Crédito Calceta Ltda.

