



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL CON MENCIÓN
ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**

MODALIDAD:

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR EN EL TALENTO HUMANO
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE
COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

AUTORES:

**MARÍA MERCEDES CEDEÑO SOLORZANO
EVER ANDERSON MUÑOZ PONCE**

TUTOR:

DR. VÍCTOR MARCELO PAZMIÑO MENA

CALCETA, JULIO 2020

DERECHOS DE AUTORÍA

María Mercedes Cedeño Solorzano y Ever Anderson Muñoz Ponce, 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.




María Mercedes Cedeño Solorzano



Ever Anderson Muñoz Ponce

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

DR. VÍCTOR MARCELO PAZMIÑO MERA certifica haber tutelado el proyecto de **SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR EN EL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**, que ha sido desarrollada por **MARÍA MERCEDES CEDEÑO SOLORZANO Y EVER ANDERSON MUÑOZ PONCE**, previa la obtención del título Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



DR. VÍCTOR MARCELO PAZMIÑO MENA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos APROBADO el trabajo de titulación **SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR EN EL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**, que ha sido propuesta y desarrollada por **MARÍA MERCEDES CEDEÑO SOLORZANO Y EVER ANDERSON MUÑOZ PONCE**, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Ing. Jenny Zambrano Delgado, Mg.
SECRETARIA

Ing. César Andrade Moreira, Mg.
MIEMBRO

Ing. María José Valarezo Molina, MBA.
PRESIDENTA

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecemos a Dios por permitirnos cumplir todas nuestras metas y llevarnos con éxito a la finalización de este ciclo como profesionales.

A nuestros padres por ser los pilares fundamentales, en nuestra formación con buenos principios, quiénes día a día nos guiaron por el camino correcto y dieron el mejor apoyo durante nuestra preparación como profesionales.

A nuestros hermanos, hermanas y familiares en general por formar parte de esta travesía de logros y fracasos por apoyarnos en cada uno de los momentos difíciles de nuestras vidas.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” que nos brindó su acogida como nuestro segundo hogar y por todo el aprendizaje impartido por sus docentes para el desarrollo como profesionales de éxito.

Al Dr. Víctor Marcelo Pazmiño Mera por su paciencia brindada durante todo este proceso de tutoría en nuestra tesis y por todo su conocimiento brindado para poder culminar con éxito nuestro trabajo de titulación.

LOS AUTORES

DEDICATORIA

EL siguiente informe de proyecto de titulación está dedicado para aquellas personas que me han brindado su apoyo en todo el proceso estudiantil.

A mi Dios que nunca me permitió rendirme y me dio la fuerza de voluntad para no decaer antes las adversidades. A mi madre y padre que día tras día estuvieron presente para motivarme a continuar en mi meta, y que gracias a Dios les dio fortaleza para acompañarme en este arduo camino.

A mi esposo que fue un pilar fundamental para lograr mi objetivo, por darme ánimos en mis momentos difíciles y por brindarme su mano cuando más la necesitaba.

A mí amado hijo que es la mayor inspiración de mi vida, que fue mi pilar fundamental que me motivó a luchar y a no decaer. Gracias a cada uno de mis amigos y familiares que siempre estuvieron para mí dándome palabras de aliento. A todos ustedes les dedico este éxito. LOS QUIERO.

MARÍA MERCEDES CEDEÑO SOLORZANO

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

Dios, por haberme dado la vida además de permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación como profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante en mi formación como profesional y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi padre, Juan Ricardo Gracia Chila que ha estado siempre cuidándome y guiándome en todo este proceso de formación profesional, por ser ese padre que todo hijo necesita y sobre todo por su apoyo y amor incondicional.

A mi compañera de vida y mi hija por la comprensión y sacrificio brindado en esta etapa de mi vida y por ser la motivación para la culminación de esta etapa como profesional.

A mis tías, primos y familiares en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mi compañera de tesis porque sin el equipo que formamos, no habríamos logrado esta meta.

EVER ANDERSON MUÑOZ PONCE

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE DIAGRAMAS, FOTOGRAFÍAS, GRÁFICOS, ILUSTRACIONES Y TABLAS	xiii
RESUMEN	xv
PALABRAS CLAVE.....	xv
ABSTRACT	xvi
KEYWORDS	xvi
I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.4. IDEA A DEFENDER	5
II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 SEGURIDAD SALUD Y BIENESTAR OCUPACIONAL.....	7
2.2 CONDICIONES DE TRABAJO.....	8
2.3 AMBIENTE DE TRABAJO.....	9

2.4	CARGA DE TRABAJO	11
2.4.1	CARGA MENTAL.....	12
2.4.2	CARGA FÍSICA.....	12
2.5	TIPOS DE RIESGOS	13
2.5.1	RIESGOS FÍSICOS	13
2.5.2	RIESGOS QUÍMICOS.....	14
2.5.3	RIESGOS PSICOSOCIALES.....	15
2.6	DISEÑO Y ORGANIZACIÓN DE TRABAJO	16
2.6.1	TIEMPO DE TRABAJO Y DESCANSO	17
2.6.2	ORGANIZACIÓN DE LAS TAREAS	18
2.7	COOPERATIVAS	20
2.7.1	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO LTDA. 21	
III.	DISEÑO METODOLÓGICO	23
3.1	UBICACIÓN.....	23
3.2	DURACIÓN	23
3.3	VARIABLES EN ESTUDIO.....	23
3.4	POBLACIÓN.....	24
3.5	PROBABILÍSTICO ALEATORIO SIMPLE	24
3.6	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	24
3.6.1	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	24
3.6.2	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	25
3.6.3	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	25
3.7	MÉTODOS	25
3.7.1	MÉTODO INDUCTIVO.....	25
3.7.2	MÉTODO DEDUCTIVO	26
3.8	TÉCNICAS	26

3.8.1	LA ENTREVISTA	27
3.8.2	LA ENCUESTA	27
3.8.3	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.....	27
3.9	HERRAMIENTAS	28
3.9.1	CUESTIONARIO.....	28
3.9.2	GUÍA DE LA OBSERVACIÓN.....	28
3.9.3	EXCEL	28
3.10	PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.10.1	FASE N° I: Diagnosticar el estado actual de la seguridad, salud, bienestar en el talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda:	29
3.10.2	FASE N° II: Definir la estructura del programa de intervención de acuerdo con las normativas aplicables a la seguridad, salud y bienestar.	29
3.10.3	FASE N° III: Proponer un programa de intervención que contribuya a la seguridad, salud y bienestar del talento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.	30
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
4.1	FASE N° I: DIAGNOSTICAR EL ESTADO ACTUAL DE LA SEGURIDAD, SALUD, BIENESTAR EN EL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA:	31
4.1.1	ESTABLECER LÍNEA BASE	31
4.1.1.1	DIAGNÓSTICO	31
4.1.2	REALIZAR UNA OBSERVACIÓN TÉCNICA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS VIGENTES DE SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR OCUPACIONAL.....	32
4.1.3	REALIZAR UNA ENTREVISTA TÉCNICA Y ENCUESTA	33
4.1.3.1	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA TÉCNICA.....	33
4.1.3.2	RESULTADOS DE LA ENCUESTA	34

4.2 FASE N° II: DEFINIR LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMATIVAS APLICABLES A LA SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR.....	44
4.2.1 DEFINIR LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR QUE AFECTAN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS EMPLEADOS, MEDIANTE LA NORMATIVA APLICABLE A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL IESS.....	44
4.2.2 ELABORAR LOS DIAGRAMAS DE PROCESOS DE SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR OCUPACIONAL.....	45
4.2.2.1 FICHA DE PROCEDIMIENTO EN PLANIFICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD.....	45
4.2.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO.....	49
4.2.3 ESTABLECER LOS RIESGOS A LOS QUE SE EXPONEN LOS EMPLEADOS	50
4.2.4 ADECUAR LAS HERRAMIENTAS A LOS CASOS PARTICULARES, OBJETO DE ESTUDIO EN CASO DE SER NECESARIO	50
4.2.4.1 PRIMERA CATEGORÍA: RIESGOS FÍSICOS	51
4.2.4.2 SEGUNDA CATEGORÍA: RIESGOS DE ERGONOMÍA	51
4.2.4.3 TERCERA CATEGORÍA: RIESGOS PSICOSOCIALES	55
4.3 FASE N° III: PROPONER UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN QUE CONTRIBUYA A LA SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR DEL TALENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.....	56
4.3.1 CAPACITACIÓN TÉCNICA Y ESPECIALIZADA A LOS MIEMBROS DE LA COOPERATIVA.....	56
4.3.1.1 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	56
4.3.2 Elaborar un Plan de mejora con una propuesta de posibles medidas para eliminar o atenuar los efectos nocivos de la seguridad salud y bienestar ocupacional.....	66
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71

5.1	CONCLUSIONES.....	71
5.2	RECOMENDACIONES	72
	BIBLIOGRAFÍA	73
	ANEXOS	82

CONTENIDO DE DIAGRAMAS, FOTOGRAFÍAS, GRÁFICOS, ILUSTRACIONES Y TABLAS

Diagrama 1.2: Hilo conductor de la investigación	6
Diagrama 2.4: Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.....	32
Diagrama 3.4: Descripción de las actividades de planificación se SGSSB.	47
Diagrama 4.4: Desarrollo de las fases del SSB.	58
Foto 1: Encuesta realizada a los empleados.	85
Foto 2: Tabulación de datos.	85
Foto 3: Tabulación de datos mediante la herramienta de Excel.....	86
Foto 4: Entrevista realizada a la Gerente General de la Cooperativa.....	86
Gráfico 1.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.	34
Gráfico 2.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.	35
Gráfico 3.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.	35
Gráfico 4.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.	36
Gráfico 5.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.	36
Gráfico 6.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.	37
Gráfico 7.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.	37
Gráfico 8.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.	38
Gráfico 9.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.	38
Gráfico 10.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.....	39
Gráfico 11.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.....	39
Gráfico 12.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.....	40
Gráfico 13.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.....	40
Gráfico 14.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.....	41
Gráfico 15.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.....	41
Gráfico 16.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.....	42
Gráfico 17.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.....	42

Ilustración 1.3: Mapa satelital de Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.....	23
Ilustración 2.4: Posturas forzadas.....	51
Ilustración 3.4: Tipos de posturas.....	52
Ilustración 4.4: Tipos de posturas.....	52
Ilustración 5.4: Síndrome del túnel carpiano.....	53
Ilustración 6.4: Tipos de posturas.....	54
Ilustración 7.4: Trabajo estresante.....	55
Tabla 1.2: Factores de riesgos Derivados del ambiente de trabajo.....	11
Tabla 2.4: Elementos que afectan la calidad de vida del empleado.....	45
Tabla 3.4: Ficha de procesos.....	46
Tabla 4.4: Diagrama de flujo de SSB.....	49
Tabla 5.4: Elementos principales del plan de capacitación.....	60
Tabla 6.4: Diseño del plan de capacitación.....	61
Tabla 7.4: Matriz 5W.1H realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar LTDA.....	70
Tabla 8: Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.....	84

RESUMEN

El presente informe de proyecto de titulación tiene como tema SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR EN EL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA. El cual tuvo como objetivo general diseñar un programa de intervención de la seguridad, salud y bienestar ocupacional, para la contribución de la calidad de vida del talento humano en la institución ya mencionada, es así que para la sustentación de este informe se recurrió al uso de la investigación bibliográfica que permitió recaudar información confiable de sitios web, la investigación de campo facilitó estudiar el problema de manera directa y la investigación descriptiva contribuyó al detalle de los sucesos presentados en la empresa, por consiguiente se adaptó el tema a diferentes escenarios ya que se aplicó dos tipos de métodos (inductivo, deductivo), para la recolección oportuna de datos se aplicaron varias técnicas entre ellas la entrevista quien se llevó a cabo por parte de los autores de la investigación y fue dirigida al propietario de la empresa, así como también se usó el programa de Excel, la encuesta, guía de observación entre otras que ayudaron a la interpretación de resultados, por consiguiente se detallaron las actividades que se debían de realizar por cada objetivo específico de manera que la interpretación del objeto de estudio se llevara a cabo de manera más sincronizada. Concluyendo así que la seguridad, salud y bienestar ocupacional es una normativa que resguarda los derechos de los empleados y los orienta a llevar sus funciones labores de manera digna y segura.

PALABRAS CLAVE

Seguridad, Salud, Bienestar, Talento Humano, Diseño, Administración.

ABSTRACT

The present report of the degree project has as its theme SECURITY, HEALTH AND WELL-BEING IN THE HUMAN TALENT OF THE COOPERATIVE OF SAVINGS AND CREDIT CÁMARA DE COMERCIO - CANTÓN BOLÍVAR LTDA. The general objective of which was to design an intervention program for occupational safety, health and well-being, in order to contribute to the quality of life of human talent in the aforementioned institution, so the use of this report resorted to the use of the bibliographic research that allowed to collect reliable information from websites, the field research facilitated studying the problem directly and the descriptive research contributed to the detail of the events presented in the company, therefore the topic was adapted to different scenarios since two types of methods were applied (inductive, deductive), for the timely collection of data several techniques were applied, including the interview, which was carried out by the authors of the research and was directed to the owner of the company, as well as the Excel program, the survey, observation guide, among others, were also used to help the interpretation of results, therefore, the activities that had to be carried out for each specific objective were detailed so that the interpretation of the object of study was carried out in a more synchronized manner. Thus concluding that occupational safety, health and well-being is a regulation that safeguards the rights of employees and guides them to carry out their work duties in a dignified and safe manner.

KEYWORDS

Safety, Health, Welfare, Human Talent, Design, Administration.

I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), “la protección de los trabajadores contra las enfermedades, dolencias y accidentes relacionados con el trabajo forma parte del mandato histórico. Las enfermedades y los incidentes no deben ir asociados con el puesto de trabajo ni tampoco la pobreza puede justificar que se ignore la seguridad y la salud de los trabajadores” (Landa, 2015), es decir, para asegurar el bienestar humano se debe de acatar estrategias que permitan prevenir riesgos en dichas organizaciones, de forma que los accidentes laborales no formen parte de la rutina empresarial, se debe de analizar sistemas de gestión que conlleve a la seguridad y a la motivación de los empleados para que aumenten su rendimiento en dichas actividades, la presencia de factores negativos en el entorno de trabajo causa agotamiento, poco control y falta de concentración, lo cual provoca baja productividad del empleado.

Uno de los aspectos de mayor importancia en el mundo de las organizaciones empresariales, es la evaluación financiera e impacto económico – social de la inversión que se realiza en sus distintas actividades y que de manera objetiva se centra en la cuantificación en términos monetarios de sus resultados. El objetivo de la empresa privada en primera instancia siempre ha sido, es y será, generar rentabilidad a partir de su inversión. (Jiménez, 2017, p.1.).

Las personas que realizan actividades en alguna empresa involucra su cuerpo y adoptan posturas y gestos que en algún momento generan fatiga , es evidente que al trabajo causa estrés y deterioro en las relaciones sociales, con el transcurso de una jornada laboral, además la fatiga mental se hace presente a la hora de realizar una tarea por ello Salazar et al., (2013), define a la Normativa Aplicable A La Seguridad Y Salud en el trabajo , 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”, esta normativa vigente en el IESS ha sido aplicada en

instituciones de Manabí, sin embargo, algunas organizaciones aún no han logrado aplicarla, como es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar LTDA., de modo que el personal no cuenta con una respectiva asesoría técnica en todo aquello que involucre a la prevención de riesgos en el talento humano, por ello para poder desarrollar dichas actividades se debe tener implementada esta norma, de modo que el personal posea un asesoramiento de cómo debe realizar sus actividades

Un puesto de trabajo implica múltiples exigencias, además de esfuerzo y ardua dedicación ya que todas las personas al momento de llevar a cabo alguna actividad laboral deben de tener en cuenta que se deben de adaptar a los cambios que se presenten en la institución, no es una tarea fácil, sin embargo, se debe de permanecer en un equilibrio constante que permita desarrollar las expectativas que se poseen ante dichas exigencias.

Esta situación también se da en el cantón Bolívar, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda., donde se observa que aún no han aplicado La Normativa Aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo que establece el Ministerio de Relación Laboral mediante el IESS; esto provoca que cada día el talento humano se enfrente a riesgos en su entorno y que no tributen a elementos que mejoren el buen estado laboral. Las actuales exigencias en el marco legal plantean el establecimiento de programas para el mejoramiento de la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores, entre los factores que se van a estudiar en esta investigación son: ruido, temperatura, riesgos físicos y químicos, diseño de puesto y equipamiento de trabajo.

Ante lo planteado surge la siguiente interrogante:

¿Cómo contribuirá la Normativa aplicable a la seguridad, salud en el trabajo al bienestar de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El bienestar de los trabajadores dentro de las instituciones públicas o privadas demanda importancia, ya que las prácticas laborales en ciertas empresas resultan riesgosas, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), con el fin de evitar estos riesgos crea una Normativa aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo, por tal razón esta investigación se sustenta de la siguiente manera:

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) en la sección tercera, artículo 326, numeral 5 establece que, toda persona tiene derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, al cumplirse esto las personas sienten satisfacción al ejecutar sus funciones ya que cuentan con un clima laboral seguro.

En el campo social está dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., mediante la prevención y el control de enfermedades laborales, accidentes de trabajo, y la eliminación de los factores y condiciones que pongan en peligro la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores. Además, procura generar y promover el trabajo sano y seguro, así como buenos ambientes de trabajo que le permitan al empleado ser más eficiente en los procesos que este realice en la organización.

Para Mendoza y Tello (2018) “La justificación teórica se hace cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados, hacer epistemología del conocimiento existente o cuando se busca mostrar las soluciones de un modelo”, la investigación se ejecuta con el objetivo de aportar al conocimiento existente sobre el uso de las Normativa aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo del Ministerio del trabajo, como un instrumento de prevención de riesgos laborales además de competencias y búsqueda de información científica que respalde los resultados de la investigación, demostrando que el uso de las normativas mejoran el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas”.

La empresa al aplicar la normativa ya antes mencionada, podrá evitar sanciones por parte del Ministerio de Trabajo el cual precautela los derechos de los trabajadores de las organizaciones mediante la creación de normas de prevención laboral , de manera que involucra un bienestar económico, pues estas instituciones están enfocadas en cuidar la integridad física de los trabajadores, la implementación de normas de seguridad, salud y bienestar ocupacional beneficiará a la empresa al crear ambientes de trabajos seguros los mismo que motivaran a que su talento humano sea más eficiente en sus actividades internas de la organización.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa de intervención de la seguridad, salud y bienestar ocupacional, para la contribución de la calidad de vida del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual de seguridad, salud, y bienestar en el talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.
- Definir la estructura del programa de intervención de acuerdo con las normativas aplicables a la seguridad, salud y bienestar.
- Proponer un programa de intervención que contribuya a la seguridad, salud y bienestar del talento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

1.4. IDEA A DEFENDER

El diseño de un programa de aplicación de normas de seguridad, salud y bienestar ocupacional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., contribuirá al bienestar de los trabajadores.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se muestra los temas que se abordaran en el tema de seguridad, salud y bienestar ocupacional:

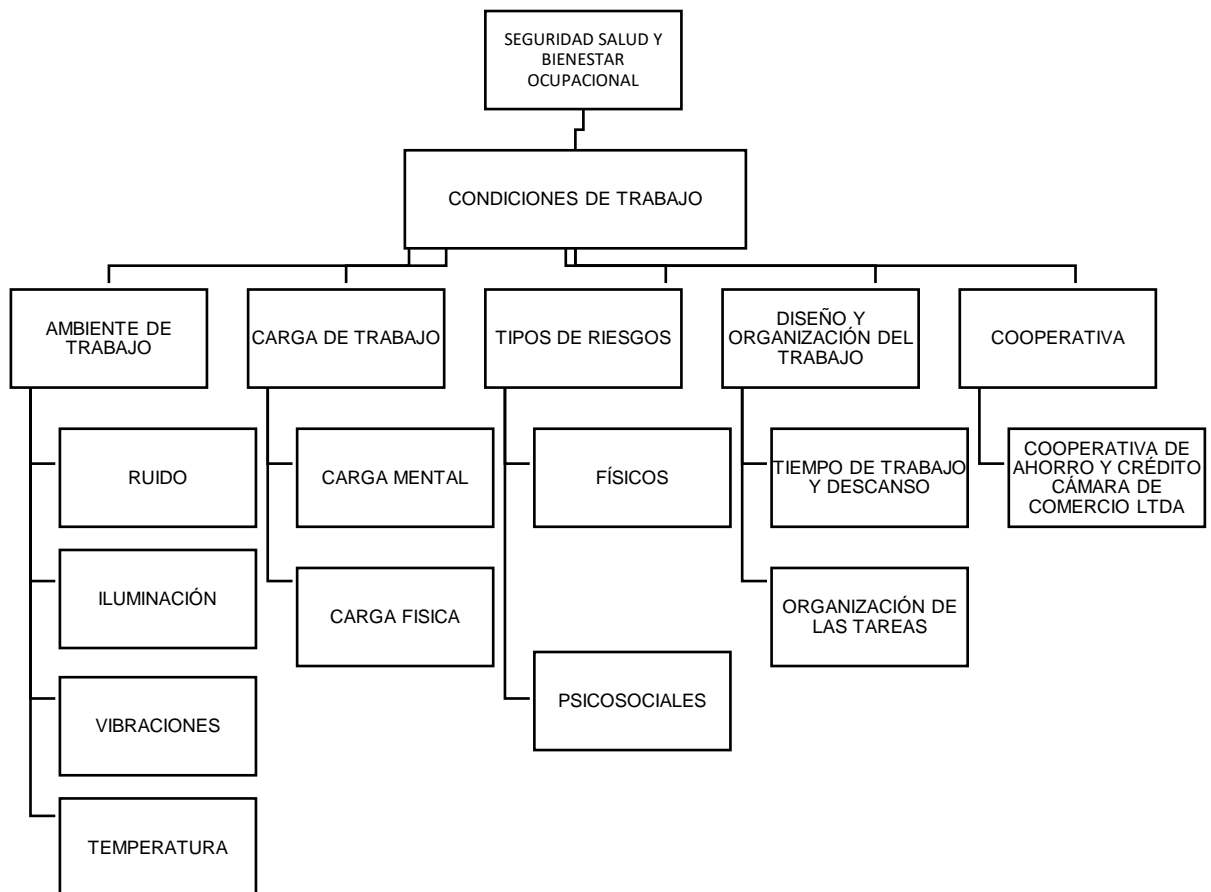


Diagrama 1.2: Hilo conductor de la investigación
Fuente: Los autores de la investigación.

2.1 SEGURIDAD SALUD Y BIENESTAR OCUPACIONAL

La idea de seguridad, remite a la ausencia de peligro o riesgo, que evoca una sensación de total confianza que se tiene en algo o en alguien. En el ámbito laboral, la seguridad implica el uso de técnicas que permitan eliminar o reducir el riesgo de sufrir lesiones en forma individual o daños materiales causados por equipos, máquinas y herramientas en espacios de trabajo. Respecto al tema de salud, en términos generales puede entenderse como un estado que siempre es posible mejorar y que implica considerar a los individuos relacionados entre sí y con el medio ambiente en que viven y trabajan. (SECRETARÍA DEL TRABAJO [STPS],2017, p.41).

De acuerdo con esto, la definición de la OMS de un entorno de trabajo saludable es la siguiente: “Un lugar de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones establecidas sobre la base de las necesidades previamente determinadas: temas de salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo; temas de salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral; recursos de salud personal en el lugar de trabajo, y maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y otros miembros de la comunidad.(p.41).

La salud ocupacional es relevante, dado que considera mutantes los aspectos antropológicos culturales del trabajo, reflejo de cambios que caracterizan la evolución cívica que avanza desde la cultura primitiva y agrícola hacia la cultura industrial y postindustrial. Se trata de considerar los dilemas ético-jurídicos concernientes a la salud del trabajador y de la población en relación con el tipo de trabajo realizado y su desarrollo. Estos dilemas, que nacen del ejercicio de la actividad laboral, resguardan, además de los factores del vínculo riesgo-beneficio, los aspectos que caracterizan la relación del médico del trabajo-paciente, como el secreto profesional, el derecho a conocer los riesgos por parte

de los trabajadores, el consenso de los trabajadores en relación con el riesgo, el habeas data, el deber del médico de informar a los trabajadores las actividades de alto riesgo para ellos y la comunidad, el conflicto entre el bien de la sociedad que necesita de la productividad y el bien del sujeto. (Arenas y Riveros, 2017, p. 64).

Explica Castañeda, Betancourt, Salazar y Mora (2017) el bienestar humano es el estado en que los individuos tienen la capacidad y la posibilidad de llevar una vida que tienen motivos para valorar. La capacidad de las personas para procurarse una vida que valoren está determinada por una diversidad de libertades instrumentales. El bienestar humano implica tener seguridad personal y ambiental, acceso a bienes materiales para llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual guarda una estrecha relación y subyace a la libertad para tomar decisiones y actuar. (p.1).

La seguridad, salud y bienestar ocupacional son tres aspectos relevantes para considerar para preservar la salud de los trabajadores. Analizando la contribución de los autores este tema ha influenciado de manera directa con el entorno en que se realiza una actividad laboral, para que una persona conserve un estado saludable en su trabajo debe de considerar aquellas condiciones relacionadas a un ambiente seguro y sano y de esta manera el desarrollo de las actividades sea más productivas.

2.2 CONDICIONES DE TRABAJO

Las condiciones de trabajo tal como lo enuncia Sánchez y García (2017) es la actividad laboral está sujeta a variables muy diversas y el conjunto de todas ellas forman las condiciones de trabajo. Por condiciones de trabajo se entiende el estado del ambiente de trabajo relacionado con la seguridad e higiene. En este sentido, en los últimos 20 años se han incorporado nuevos parámetros, las denominadas políticas de riesgos laborales, es decir, normas y pautas que deben regir una actividad para que ésta tenga las suficientes garantías de seguridad física para el trabajador, así como para su salud. (p.163).

Las condiciones de trabajo pueden compensar o intensificar dichos riesgos e impactan en la duración y configuración del tiempo de trabajo, la organización y el contenido del trabajo, el sistema de remuneración, el efecto del cambio científico y tecnológico y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías. También, en la existencia o no de dispositivos de prevención de los riesgos ocupacionales, el acceso a las obras sociales y de bienestar ofrecidas por la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (es decir su carácter estable o precario) y las posibilidades de que los trabajadores participen efectivamente en la identificación de los riesgos, propongan medidas de prevención e intervengan en su ejecución y evaluación (Neffa, 2015, p.3).

Las empresas desde su creación poseen un fuerte impacto en el estado de las personas, incluyendo la responsabilidad que tienen de sobre guardar el bienestar laboral, de manera que los riesgos en el trabajo siempre estarán presentes en cualquier momento. Los autores antes expuestos poseen criterios semejantes, pues las condiciones de trabajo sencillamente abarca variables que puedan detallar los indicios de riesgos que están sujetas a la seguridad y bienestar del empleado, estas condiciones han ido presenciando cambios, notorios, pues según lo dicho por Sánchez y García (2017), “en los últimos años se han incorporado nuevos parámetros”, es decir que a medida del transcurso del tiempo las empresas han realizado cambios internos que les permita analizar dichas condiciones en las que se expone el empleado como el entorno laboral.

2.3 AMBIENTE DE TRABAJO

De una manera muy práctica se puede definir el ambiente de trabajo como las circunstancias que caracterizan el medio en donde se desempeña el trabajador.

De acuerdo con esto hay varios tipos de ambiente:

- Natural: es aquel no intervenido por el hombre y que es susceptible de contaminación por el mismo.
- Intervenido: es aquel cuyo estado natural se ha afectado por la intervención del hombre. (Henaó, 2010, p.44)

Mencionan Félix, Ormaza, Real (2017) Un ambiente laboral protege a los trabajadores para que puedan desarrollar sus actividades productivas y profesionales de manera más confortable, estimulando su autoestima, el control de la propia salud y de un ambiente adecuado. Por otro lado, Félix et al., (2017) indica que los factores derivados del ambiente de trabajo son:

- Ruido.
- Iluminación.
- Radiación.
- Vibraciones.
- Temperatura.
- Humedad. (p. 41)

RUIDO	El problema con el ruido no es únicamente que sea deseado, sino también que afecta negativamente a la salud y al bienestar humano.	(Félix et al.,2017, p.42).
ILUMINACIÓN.	Una iluminación inadecuada constituye un riesgo cuando provoca la apreciación errónea de la posición, forma o velocidad de un objeto que puede causar accidentes, debido en la mayoría de los casos a la falta de visibilidad	(Félix et al.,2017, p.42).
RADIACIÓN	“Las radiaciones pueden ser definidas en general, como una forma de transmisión espacial de la energía.	(Félix et al.,2017, p.42).
VIBRACIONES.	Las vibraciones son movimientos oscilatorios de un cuerpo elástico con respecto a una situación de referencia, se caracterizan por su frecuencia y por su amplitud.	(Félix et al.,2017, p.42).

TEMPERATURA	La inmensa mayoría de los espacios de trabajo pueden y deben tener un ambiente confortable. A veces hay espacios donde se generan temperaturas extremas.	(Félix et al.,2017, p.42).
HUMEDAD	Para no producir molestias por humedad ni por sequedad, esta debe oscilar entre el 35% y el 45% de humedad.	(Félix et al.,2017, p.42).

Tabla 1.2: Factores de riesgos Derivados del ambiente de trabajo
Fuente: Félix et al., (2017)

El contexto del ambiente del trabajo se ha enfocado al medio donde se ejecuta una actividad laboral de modo que según lo mencionado por Félix et al.,; (2017) “un ambiente laboral protege a los trabajadores” , es decir que siempre que se maneje este tema de manera correcta se estará incorporando nuevos estilos de vida saludable para los miembros de dichas instituciones, por ello se detallan factores de gran índole como son el ruido, iluminación, las vibraciones, la radiación, temperatura y humedad. Además, cabe resaltar el aporte que hace Henao (2010) quien menciona “de una manera muy práctica se puede definir el ambiente de trabajo como las circunstancias que caracterizan el medio en donde se desempeña el trabajador”, es decir el espacio físico en donde cumple sus funciones, las cuales se espera que sean desarrolladas de manera segura.

2.4 CARGA DE TRABAJO

Según lo mencionado por Gonzáles (s,f) la carga de trabajo es el elemento que dentro de las condiciones de trabajo permite valorar la aparición de daños para la salud como consecuencia de la falta de adecuación y adaptación de los puestos de trabajo a los trabajadores.(p.56).

Indica Rivera (2017) la carga de trabajo es el conjunto de exigencias físicas (carga física de trabajo) y exigencias psicológicas (carga psíquica de trabajo), que inciden sobre la persona en el desarrollo de su puesto de trabajo, con

respecto a lo anterior, la carga de trabajo, incluye esfuerzo físico y mental a los que un sujeto se ve sometido en un determinado periodo de tiempo; está relacionada directamente con el rendimiento, se considera un factor de riesgo en el ámbito laboral. (p.6)

2.4.1 CARGA MENTAL

La carga mental viene determinada por la cantidad y tipo de información que el trabajador debe procesar y manejar en el desempeño de puesto de trabajo y por el tiempo de que dispone para realizar sus tareas, por lo anterior, se infiere que las exigencias que demanda el trabajo, y otras condiciones que la persona puede presentar dentro y fuera de la organización son determinantes en la carga de trabajo tanto mental como física. Además, requiere de una cantidad de esfuerzo mental para cumplir el objetivo, y este proceso exige un estado de concentración y atención. (Rivera, 2017, p.7).

Por una parte, las exigencias mentales son una variable externa a los operadores, según Gonzales (s.f) es necesario distinguir dos tipos de trabajo: los que requieren un uso intensivo y por periodos prolongados de tiempo de las funciones cognitivas y los que hacen un uso mínimo de estas capacidades. Es así que la carga mental se presenta por el uso que se hace de las funciones cognitivas; en los segundos, trabajos no cualificados, los problemas derivados de la carga mental vienen determinados por el poco uso que se hace de estos mecanismos. (p.313)

2.4.2 CARGA FÍSICA.

La exigencia física con el tiempo ha disminuido, aumentando las exigencias en los puestos de trabajo más ergonómicos y exigencias de trabajo, puede variar por factores como la edad, sexo, nivel de entrenamiento, turnos, ambiente y horario de trabajo. Es necesario recalcar que los factores ligados a la exigencia física pueden variar de un individuo a otra, teniendo en cuenta experiencia profesional, competencias o las mismas diferencias individuales de los seres humanos. (Rivera, 2017, p.5).

“En este caso la familia pasa a segundo plano, no tienes tiempo para dedicarle ni la posibilidad de realizar alguna actividad recreativa o física, se sacrifican horas de sueño, duermes poco y de muy mala calidad, se irrita y se está expuesto a adquirir enfermedades como apatía y depresión y eso se refleja en un bajo de rendimiento laboral” (Rivera, 2017, p.6).

El trabajo es una actividad que representa esfuerzo mental y físico. En muchas de las ocasiones la sobrecarga de trabajo ha sido una de las causas principales por el cual se ha perjudicado la salud de los empleados, estos dos tipos de cargas están estrechamente relacionadas con el bienestar de los miembros de las empresas, muchas veces las exigencias que se presentan en el trabajo y el estrés son causantes de que se genere la fatiga mental, de manera que como lo mencionan los autores conlleva a un bajo rendimiento laboral. Por consiguiente, difieren en algunos aspectos ya que la carga mental engloba al estrés, presión de tiempo, entre otras, la carga física representa aquel esfuerzo sobrehumano que realiza una persona, conllevando al deterioro de la salud.

2.5 TIPOS DE RIESGOS

Todo empleado se encuentra expuesto a diferentes tipos de peligros en su ambiente laboral, por tal razón es importante el que se lo mantenga informado sobre los tipos de riesgos a los que se encuentran expuestos, ante lo mencionado, Félix et al., (2017) menciona los siguientes tipos riesgos:

2.5.1 RIESGOS FÍSICOS

Para Hidalgo y Moreira (2018), “son los factores ambientales de naturaleza física, que cuando entren en contacto con las personas pueden tener efectos nocivos sobre la salud dependiendo de su intensidad, exposición y concentración”. (p.28).

Por otro lado, Fortis y Palma (2012) “manifiesta que el riesgo físico es un tanto agresivo que tiene lugar en el medio ambiente. Los más notables son los que se relacionan con ruido, vibraciones, calor, frío, iluminación, ventilación, presiones anormales y radiaciones”. (p.21).

En cuanto a Félix et al., (2017), resume a los riesgos físicos en seis factores de riesgos físico:

- Ruido.
- Iluminación.
- Radiación.
- Vibraciones.
- Temperatura.
- Humedad. (p.42)

2.5.2 RIESGOS QUÍMICOS

Los contaminantes químicos se definen como sustancias orgánicas o inorgánicas, naturales o sintéticas, que durante su fabricación, manejo, uso, almacenamiento o transporte, pueden incorporarse al aire en forma de gases, vapores, nieblas, partículas, fibras, que pueden tener efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y dañar la salud de los trabajadores/as cuando están en contacto con ellas (Gonzales y Detrell, 2011, p.45).

De los cuales Felix et al., (2017), “de acuerdo a la actividad laboral industrial tales como en el sector de pinturas, metales, minas, petróleo, acero, cemento, aserrín los principales riesgos son los gases, polvo y el humo”. (p.45)

Según Casafranca, Huaylla y Parodi, (2018), el factor de riesgo químico puede ser susceptible si es obtenido de una manifestación no supervisada de los agentes químicos, los cuales pueden conllevar a consecuencias agudas y/o crónicas como también la presencia de enfermedad ocupacional. Estos agentes, son considerados como productos químicos tóxicos, que pueden conllevar a accidentes laborales, reacciones químicas dañinas para la salud, ya sea a nivel local y sistémico dependiendo de la vía por la que ingresa la sustancia, teniendo en cuenta de que clase de producto se trate, la mayoría tendrán como consecuencia el daño a sus trabajadores. (p.12)

2.5.3 RIESGOS PSICOSOCIALES

Los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo (Moreno, 2011, p.6).

La exposición a los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo está asociada con múltiples efectos perjudiciales para la salud, como problemas mentales, cardiovasculares u osteomusculares. Estos hallazgos han estimulado la medición de estos factores de riesgo psicosocial (p. ej., el control sobre el ritmo en el trabajo), al igual que para el resto de los factores de riesgo laboral (Benavides, Gimeno, Benach, Martínez, Jarque, Berra, y Devesa, 2002, p228.).

Según la Organización Mundial para la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, los riesgos psicosociales laborales son hechos, situaciones o contextos con una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador de forma importante. En efecto, su característica fundamental se centra en la capacidad de ocasionar daño, en conjunto con la alta probabilidad de aparecer y de generar consecuencias graves para la salud (Güilgüiruca, 2015, p.58).

Cabe citar, el sinnúmero de consecuencias que se podrían evidenciar en un empleado por la exposición prolongada a factores de riesgo no solo a nivel físico, sino también a nivel emocional y conductual. Entre las secuelas que pueden tener EL recursos humanos por la exposición a factores de riesgo son diversos, sobre todo cuando desarrollan el síndrome de burnout, se citan a nivel físico, entre otros, el aumento de la presión arterial, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, dolores musculares, pérdida de peso; a nivel emocional el aburrimiento, frustración, recelo, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y sentimientos depresivos; y a nivel conductual el abuso de drogas, los cambios bruscos de humor, la incapacidad para interactuar con las personas, agresividad, aislamiento e irritabilidad. Todas estas consecuencias afectan el desempeño y por ende la productividad y rentabilidad

empresarial, al incrementarse los índices de ausentismo y accidentabilidad laboral (Botero, 2012, p.120).

El factor riesgos es una variable presente en todos los sectores del trabajo y los cuales se deben de minimizar y en su mayor parte erradicar con el objetivo de que los empleados puedan estar seguro dentro del área donde se encuentre realizando sus labores y de esta manera sea más eficiente dentro de la organización, además de eliminar los riesgos es importante que se aplique medidas preventivas contra futuros riesgos laborales en las diferentes áreas de trabajo así poder brindar mayor seguridad a los empleados de la empresa, tal como nos indica Félix et al., (2017) donde menciona que los riesgos no solo son a nivel físico sino que también afectan la parte psicosocial de los trabajadores y por consecuencia produce un bajo rendimiento en sus puestos de trabajo y por ende que el nivel de proactividad de la empresa empiece a bajar.

2.6 DISEÑO Y ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

Para Carro y Gonzales (2012), “menciona que el diseño de las tareas y el enriquecimiento del trabajo, que implican mayor participación, control y adiestramiento, son las bases de una nueva filosofía del trabajo, que abre las puertas al reto de la automatización de las fábricas del futuro”. (p.15).

En la actualidad, la organización del trabajo suele también asociarse al concepto de Forma Organizacional. Las formas organizacionales, según Heydebrand (1989), citado por Vargas (2012), son un sistema de variables estructurales y propone seis dimensiones o variables para categorizarlas:

1. Tamaño de la fuerza de trabajo, referido al número de personas que integran la organización.
2. Objeto de trabajo, identificando si es por producir utilidades, proporcionar servicios o manipular símbolos a través del procesamiento de la información y de la toma de decisiones.
3. Medios de trabajo, que es la naturaleza de las herramientas, máquinas, instrumentos utilizados o tipo de tecnología y grado de complejidad tecnológica que emplean en la producción.

4. División del trabajo, es la composición ocupacional y de competencias de la fuerza de trabajo, así como la estructura administrativa de control reflejada en la estructura departamental y divisional de las organizaciones.
5. Control de trabajo, se refiere a la naturaleza de la fuerza, la autoridad, la coordinación y el control administrativo en el nivel del proceso de trabajo o del punto de producción; y.
6. Propiedad y control, son las relaciones sociales de producción en el nivel institucional y social (p.200).

2.6.1 TIEMPO DE TRABAJO Y DESCANSO

Las extensas jornadas de trabajo provocan que los empleados le resten tiempo a la vida social, familiar, al ocio, pero sobre todo al descanso. Disminuyen las pausas que contribuyen a luchar contra la fatiga. Por otra parte, en aquellas jornadas con horarios flexibles, los empleados deben ocuparse de adaptarlo a sus necesidades y organizarlo como lo consideren más conveniente, pero no siempre resulta, originando momentos de frustración, tensión y ansiedad. Mención aparte merecen las jornadas de trabajo a turnos que ocasionan a mediano y largo plazo efectos fisiológicos como el insomnio y la fatiga (Fernández, 2010, p.21).

De ahí la importancia del tiempo libre a que tienen derecho los trabajadores, sin embargo, casi siempre se ve limitado. Pues no solamente permite atender después del trabajo aquellas necesidades y obligaciones cotidianas, familiares o sociales, útiles y agradables a su propio deseo, sino que también posee funciones terapéuticas, al reunir las bondades del descanso, la diversión y la recreación, permitiendo recuperar energía, liberar tensiones nerviosas y restablecer el equilibrio psicológico, contribuyendo así a mantener un buen estado de salud (Velázquez, Zamorano, Ruíz, Monreal, Gil, 2014, p.410).

Como hemos visto, generalmente el trabajo es concebido como una obligación, y no como una auténtica posibilidad de realización humana. Según Padilha (2004) citado por Gomes y Elizalde (2009), "como el trabajo es colocado en

situación de oposición a la libertad, esta sólo podría ser vivenciada por el trabajador en el tiempo fuera del acto productivo. Así, el tiempo libre surge como un supuesto tiempo de libertad, de liberación de las amarras, obligaciones y contradicciones presentes en el mundo del trabajo”. (p.254)

De acuerdo con el código de trabajo (2012), en sus diferentes artículos nos resume como se encuentran estipuladas la carga horaria de la siguiente manera:

Tal como lo menciona los artículos en el código de trabajo de art 47 al 51 existen diferentes horas de trabajo, como de su respectivo descanso donde un trabajador debe laborar en un promedio de 8 horas como jornada máximo de acuerdo con el art.47, de la misma forma nos señala que las jornadas nocturnas tendrán un valor adicional como está estipulado en el art.49, por otro lado el art.50 nos hace referencia sobre los tiempos de descanso correspondiente con las jornadas laborables asimismo como horas extras por ultimo en el art.51 menciona que la duración de descanso dependerá del tipo de contrato que se contraiga entre empleado y empleador así como también es por derecho que los sábados y domingo no son jornadas laborales salvo excepciones de contratos.

2.6.2 ORGANIZACIÓN DE LAS TAREAS

Según Fayol (1987) y sus principios de administración, que comienza con la división del trabajo: “el conjunto de operaciones que realizan las empresas puede dividirse en seis grupos, a saber:”

1. Operaciones técnicas (producción, fabricación, transformación).
2. Operaciones comerciales (compra, venta, permutas).
3. Operaciones financieras (búsqueda y administración de capitales).
4. Operaciones de seguridad (protección de bienes y las personas).
5. Operaciones de contabilidad (inventario, balance, precio de costo, estadística, etc).
6. Operaciones administrativas (previsión, organización, mando, coordinación y control). (p.7)

Para Alhama (s.f), A los efectos del artículo, y resumiendo, se pueden establecer por orden de importancia y de repercusión en todos los campos de la actividad

humana, incluido la Organización del Trabajo, algunos elementos, que llegan a nuestros días:

1. Separación entre las funciones ejecutivas, o de dirección de las de ejecución; entre ejecutores y ejecutivos; entre los que conciben, piensan, y los que hacen o ejecutan mecánicamente. Los obreros no debían tener nada que ver con los procedimientos de trabajo, mucho menos con la regulación del proceso. Precisamente, la interacción entre los hechos de la organización empresarial y los de la socialización, es lo que permite explicar la formación del fenómeno jerárquico y el sistema de mando de dirección. Estos principios histórica y socialmente aceptados y constituidos, en mayor o menor grado, reduce al máximo la autonomía y el desarrollo individual integral del trabajador. Este enfoque en mayor o menor medida se mantiene, e interesa las propias bases de dirección.
2. Máxima simplificación de la actividad (contenidos) y los puestos de trabajo (definidos por sí mismo), hasta la propia concepción en la construcción de máquinas y equipos, siguió la desintegración de operaciones. Con el tiempo, se fue evolucionando hacia la integración de operaciones.
3. Lo anterior implicaba mínima formación; menor tiempo de aprendizaje (que se hace de una vez y por siempre); trabajos no calificados, mayores distancias y diferenciaciones entre las complejidades, y menores salarios.
4. Técnicas de determinación de cada operación, detalladas especificaciones de todos y cada uno de los movimientos a ejecutar; estudios de tiempos y movimientos como base del estudio del trabajo, de los métodos de trabajo, de gran auge desde la década del 30 del siglo pasado (recuérdese que el hombre a principios del siglo XX apenas ha rebasado de ser considerado “máquina técnica”, para a la luz de los adelantos científicos ser considerados un “ingenio químico”, luego bioquímico hasta llegar a la década del 30 como “factor humano”).
5. Distribución equitativa de los beneficios en correspondencia estricta con lo rendido (vencido) establecido, prescrito. Por tanto, consecuente con las exigencias individuales establecidas y principios de retribución salarial, que no han sido superados aún. (p.4)

El funcionamiento de las empresas supone el cumplimiento de sus tareas y actividades de una forma táctica, es decir, siguiendo ciertos modelos que soporten al logro de sus objetivos planteados. Sin embargo, la inquietud de los directores ejecutivos normalmente se sitúa en el cumplimiento de metas de producción y ventas que garanticen la rentabilidad y estabilidad de la organización, o visto de otro modo, envían todos sus esfuerzos a la obtención de resultados notorios y tangibles.

2.7 COOPERATIVAS

De acuerdo con Fernández (2006), el Cooperativismo es un movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa. El cooperativismo promueve la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes, para construir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y en las que el beneficio obtenido se reparte entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los miembros. (p.239)

Según indica Miño (2013) “el origen del cooperativismo en el Ecuador se viene a dar como parte de la sociedad humana, ya que siempre ha existido el cooperativismo como una práctica en el desarrollo, que en si está relacionado con un comportamiento totalmente coordinado e organizado con la finalidad de conseguir un objetivo o meta común”. (p.5)

Se puede decir que durante las primeras tres décadas del siglo XX en lo que respecta a la sociedad ecuatoriana se dio a conocer ya a un nivel más laboral o empresarial, político, lo que es un mensaje cooperativo, todo eso se debió a que en ese entonces se manifestó densos problemas en la educación y capacitación doctrinaria del país, a pesar de esto ya desde un punto de vista cultural la sociedad ecuatoriana se apropió del modelo cooperativo para el país (Poveda, Erazo, y Neira, 2017, p.3)

La importancia social de las cooperativas en el Ecuador es notable ya que debido a esto nace el sistema cooperativo siendo esto una considerable respuesta social para sustituir las considerables faltas de préstamos y en varios casos para impedir préstamos a terceros, a medida que fue pasando el tiempo el área de las cooperativas fue experimentando diversos tipos de transformaciones en las zonas sociales que cuentan con pocos recursos en el pasado no han podido acceder a las cooperativas por carencia de prestigio y garantías de tipo económicas (Andes, 2013, p.6).

Según la Ley de Cooperativas, registro oficial (2001). Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son: “Organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de brindar servicios de intermediación financiera, en beneficio de sus socios, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. Pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o extranjeras y otorgar préstamos a sus socios, que se encuentren amparados por garantía hipotecaria. (p.6)

2.7.1 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO LTDA.

Tal como se mencionó anteriormente, las cooperativas existen para satisfacer las necesidades de sus socios. De esta manera, pueden adoptar diversas formas de organización. Estas diversas necesidades repercuten directamente en el rol que los socios ocupan dentro de la cooperativa. Bajo este contexto, se distinguen tres tipos de cooperativas: Cooperativas de Servicio y Consumo, Cooperativas de Trabajo y Cooperativas de Apoyo a la Producción (Abarca y Vergara, 2015, p.19).

Las cooperativas se clasifican según la actividad para la que fueron creadas, así pueden encontrarse, los siguientes tipos:

- Cooperativas de Producción de Bienes y Servicios
- Cooperativas de Consumo de Bienes y Servicios

Aquí también pueden ubicarse las cooperativas de Ahorro y Crédito, que se conforman con un grupo de personas que pueden pertenecer a una misma comunidad, empresa, etc., que se organizan para ahorrar periódicamente, creándose así un crédito mutuo, al cual tienen la posibilidad de acceder para solicitar préstamos sobre sus ahorros, en ella se cobran intereses bajos y se eliminan los altos costos de la usura en los créditos otorgados por los bancos comerciales (Celis, 2003, p.26).

Para Zambrano (2014), el sector solidario de carácter empresarial es considerado como el tercer sector, complementario al público y privado, pero también, transversal a todos los sectores económicos. Según análisis de reportes que hacen las empresas solidarias a la Superintendencia de la Economía Solidaria, las cooperativas constituyen el grupo mayoritario, seguido por los fondos de empleados que agrupan un gran número de entidades y en último lugar las asociaciones mutualistas, todos ellos son sus respectivos órganos de integración. (p.31)

El servicio de ahorro y crédito es el más importante por ser la fuente más productiva y será prestado en forma directa y únicamente a los asociados, en las diferentes modalidades y con los requisitos que establezcan los reglamentos y de conformidad con lo que disponen las normas que reglamenta la materia (Zambrano, 2014, p.31).

Por tanto, las Cooperativas son un ejemplo de Responsabilidad Social Empresarial., La Responsabilidad Social de las Cooperativas se concentra tanto en su concepto como en los principios cooperativistas. No es posible hablara de Cooperativismo sin hacer referencia, implícitamente, a su Responsabilidad Social. Ambos conceptos perteneces a una misma realidad. La Responsabilidad Social de las Cooperativas justifica el establecimiento de un régimen de incentivos reales a favor de las mismas. En efecto, esta realidad no puede desligarse de la realidad de las Cooperativas y de sus bondades para el sistema económico y el bienestar social de un país (Rodrigo, 2010, p.9).

III. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 UBICACIÓN

La siguiente investigación se llevó a cabo en la Ciudad de Calceta de la Provincia de Manabí en la Cooperativa De Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

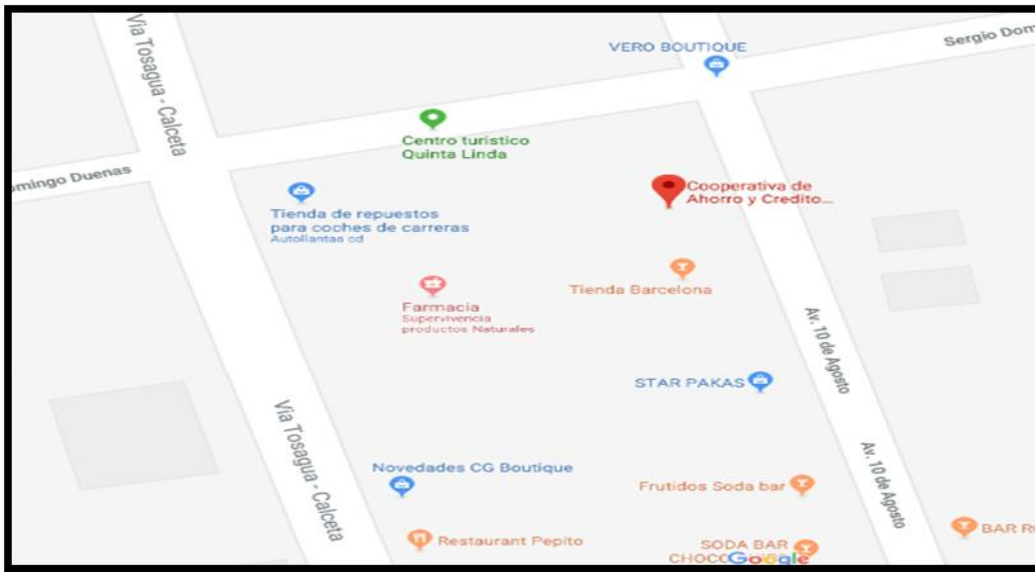


Ilustración 1.3: Mapa satelital de Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.
Fuente: Google Maps

3.2 DURACIÓN

El trabajo de titulación tuvo una duración de nueve meses a partir de su aprobación.

3.3 VARIABLES EN ESTUDIO

- ✓ Normativa aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.
- ✓ Los riesgos laborales a los que se exponen los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

3.4 POBLACIÓN

La población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda estudiado fue de 9 personas, por lo tanto se aplicó las herramientas al total de la población, como Ventura (2017) “La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar”. (p.12)

3.5 PROBABILÍSTICO ALEATORIO SIMPLE

Por el método aleatorio simple se detalló aquellos elementos que son parte fundamental de la población de manera que exista un margen de igualdad al momento de seleccionar la muestra a estudiar. Según Posada (2016) los métodos de muestreo probabilístico aleatorio simple son más utilizado por su agilidad, sin embargo, es poco útil cuando se tienen poblaciones muy grandes. (p.23).

3.6 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para efecto de la investigación se realizó los siguientes tipos de investigación:

3.6.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo, se recolecto información relevante de las actividades que desarrollan los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., asimismo se obtuvo una guía de las tareas que realizan cada uno de los diferentes empleados y como realizan sus diferentes labores. Como menciona Mena (2015) que la investigación de campo es “la indagación que se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causas se produce una situación o acontecimiento particular. (p.57)

3.6.2 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Es un modelo apropiado para describir aquellas cualidades o característica de un objeto de estudio, de modo que se pueda recopilar información y conocer la posibilidad de detallar aquellos aspectos que involucran a la seguridad, salud y bienestar ocupacional. Por ello (Rojas, 2015) indica que la investigación descriptiva exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado. Aquí se observa y se registra, o se pregunta y se registra. Describe el fenómeno sin introducir modificaciones: tal cual. Las preguntas de rigor son: ¿Qué es?, ¿Cómo es?, ¿Dónde está?, ¿Cuándo ocurre?, ¿Cuántos individuos o casos se observan?, ¿Cuáles se observan?

3.6.3 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Consistió en la recopilación de información para el sustento teórico legal de la investigación, mismas que fueron extraídas de diferentes fuentes bibliográficas como PDF, revistas científicas, HTML, entre otros y con fecha actualizada haciendo referencia a los últimos cinco años tal y como menciona Mora (2014) donde la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de: información (p.11).

3.7 MÉTODOS

La relevancia de los métodos de investigación radica en el hecho de desarrollar conocimientos sólidos en distintas áreas científicas. Los métodos de investigación se adaptan a distintos tipos de escenarios, a distintos tipos de contextos (Aguilera, 2013).

3.7.1 MÉTODO INDUCTIVO

López (2014) aporta que el método inductivo es aquel método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular, por otra parte Bernal (2010) ,afirma que el método inductivo utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares

aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general, el método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

Se manejó el método inductivo, porque facilitó los materiales necesarios para el conocimiento de la situación en la que se encuentran los empleados en Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., ya que mediante la realización de una encuesta se identificaron que los trabajadores desconocen muchos temas en cuanto a salud y seguridad ocupacional se refiere.

3.7.2 MÉTODO DEDUCTIVO

Carvajal (2014) se refiere al método deductivo como aquel que va de lo general a lo específico. Este comienza dando paso a los datos en cierta forma válidos, para llegar a una deducción a partir de un razonamiento de forma lógica o suposiciones; o sea se refiere a un proceso donde existen determinadas reglas y procesos donde gracias a su asistencia, se llegan a conclusiones finales partiendo de ciertos enunciados o premisas.

Mediante el método deductivo se consiguió observar el objeto en estudio, para lo cual se necesitó revisar la Normativa Aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo que resguardan la seguridad y salud de la mano de obra, y en base a la normativa se aplicaron técnicas de investigación las cuales arrojaron resultados confiables asimismo dio mayor sustento a la investigación.

3.8 TÉCNICAS

Las técnicas aplicadas se establecieron con base en las necesidades del tipo de investigación empleada en la planificación del proyecto, además tuvieron como objetivo complementar las herramientas de manera en que se llegó a la utilizar las siguientes técnicas:

3.8.1 LA ENTREVISTA

La entrevista permitió conocer de forma directa aquella información que es necesaria para un objeto, es decir que por medio de ella se lleva a cabo la recolección de datos. De tal forma como lo indica Pulido (2015), la entrevista hace referencia al proceso de interacción donde la información fluye de forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados, de los que uno pregunta y el otro responde (p.1149).

3.8.2 LA ENCUESTA

No es otra cosa que la recolección sistemática de datos en una población o en una muestra de la población, mediante el uso de entrevistas personales y otros instrumentos para obtener datos. En la práctica es una observación, entrevista personal o la aplicación de un cuestionario a nivel de una población numerosa y dispersa. La mayoría de las veces se la asocia con el procedimiento del “muestreo”, particularmente de una población total.

- **Encuestas abiertas** o no restringidas propician respuestas que podemos calificar como espontáneas y libres.
- **Encuestas cerradas:** se trata de encuestas que incitan a responder en forma breve y específica las respuestas formuladas (Cerdeira, 2011).

3.8.3 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Después de la obtención de datos por medio de alguna herramienta, se procedió a tabular los datos de manera que se pueda llegar a un concreto y claro análisis es así que estudio Fernández (s.f) menciona que la estadística está formada por el conjunto de métodos y técnicas que permiten la obtención, organización, síntesis, descripción e interpretación de los datos para la toma de decisiones en condiciones de incertidumbre. (p.2).

3.9 HERRAMIENTAS

Las herramientas aplicadas aportaron significativamente al cumplimiento de investigación, porque sirvió como un medio para proporcionar información y con base a ello se realizó los juicios correspondientes, en este caso se utilizaron las siguientes herramientas:

3.9.1 CUESTIONARIO

El cuestionario estuvo constituido por un conjunto de preguntas elaboradas para obtener información sobre el objeto de estudio, el cual será respondido por una o más personas de las que se consideraron fuentes de información para la contribución del proyecto de tesis.

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta (Casas, et al., 2003)

3.9.2 GUÍA DE LA OBSERVACIÓN

Se empleó la observación como técnica para obtención de información que consistió básicamente, en observar y recoger los hechos efectuados, comportamientos y hechos de las personas, tal y como las realizan habitualmente, para llevar un control de las diferentes actividades y sus posibles riesgos.

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación (Ruiz, 2012).

3.9.3 EXCEL

Por medio de la herramienta de Excel se tabuló los datos obtenidos de la encuesta realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio

del Cantón Bolívar Ltda., con el fin de poder analizar e interpretar los resultados de la investigación.

“Excel tiene la capacidad de importar y exportar datos con determinados formatos y así poder presentar de forma dinámica los diferentes resultados” (Almendro, 2014, p.21)

3.10 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

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

3.10.1 FASE N° I: Diagnosticar el estado actual de la seguridad, salud, bienestar en el talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda:

- Establecer línea base.
- Realizar una observación técnica sobre los procedimientos vigentes de salud, seguridad y bienestar ocupacional.
- Realizar una entrevista técnica y encuesta.

Como apertura al proyecto de titulación de tesis se tomó como referencia a una línea base que permitió medir aquellos indicadores que son participes de un proyecto de carácter social, consecutivamente se llevó a cabo una entrevista y encuesta para obtener datos cuantitativos.

3.10.2 FASE N° II: Definir la estructura del programa de intervención de acuerdo con las normativas aplicables a la seguridad, salud y bienestar.

- Definir los elementos de seguridad, salud y bienestar que afectan la calidad de vida de los empleados, mediante la Normativa aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo del IESS.
- Elaborar los diagramas de procesos de salud, seguridad y bienestar ocupacional.

- Establecer los riesgos a los que se exponen los empleados.
- Adecuar las herramientas a los casos particulares, objeto de estudio en caso de ser necesario.

Para la definición del programa propuesto se estableció aquellos elementos claves en el tema de seguridad, salud y bienestar ocupacional, además de establecer riesgos, de modo que se puedan adecuar aquellas herramientas que garanticen un buen ambiente laboral.

3.10.3 FASE N° III: Proponer un programa de intervención que contribuya a la seguridad, salud y bienestar del talento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

- Capacitación técnica y especializada a los miembros de la cooperativa.
- Elaborar un Plan de mejora con una propuesta de posibles medidas para eliminar o atenuar los efectos nocivos de la seguridad salud y bienestar ocupacional.

Para el desarrollo del programa de intervención que contribuya a la seguridad, salud y bienestar de los empleados se procedió a la capacitación del personal que labora en dicha entidad, para así proponer un plan de mejora y ejecutar las medidas necesarias para la resolución de riesgos laborales.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 FASE N° I: DIAGNOSTICAR EL ESTADO ACTUAL DE LA SEGURIDAD, SALUD, BIENESTAR EN EL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA:

4.1.1 ESTABLECER LÍNEA BASE

Para establecer el sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar en el talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., se realizó una evaluación mediante entrevistas y encuestas a los empleados de la empresa con el objetivo de recolectar información sobre las políticas aplicadas de seguridad, salud y bienestar vigentes del IESS:

A continuación, se detallarán cada una de las etapas de la línea base:

4.1.1.1 DIAGNÓSTICO

El lunes 15 de julio del año 2019 se inició la visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., además se aplicó la entrevista y encuesta a los trabajadores y al gerente con el fin de lograr un diagnóstico muy detallado el cual tuvo una duración de tres días. En esta etapa de la línea base, se requería conocer las condiciones laborales en que se encuentran los trabajadores, por lo cual se realizaron observaciones en el ambiente laboral, así como en espacios de trabajo, por otra parte, se revisaron los medios usados para la realización de sus labores diarios y las medidas de gestión en seguridad, salud y bienestar aplicadas por la empresa.

Para el desarrollo de la observación se utilizó como criterio de guía los requisitos establecidos por el Ministerio del Trabajo, así como la normativa vigente del IESS.

La metodología utilizada consistió en el análisis de evidencias de información obtenida a través de la revisión de la documentación existente tal como la encuesta aplicada a los empleados y entrevistas realizadas con la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. A continuación, se muestra el organigrama de la empresa:

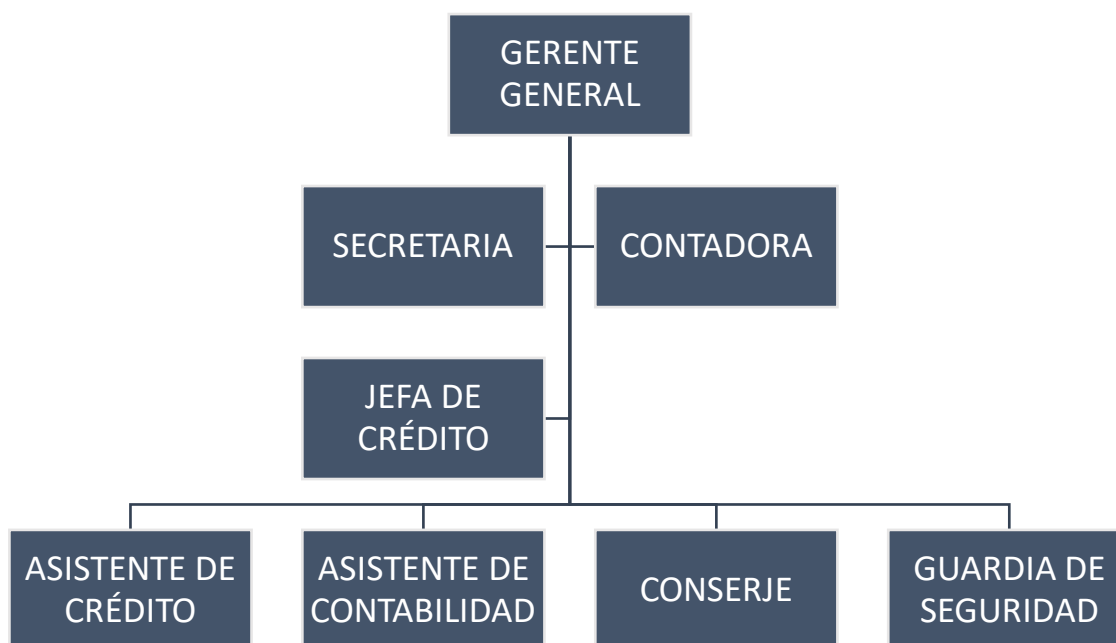


Diagrama 2.4: Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

4.1.2 REALIZAR UNA OBSERVACIÓN TÉCNICA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS VIGENTES DE SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR OCUPACIONAL.

Por medio de la ficha de observación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., Se determinó aquellos peligros existentes en la institución, estas amenazas se han clasificado en tres categorías, la primera categoría representa a los riesgos físicos mismos que contemplan factores como caídas de altura, lo cual puede afectar a todo el cuerpo, también se presentan choques, golpes, impactos, pinchazos, cortes, vibraciones, y resbalones que pueden afectar a todo el cuerpo en caso de ocurrir

un incidente, además existen altos índices térmicos, que pueden afectar a la piel y a todo el cuerpo en general. El ruido, la iluminación se hacen presente en esta institución por lo que se deduce que puede influir negativamente al personal.

La segunda categoría se enfoca en los riesgos químicos, los cuales hacen hincapié al polvo, humo, vapores y líquidos que infieren en la salud de los trabajadores, afectando mayoritariamente a los ojos.

En la tercera categoría se encuentran los riesgos psicosociales, mismos que mencionan a la fatiga y los cambios de humor, por lo cual se deduce que estos riesgos afectan principalmente al cerebro, lo cual ocasionaría el poco desempeño de las personas al momento de realizar una actividad.

4.1.3 REALIZAR UNA ENTREVISTA TÉCNICA Y ENCUESTA

A continuación, se realiza una descripción y tabulación de los resultados de la encuesta realizada al personal de la cooperativa y su nivel de conocimiento sobre seguridad, salud y bienestar, información tomada bajo el anexo 1, así también se mencionan las falencias encontradas en la organización que se obtuvo bajo la entrevista realizada a la gerente de la empresa.

4.1.3.1 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA TÉCNICA

Por medio de la entrevista realizada a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., se pudo determinar que dicha institución carece de políticas de seguridad, salud y bienestar ocupacional, sin embargo, los trabajadores si poseen conocimientos sobre dichas políticas que salvaguarda el bienestar de los empleados, por otra parte, la persona entrevistada menciona que la entidad bancaria no documenta las políticas referentes a la SSB.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., tampoco dispone de ningún reglamento interno de seguridad que se encuentre actualizado y aprobado por el ministerio de relaciones laborales, además cabe destacar que no cuenta de un programa

técnico para la respectiva investigación de accidentes en el área de trabajo, por dicho motivo no realiza reconocimientos medico en relación a los factores de riesgos ocupacional ni ergonómicos de los empleados.

4.1.3.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Tras la ejecución de las encuestas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., se pudo obtener los siguientes datos a través del análisis de la encuesta, correspondientes a la información necesaria para la ejecución de la primera fase del proyecto de investigación misma que se realizó a todo el personal que labora en la empresa.

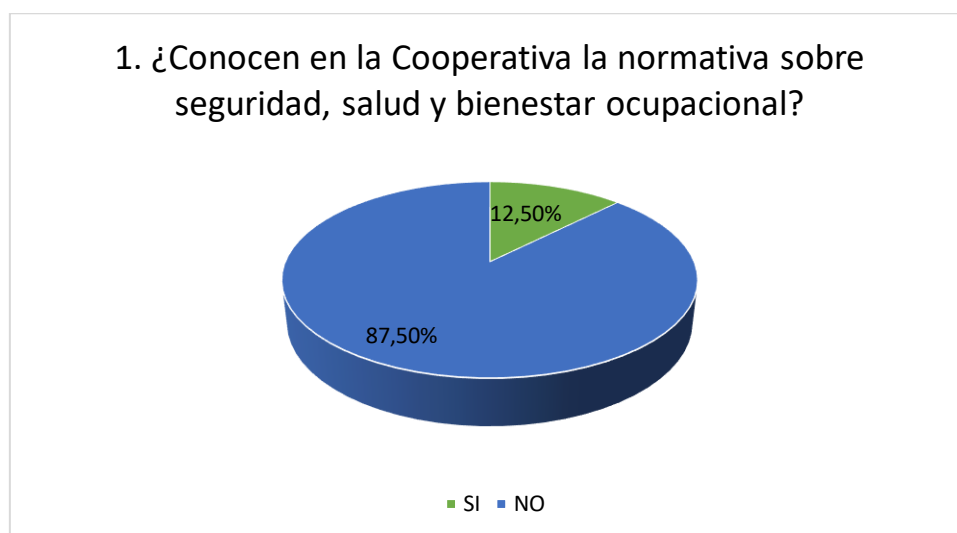


Gráfico 1.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

Se determina mediante la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa que tan solo el 12,50% son los que conocen sobre la normativa de seguridad, salud y bienestar ocupacional, mientras el 87,50% desconoce sobre este tema lo cual es una falla interna de los directivos el no tener una normativa de seguridad ocupacional que ayude a evitar accidentes laborales.



Gráfico 2.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

Los trabajadores de dicho establecimiento brindaron información oportuna mediante la encuesta que sirvió para la investigación realizada, donde se determinó que el 87.50% no conocen que exista un documento sobre las políticas de salud y seguridad en el trabajado, lo que refleja cierto desequilibrio en la participación de equipo y que tan solo un 12,50% son los que tienen conocimiento de este documento.



Gráfico 3.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

La población en estudio refleja un porcentaje del 62,50% que desconocen de medidas preventivas que ayuden a evitar riesgos, esto se debe a la falta de comunicación entre la gerencia y el talento humano, por otra parte el 37,50%

manifestó tener cierto conocimiento de los riesgos presente en sus puestos de trabajo.

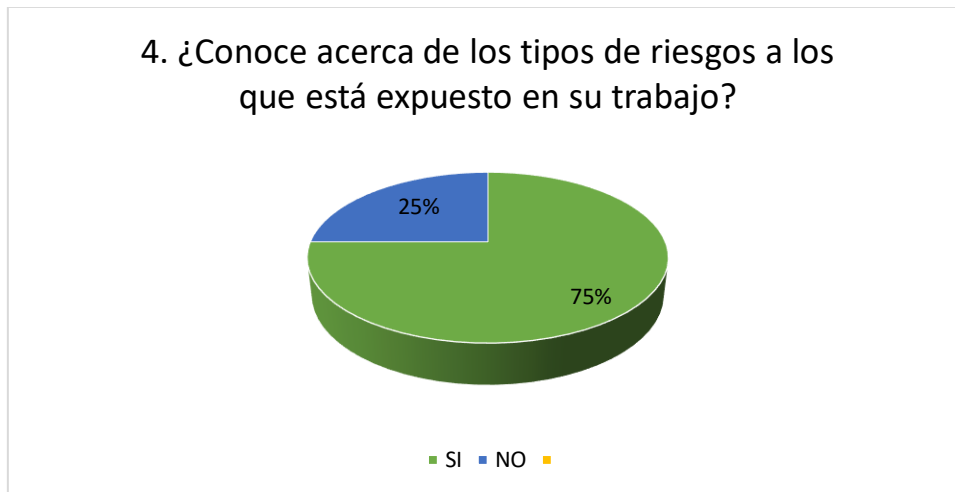


Gráfico 4.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

Se pudo identificar con la aplicación de la encuesta que el 75% de la población conoce acerca de los tipos de riesgos a los que está expuesto en su trabajo, sin embargo, existe una diferencia del 25% que aún desconoce de la importancia de este tema debido a la falta de orientación y formación por parte de la empresa.

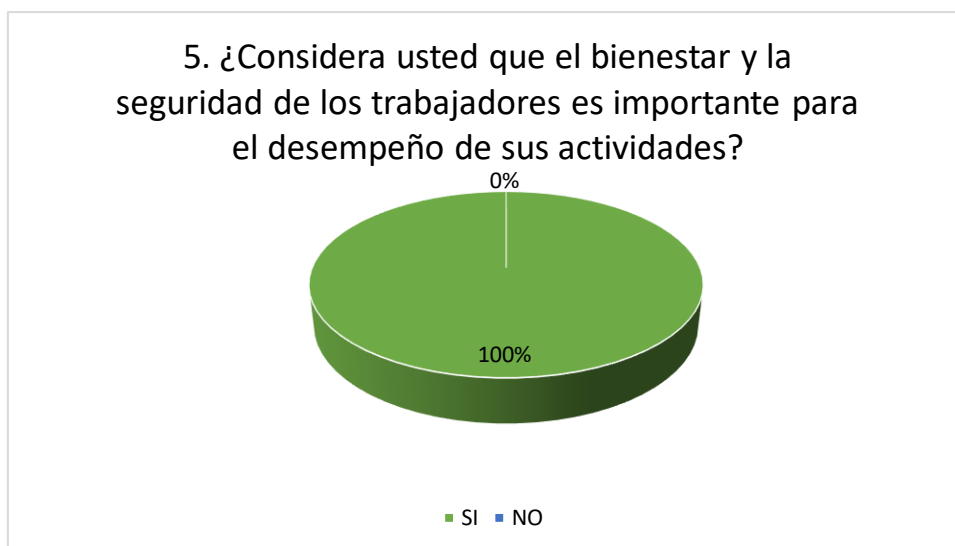


Gráfico 5.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

En un 100% de los encuestados consideran que el bienestar y la seguridad de los trabajadores es importante para el correcto desempeño de sus labores diarias dentro de la organización pues de esta manera se realizan las actividades con mayor eficiencia.

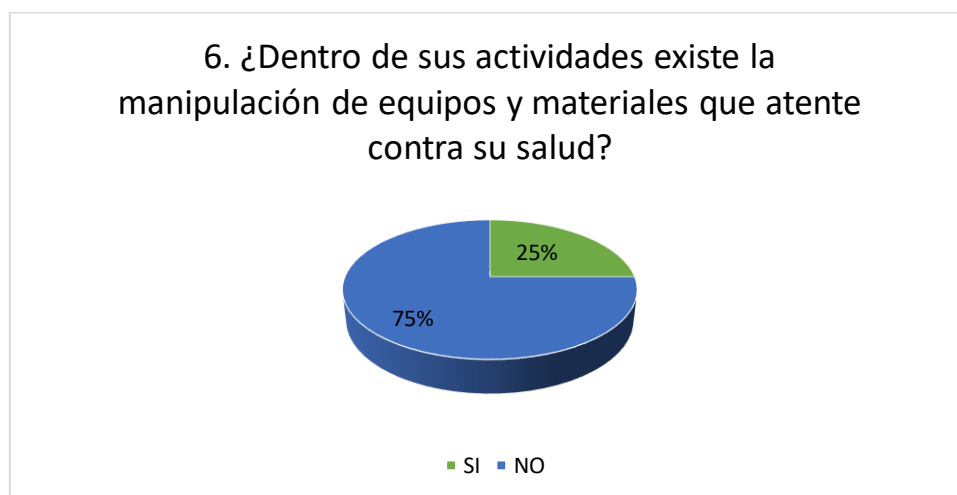


Gráfico 6.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

En conjunto el 25% de los empleados conoce la manipulación de equipos y materiales que atente contra su salud, por el contrario, el 75% no tiene ningún conocimiento sobre la correcta manipulación de los equipos y materiales que puedan presentar un alto riesgo para él empleado, motivo por el cual se hace presente la carencia de charlas que instruya al personal sobre la manipulación de materiales de manera oportuna.

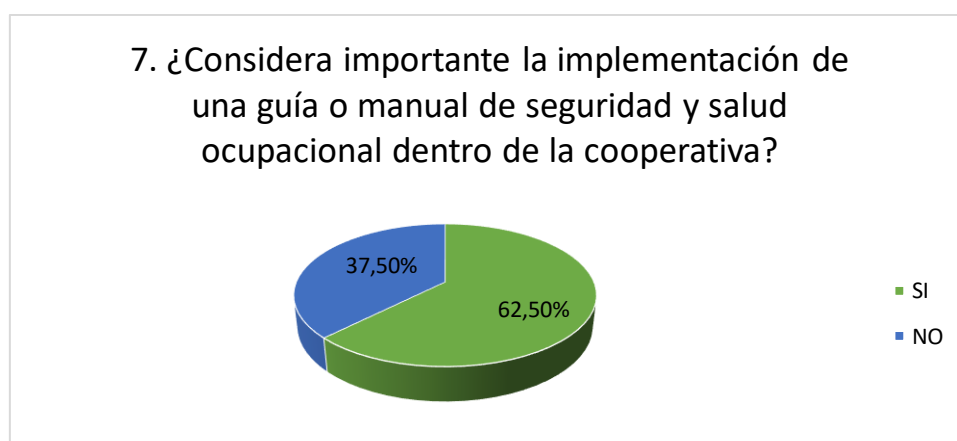


Gráfico 7.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

Toda empresa debe de contar con una guía o manual para prevenir accidentes laborales y cumplir con las normas de salud, seguridad y bienestar ocupacional dado que el 62,50% de la población cree necesario la aplicación del manual o guía que ayude a los trabajadores evitar accidentes en el trabajo, En cuanto al otro 37,50% no cree necesario un manual de este tipo.

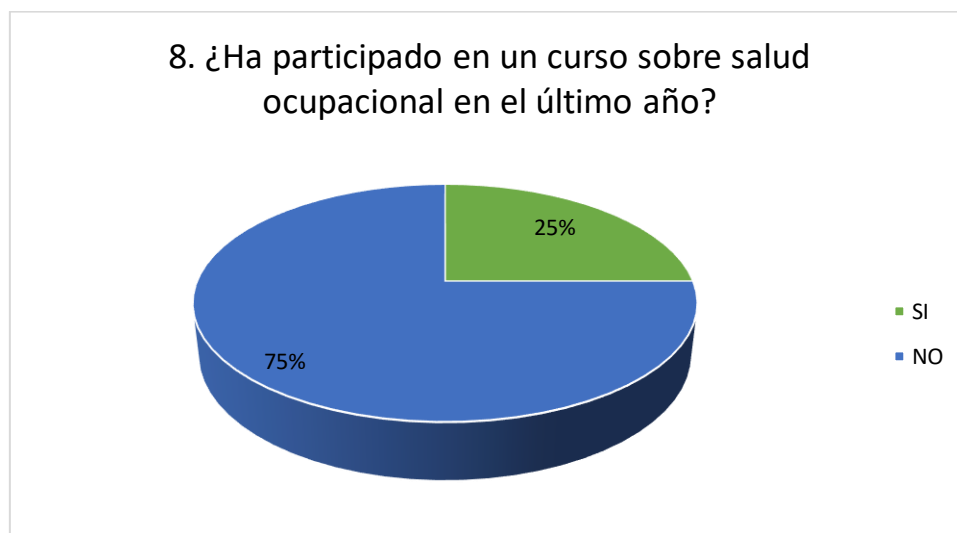


Gráfico 8.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

Las estadísticas revelan que el 75% no ha recibido ni participado en algún curso sobre salud ocupacional, por falta de motivación y compromiso, mientras que el otro 25% si ha participado en cursos de bienestar ocupacional, pero de manera voluntaria, es decir que este pequeño porcentaje radica en cursos particulares que los empleados han optado por recibir fuera de las actividades de la empresa

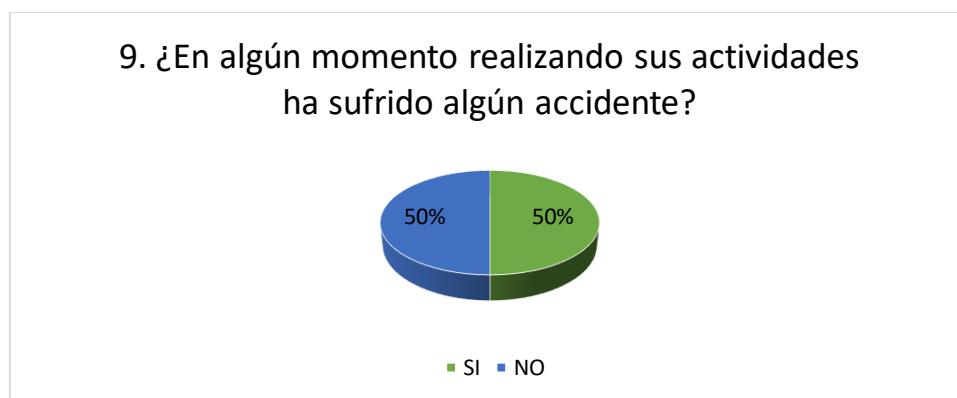


Gráfico 9.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

Tras los datos obtenidos se pudo identificar que el 50% de la población manifiesta no haber sufrido un accidente laboral, debido a que no manipulan ningún artefacto o equipo que atente contra su bienestar, mientras que el otro 50% contestó que sí ha sufrido un accidente al momento de estar realizando labores dentro de la organización.

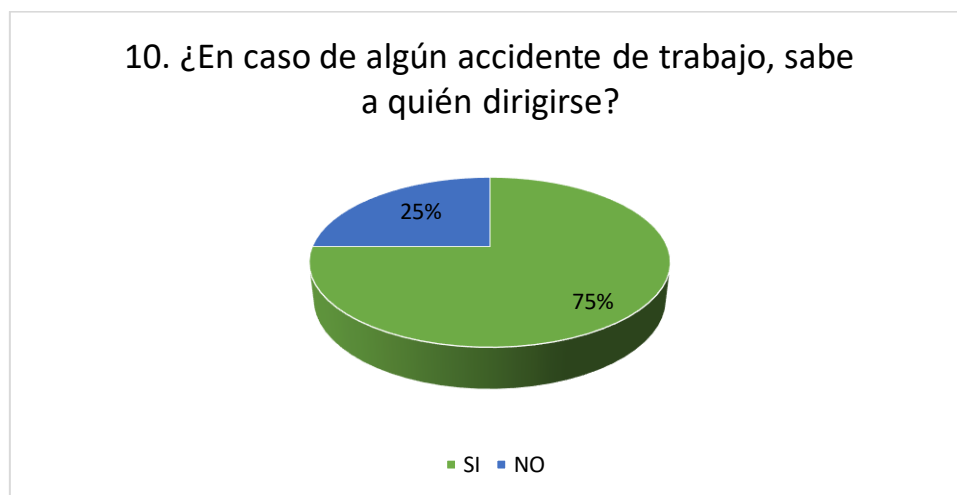


Gráfico 10.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

El 75% de la población tal como lo presenta el gráfico tiene conocimiento que hacer o donde acudir cuando sufre algún accidente de trabajo y tan solo una tercera parte representada por el 25% desconoce que debe hacer y qué medidas tomar cuando sufra algún accidente laboral.

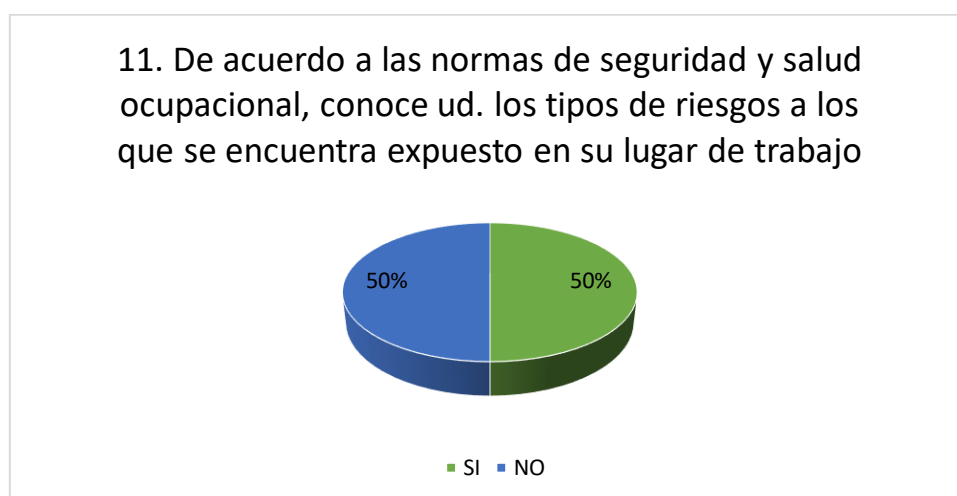


Gráfico 11.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

El 50% de la población respondió afirmativo a esta pregunta mientras que el otro 50% desconoce el riesgo presente en la empresa ya que esta no cuenta con normas que les muestre los riesgos más frecuentes de acuerdo a la actividad que ocupa.

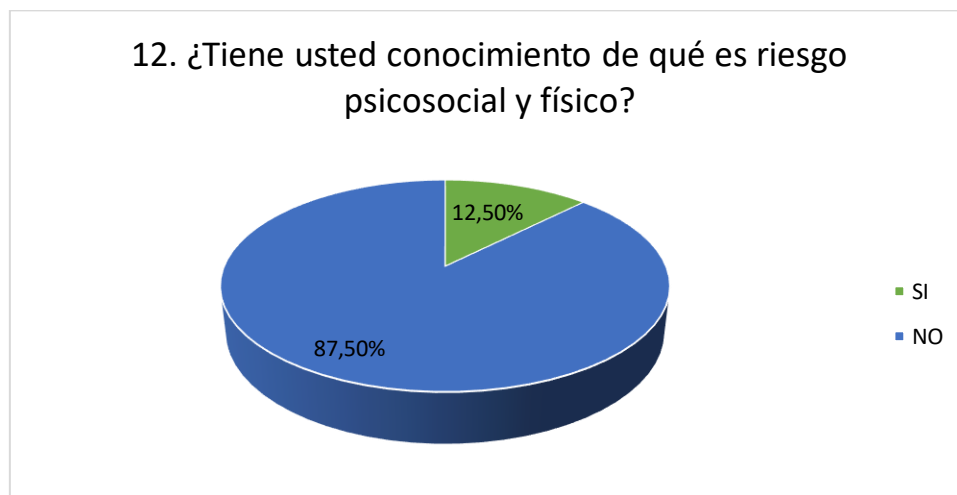


Gráfico 12.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

Riesgos psicosociales y físicos son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea las cuales en la encuesta se manifestó que el 87,50% no conoce de este tipo de riesgos y que tan solo un 12.50% conocen este tipo de riesgo presente en la organización.



Gráfico 13.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

Como en toda empresa se tiene uniformes especiales para ciertas tareas de alto riesgo por lo que la mayoría si tiene y utiliza uniformes dotados por la institución tal como se muestra en el gráfico dando un porcentaje de 87,50% por otro lado el 12,50% desconoce de esto debido a que sus actividades es de mínimo riesgo por lo que no usan ningún tipo de traje especial, es decir el gerente.

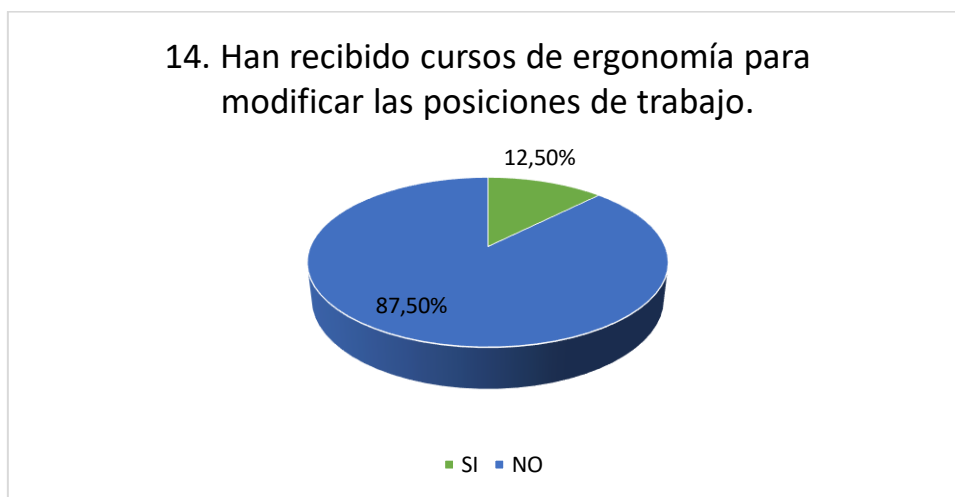


Gráfico 14.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

La ergonomía es la disciplina que se encarga del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, tras la encuesta aplicada se pudo determinar que el 87,50% no ha recibido ningún curso de ergonomía mientras que el 12,50% ha manifestado haber asistido a charlas y curso de ergonomías más sin embargo la empresa no la aplica.



Gráfico 15.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

La salud es parte importante en los trabajadores sin embargo en la empresa donde se realizó la investigación la población encuestada manifestó el no contar con un servicio médico dental al ser una empresa pequeña y que no se ha visto necesario en implementar este tipo de servicio para los empleados.

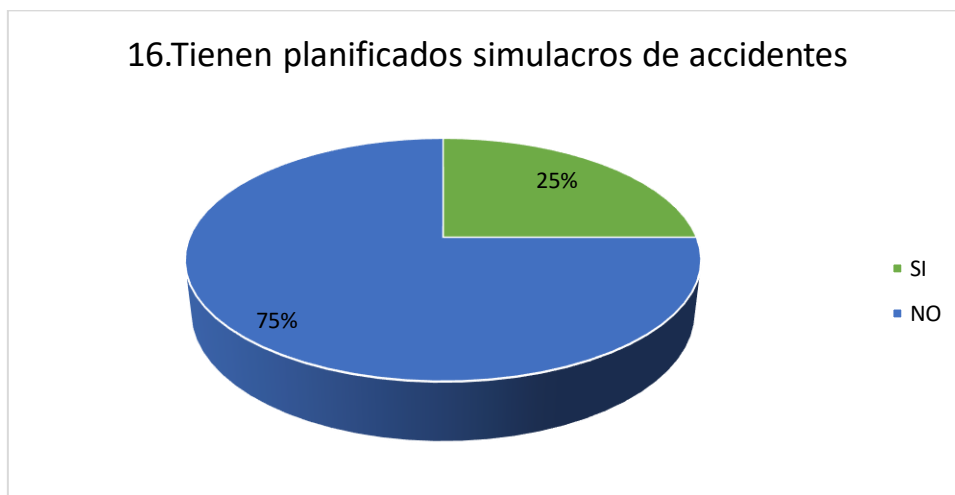


Gráfico 16.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

Al no contar con una normativa de salud y seguridad ocupacional se manifiesta en un 75% no se tiene planificación de simulacro de accidentes de la empresa y tan solo un 25% cuestiona que las tiene, pero no son aplicadas.

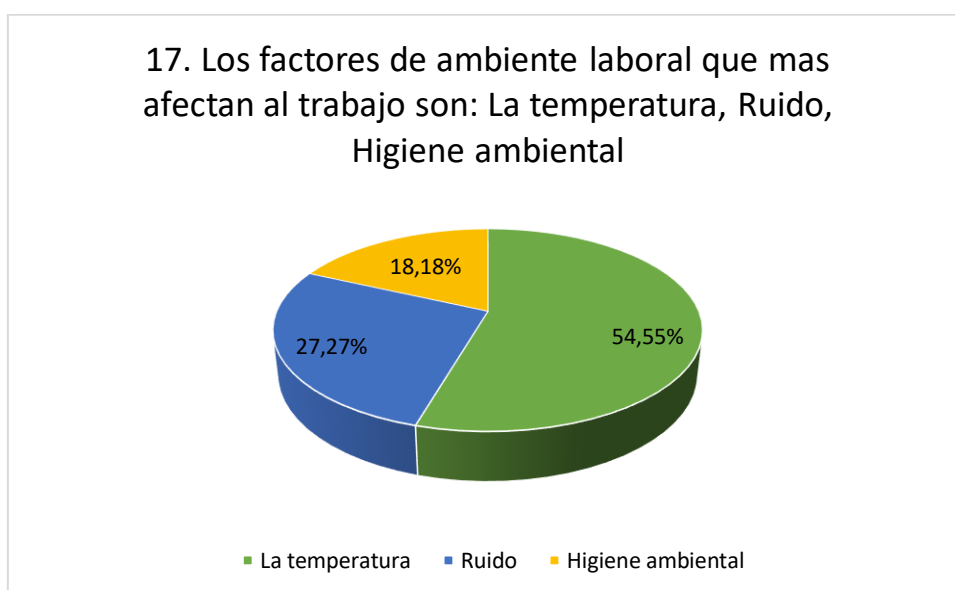


Gráfico 17.4: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.
Fuente: Los autores de la investigación.

Dentro de los factores de ambiente laboral que más afectan al trabajo son: La temperatura en 54,55%, Ruido un 27.27%, Higiene ambiental el 18,18%, siendo la temperatura el mayor riesgo presente dentro de la empresa seguido por los ruidos y vibraciones que afectan a los empleados siendo lo menos riesgoso la higiene ambiental.

4.2 FASE Nº II: DEFINIR LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMATIVAS APLICABLES A LA SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

4.2.1 DEFINIR LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR QUE AFECTAN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS EMPLEADOS, MEDIANTE LA NORMATIVA APLICABLE A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL IESS

Elementos que afectan la seguridad, salud, y bienestar ocupacional	
RUIDO	Son aquellos elementos que afectan el canal auditivo de los empleados.
ILUMINACIÓN	Factores que afectan la visualización del trabajador tales afectaciones son provocadas por un mal ajuste en la iluminación del ambiente, así como el brillo elevado en las computadoras donde laboran diariamente.
VIBRACIONES	Propagación de ondas elásticas produciendo deformaciones y tensiones sobre un medio continuó.
TEMPERATURA	Es una magnitud referida a las nociones comunes de calor medible mediante un termómetro y los cuales pueden afectar al ambiente de trabajo si no se tiene una temperatura adecuada.
TRABAJO RUTINARIO	La monotonía en el trabajo surge de realizar tareas repetitivas sin apenas esfuerzo y de forma continuada en el tiempo

TRABAJO ESTRESANTE	Es un conjunto de reacciones físicas como emocionales que concurren cuando las exigencias del trabajo superan a las capacidades,
CANSANCIO VISUAL	Son las molestias en la parte visual, que se origina por observar en gran exceso una pantalla digital durante un largo periodo.

Tabla 2.4: Elementos que afectan la calidad de vida del empleado.
Fuente: Los autores de la investigación.

En base a lo mencionado por Félix et al., (2017) los autores de la investigación consideraron diseñar una matriz basándose en el ejemplo del autor, en donde se recalca aquellos elementos de mayor impacto que atenúan a la seguridad salud y bienestar en el área de trabajo, para ello se mencionan cada uno de estos elementos con sus respectivas conceptualizaciones.

4.2.2 ELABORAR LOS DIAGRAMAS DE PROCESOS DE SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR OCUPACIONAL

4.2.2.1 FICHA DE PROCEDIMIENTO EN PLANIFICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD

FICHA DEL PROCESO		
Nombre del Proceso: Seguridad, salud y bienestar en el talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.	Responsable del Proceso: María M. Cedeño Solórzano Ever A. Muñoz Ponce	Fecha: Junio de 2019
Tipo de Proceso: -Operativo	Finalidad del Proceso: Otorgar procesos operativos para el cumplimiento e identificación de los diferentes riesgos a los que se encuentran expuestos los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio del cantón Bolívar Ltda.	
Objetivos del Proceso: Cumplir con el programa de Seguridad, salud y bienestar en el talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., con base a lo estipulado en el IESS, En la Normativa Aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo.		
Proveedores: -Gerente -Secretaría General -Coordinadores de Programas	Entradas: - Tipos de riesgos - Ergonomía - SSB	

Clientes: - Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.	Salidas: - Programa de intervención en seguridad, salud y bienestar en el talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.
Otros Grupos de Interés implicados: -Socios de la empresa - Trabajadores temporales - IESS	
Contenido del Proceso	
Inicio del Proceso: -Informe sobre los procesos y los posibles riesgos que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa.	Fin de Proceso: -Enviar el informe a la gerencia sobre los problemas detectado, así como también los procesos para evitarlos los riesgos encontrados. .
Subprocesos: -Hacer conocer los riesgos detectados por los trabajadores.	Actividades incluidas: - Diagnosticar el estado actual de la seguridad, salud, bienestar en el talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. -Definir la estructura del programa de intervención de acuerdo con las normativas aplicables a la seguridad, salud y bienestar. - Proponer un programa de intervención que contribuya a la seguridad, salud y bienestar del talento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.
Procesos Relacionados: -Revisión del código del trabajo. -Revisión de la normativa del IESS.	Actividades relacionadas: -Entrevista a la gerencia. -Encuesta a los trabajadores. -Ficha de observación
Revisión de la información	
Preparada por: María M. Cedeño Solorzano Ever A. Muñoz Ponce	Fecha de terminación: Agosto 21 de 2019
Revisada por: Dr. Víctor M. Pazmiño Mena	Fecha de revisión: Agosto 27 de 2019

Tabla 3.4: Ficha de procesos.
Fuente: Los autores de la investigación.

A. OBJETIVO

Establecer las medidas necesarias para que a través de estas se establezcan la Planificación del Sistema de Seguridad, Salud y Bienestar en el Talento Humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

B. ALCANCE

Tiene una cobertura total la Planificación del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Bienestar en el Talento Humano, en todas las actividades que se realizan

en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

C. MARCO LEGAL

La implementación de acciones en seguridad y salud en el trabajo, se respalda en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, en Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de la OIT, Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Acuerdos Ministeriales.

D. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

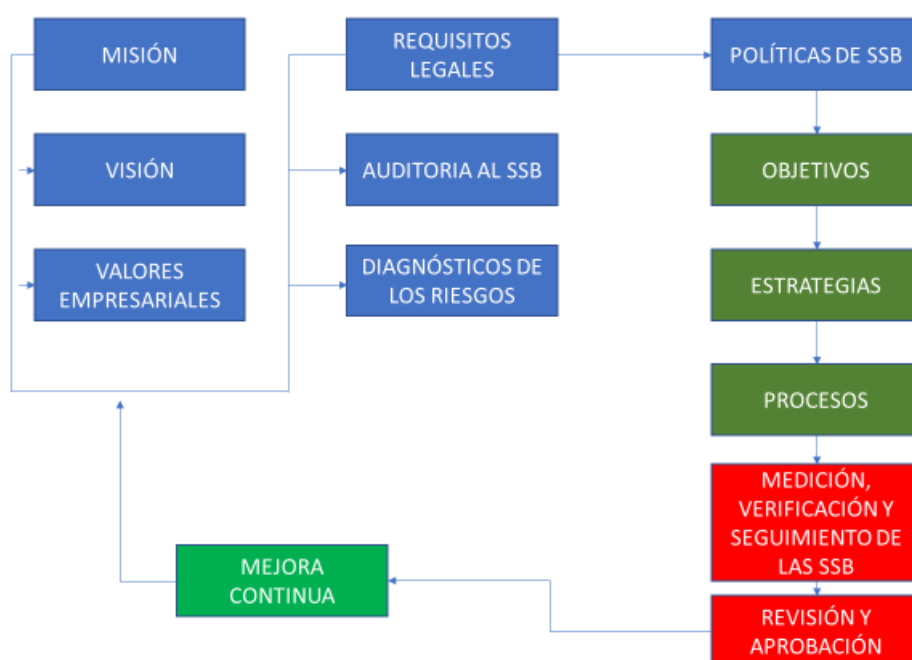


Diagrama 3.4: Descripción de las actividades de planificación se SGSSB.
Fuente: Los autores de la investigación.

La planificación del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Bienestar en el Talento Humano es una actividad clave para la alta dirección con el objetivo de neutralizar los riesgos identificados en este proceso reduciendo así las posibles causas de accidentes y enfermedades a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

La planificación permite a la empresa clasificar los esfuerzos y los recursos necesarios dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., en donde se conserva organizada las actividades de la cooperativa enfocada en la dirección, control, y prevención de riesgos profesionales.

E. ÓRGANO RESPONSABLE

La Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., es la responsable de la definición, aplicación y control de la planificación del sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar en el talento humano.

F. CAMBIOS EN LA PLANIFICACIÓN

El diagrama de flujo o de procesos nos muestra a través de la información visual cuáles son los pasos o trayectoria de un determinado proceso. En el diagrama de procesos de SSB, reúne los pasos que componen el correcto funcionamiento del proceso este se representa a través de diferentes símbolos los cuales tienen una actividad o tarea diferente, así como también puntos de decisión y mejora. Una de las ventajas de la utilización del diagrama es que permite obtener una visión resumida de lo que se debe realizar en la cooperativa.

Este presente diagrama de procesos es especialmente realizado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., como una medida correctiva y eficaz para gestionar los tipos de riesgos existentes que afectan al talento humano de la organización.

4.2.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RESPONSABLE
	1. Secretaría realiza un informe al gerente general sobre los peligros existentes dentro de la empresa.	15 días	SECRETARÍA
	2.- La coordinadora realizan un análisis a los diferentes tipos de riesgos que se presentan en la empresa, así como sus causas y circunstancias que estos están presentes en el área laboral.	8 días	COORDINADORA DE PROGRAMAS PREVENCIÓN DE RIESGO.
	3.- Se remite a través de un informe a la gerente los riesgos encontrados en la empresa a través de una evaluación con indicadores que permitan clasificar los riesgos de acuerdo a su grado de impacto que tenga en la salud del empleado.	8 días	COORDINADOR DE PROGRAMAS PREVENCIÓN DE RIESGO
	4.- Una vez finalizada la etapa de evaluación se procede a la toma de decisión en dado caso que el riesgo sea mínimo se finalizará archivando los datos sin embargo si son riesgos afectan a la salud de los trabajadores se procede a tomar las medidas correctivas.	3 días	SECRETARÍA
	5.- Luego se procede a realizar un diagnóstico del estado actual de la seguridad, salud y bienestar en el talento humano.	2 días	COORDINADOR DE SEGURIDAD E HIGIENE.
	6.-Se define la estructura del programa de intervención de acuerdo con las normativas vigentes aplicables a la seguridad, salud y bienestar ocupacional vigentes del IESS.	8 día	COORDINADOR DE PROGRAMAS PREVENCIÓN DE RIESGO.
	7.-Para finalizar se propone un programa de intervención para poder controlar y eliminar los riesgos presentes en cada una de las áreas de trabajo de la empresa.	12 días	COORDINADORA DE PROGRAMAS PREVENCIÓN DE RIESGO.

Tabla 4.4: Diagrama de flujo de SSB.
Fuente: Los autores de la investigación.

4.2.3 ESTABLECER LOS RIESGOS A LOS QUE SE EXPONEN LOS EMPLEADOS

Los riesgos encontrados en el área de trabajo fueron los siguientes, de acuerdo a la entrevista, ficha de observación y entrevista técnica:

- Poco espacio para movilizarse.
- Problemas visuales, por manipulación de equipo técnico.
- Desconocen la normativa sobre seguridad, salud y bienestar ocupacional.
- No poseen conocimiento de las medidas de prevención en el trabajo.
- Riesgos por mala posición del monitor
- En caso de un accidente de trabajo desconoce los procedimientos que debe tomar.
- Trabajo estresante por exceso de tareas.
- Carencia de un servicio médico y dental.
- No cuentan con planificación de simulacros de accidentes laboral.
- No cuentan con una ruta de emergencia en caso de algún desastre natural.
- Contaminación sonora.
- Iluminación excesivamente alta debido a aparatos eléctricos.
- En caso de un accidente ergonómico la empresa no dispone de un programa técnico
- Movimientos repetitivos
- Posturas forzadas
- Síndrome del túnel carpiano.
- Afecciones dorso-lumbares
- No cuentan con señales que definan algún peligro.

4.2.4 ADECUAR LAS HERRAMIENTAS A LOS CASOS PARTICULARES, OBJETO DE ESTUDIO EN CASO DE SER NECESARIO

Para aquellos riesgos a los que se exponen los empleados se han desarrollado las siguientes herramientas que como punto de partida se subdividió los riesgos

en 4 categorías: Riesgos físicos, químicos, ergonomía y psicosociales, a continuación se detalla las posibles soluciones a los problemas detectados:

4.2.4.1 PRIMERA CATEGORÍA: RIESGOS FÍSICOS

Contaminación sonora: la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. se encuentra ubicada en la parte central de la ciudad, lo cual conlleva a una zona muy poblada y con fuertes niveles de ruidos, por estas razones se recomienda al personal utilizar equipos de protección individual

4.2.4.2 SEGUNDA CATEGORÍA: RIESGOS DE ERGONOMÍA

✚ Posturas forzadas

Mientras una persona se encuentra realizando alguna actividad profesional, es normal que adopten medidas forzadas, es decir de uso diario, por lo que la tensión aumenta al transcurso del día, es recomendable que la persona se sienta cómodo al momento de sentarse frente a un computador de manera que la fatiga no se haga presente, para el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. es concurrente que todos los empleados manejen equipos de computación lo cual requiere algunas posturas forzadas al momento de manipular dichos equipos por ello se sugiere sentarse hacia atrás en la silla y ajustar la altura del asiento de forma que sus pies se apoyen firmemente en el suelo y no haya presión en la parte posterior de sus muslos, tal y como se muestra en la siguiente imagen.



Ilustración 2.4: Posturas forzadas.
Fuente: Rivera, 2017

- ✓ Ajuste la tensión de sus asientos hasta que se sienta en una posición cómoda y placentera de manera que pueda relajarse en algunos momentos, además hoy en día existen descansapiés que permite a la persona tener un mejor resultado para la inclinación y comodidad de su cuerpo.



Ilustración 3.4: Tipos de posturas.
Fuente: Rivera, 2017

- ✓ Es posible que la mayoría de personas cometan el error de colocar sus codos sobre la mesa, esto ocasiona cierta tensión, es recomendable que los codos se coloquen en el soporte del asiento hacia los lados, de tal manera que los hombros se sientan más relajados.



Ilustración 4.4: Tipos de posturas.
Fuente: Rivera, 2017

✚ Síndrome del túnel carpiano.

Por medio de la técnica de la observación se deduce que la empresa maneja en gran parte el uso de computadoras lo cual requiere de la utilización de la mano, el alto uso de estos aparatos ocasiona muchas veces fuertes tensiones o calambres que pueden afectar la salud de los empleados, es necesario que el personal evite poner tensión innecesaria en sus dedos y pulgares. Mantenga su muñeca recta y su mano relajada y haga clic en los botones con un toque suave.

Hay casos muy particulares en que el uso de celulares se hace presente a la hora de trabajo, más sin embargo es obvio que para la manipulación de estos aparatos solo se utilicen el dedo pulgar y los otros dedos no cumplen ninguna función, por ello es recomendable realizar algunos descansos a pausas.



INCORRECTO No apoye sus palmas en la superficie de trabajo ni doble excesivamente sus muñecas hacia abajo.



INCORRECTO No doble excesivamente sus muñecas hacia adentro.

Ilustración 5.4: Síndrome del túnel carpiano.
Fuente: Rivera, 2017

✚ AFECCIONES DORSO-LUMBARES

Si está trabajando es muy importante cambiar la posición en la que se encuentra, ya que si se mantiene en la misma posición durante largos períodos puede causar malestar y fatiga en sus músculos y articulaciones.



CORRECTO Erguido



CORRECTO Reclinado



CORRECTO De pie

Ilustración 6.4: Tipos de posturas.
Fuente: Rivera, 2017

4.2.4.3 TERCERA CATEGORÍA: RIESGOS PSICOSOCIALES

✚ TRABAJO ESTRESANTE

La fatiga en el trabajo es algo muy común y concurrente por ello una manera de evitar un trabajo estresante es organizando todo el lugar o área de trabajo con el fin de saber exactamente dónde están las cosas, además se debe de guardar cada cosa en su sitio para así no tener que pasar por el estrés de perder las cosas o la ansiedad de perder mucho tiempo buscándolas.



Ilustración 7.4: Trabajo estresante.
Fuente: Rivera, 2017

4.3 FASE N° III: PROPONER UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN QUE CONTRIBUYA A LA SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR DEL TALENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA

4.3.1 CAPACITACIÓN TÉCNICA Y ESPECIALIZADA A LOS MIEMBROS DE LA COOPERATIVA

4.3.1.1 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

A) OBJETIVO

Fomentar la prevención de riesgos laborales en todos los niveles de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Álvaro (2016) indica “que los beneficio serán positivos en el desarrollo de las actividades laborales dentro del marco de la seguridad en el trabajo, promoviendo la instrucción, formación en materia de seguridad salud y bienestar ocupacional”.

B) ALCANCE

Todas las áreas administrativas y operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

C) DEFINICIONES

Capacitación: Para Cota y Rivera (2017), “La capacitación es una herramienta fundamental para la administración de la Gestión de Talento Humano, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas”.

Adiestramiento: La palabra adiestramiento hace referencia a la acción y efecto de adiestrar. Este verbo, a su vez, se refiere a hacer diestro, enseñar e instruir (Álvaro 2016).

Mediante esta acción se pretende fomentar el uso correcto de cada una de las herramientas de prevención de riesgos existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., optimizando los recursos ya disponibles con los que la empresa cuenta, así como los nuevos a implementar de acuerdo a las necesidades encontradas en la investigación.

Formación: El concepto de formación proviene de la palabra latina formato. Se trata de un término asociado al verbo formar (otorgar forma a alguna cosa, concertar un todo a partir de la integración de sus partes) (Álvaro 2016).

Para que los procesos tengan mayor eficiencia en la cooperativa es importante que al personal que labora en la empresa se le forme de manera adecuada mediante talleres, los cuales enseñen la correcta manipulación de las diferentes herramientas y equipos de protección para evitar daños o deterioros de la salud del trabajador.

Información en materia de seguridad y salud: Técnica preventiva básica que tiene como finalidad dar a conocer a los trabajadores su medio de trabajo y todas las circunstancias que lo rodean, concretándolas en los posibles riesgos, su gravedad y las medidas de protección y prevención adoptadas (Álvaro 2016).

Dentro de los temas los cuales se impartirán en los talleres serán tomados de la Normativa Aplicable de Seguridad y Salud Ocupacional vigente del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) así como también del Código del Trabajo del Ecuador.

Formación en materia de seguridad y salud: Técnica preventiva básica que tiene por objeto desarrollar las capacidades y aptitudes de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., para Álvaro (2016), “la correcta ejecución de las tareas que les son

encomendadas, tanto en el momento de su contratación, cualquiera que sea la modalidad o duración de éste, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeña o se introduzcan”

RESPONSABILIDADES

- ✓ Gerencia: Aprobar el programa y brindar los recursos económicos necesarios para la ejecución del programa de capacitación.
- ✓ Coordinadores de Programas Prevención de Riesgo: Elaboración y desarrollo del programa; coordinación interna y/o contratación del servicio externo en caso de ser necesario para fortalecer temas de riesgos laborales.
- ✓ Comité de Seguridad e Higiene: Vigilar por el cumplimiento del programa de capacitación se de a todos los empleados que laboran en la empresa.
- ✓ Trabajadores: Asistir a las convocatorias y participación activa en cada una de las fases del plan de capacitación.

DESARROLLO

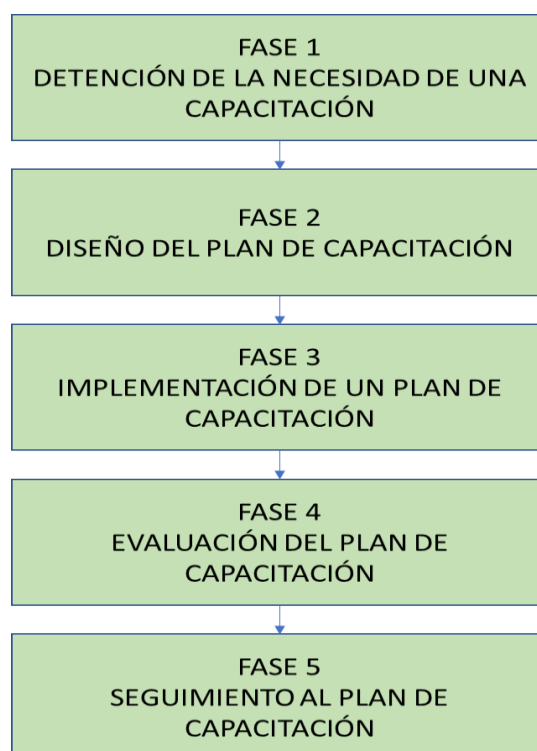


Diagrama 4.4: Desarrollo de las fases del SSB.
Fuente: Álvaro 2016.

✓ FASE 1 DETECCIÓN DE LA NECESIDAD DE UNA CAPACITACIÓN

Esta etapa inicial donde se definen los cursos y las acciones a tomar dentro de las capacitaciones. En esta etapa se cumple con la detección de las necesidades de capacitación. Así como también se estiman los recursos económicos para poder llevar a cabo de manera eficiente el plan de capacitación.

Para determinar las necesidades de capacitación es necesario investigar en la matriz de riesgos cual son los que se encuentran afectando al personal que labora en la institución, mediante entrevistas a los empleados, así como también realizando fichas de observación sobre los posibles riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores así mismo como las causas que estos presentan en la salud y su impacto en el desempeño de las diferentes actividades laboral (Álvaro 2016).

Una vez realizado el diagnóstico para el desarrollo del plan de capacitación al personal de la empresa, se continua la elección de los medios de capacitación acorde con los riesgos presente en la organización, con el objetivo de atenuar y neutralizar cualquier tipo de riesgo. Para finalizar con esta fase, Álvaro (2016), “recomienda proceder a determinar los elementos principales del plan de capacitación de seguridad, salud y bienestar ocupacional”:

- ✚ A quién debe capacitarse.
- ✚ Quién será el capacitador.
- ✚ Acerca de qué capacitar.
- ✚ Dónde capacitar.
- ✚ Cómo capacitar.
- ✚ Cuando capacitar.
- ✚ Cuánto capacitar.
- ✚ Para qué entrenar (Álvaro 2016).

A quién debe capacitarse	A todo el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.
Quién será el capacitador	Un facilitador o auditor certificado por el IESS.
Acerca de qué capacitar	Tema o contenido del programa de seguridad, salud y bienestar ocupacional.
Dónde capacitar	En la sala de reuniones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.
Cómo capacitar	Mediante el uso de medios digitales y audiovisuales.
Cuando capacitar	Periodo de capacitación tendrá una duración dependiendo las necesidades que la empresa requiera.
Cuánto capacitar	Se recomienda al menos que cada seis meses el personal se capacite con el fin de aumentar la productividad y atenuar los riesgos laborales.
Para qué entrenar	El objetivo es salvaguardar la integridad física y psicológica del empleado sobre los riesgos presentes en la empresa además de evitar algún tipo de sanción por los órganos del estado IESS al no cumplir con las normativas básicas de la seguridad, salud ocupacional.

Tabla 5.4: Elementos principales del plan de capacitación.

Fuente: Los autores de la investigación

✓ FASE 2 DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Con la información obtenida en el Diagnóstico del estado actual de la seguridad, salud, bienestar en el talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., se procede al diseño del plan de capacitación el cual como nos indica Álvaro (2016), “debe enfocarse en al menos en cuatro aspectos principales”:

- ✚ Definición de objetivos de la capacitación.

- ✚ Objetivos terminales.
- ✚ Objetivos específicos.
- ✚ Deseo y motivación del personal (Álvaro 2016).

Definición de objetivos de la capacitación	Que beneficios desea obtener con el plan de capacitación al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.
Objetivos terminales	Muestran el comportamiento que manifestarán los empleados al finalizar el proceso de la capacitación.
Objetivos específicos	Son objetivos de menor nivel, debido a que éstos se van logrando acorde avanza el desarrollo del plan de capacitación. Donde se refieren a conductas visibles que los participantes cumplen y, por lo tanto, son directamente variables y dependerá del grado de compromiso que tenga cada uno de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.
Deseo y motivación del personal	Para obtener un aprendizaje óptimo, los participantes deben reconocer las necesidades del conocimiento, así como también el desarrollo de nuevas habilidades que contribuyan al perfil profesional de cada empleado teniendo beneficios tanto a nivel empresarial como personal.

Tabla 6.4: Diseño del plan de capacitación.
Fuente: Los autores de la investigación.

✓ FASE 3 IMPLEMENTAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN

Existe una amplia variedad de métodos y técnicas para capacitar al personal y todo dependerá de las necesidades de cada departamento:

- La efectividad respecto al costo del programa.
- El contenido deseado del plan de capacitación.
- La capacidad técnica de las instalaciones con que se cuenta para impartir las capacitaciones.
- El compromiso de los empleados.
- La capacidad intelectual del capacitador.
- Los métodos a utilizar para un correcto aprendizaje (Álvaro 2016).

Para que la implementación del plan de capacitación tenga éxito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., se debe tener en cuenta el costo así como también que los temas seleccionados sean los más óptimos y se evite gastos innecesarios para la empresa además de que los empleados se encuentren comprometidos con el aprendizaje de los diferentes temas a tratar asimismo el capacitador debe contar con todas las herramientas y materiales necesarios para poder ejecutar los diferentes talleres.

La ejecución de la capacitación presupone:

- Adecuación del plan de capacitación en seguridad y salud y bienestar ocupacional a todos los niveles de la organización.
- Calidad del material (manuales, folletos, carpetas, etc.) de capacitación.
- Participación del personal de la empresa.
- Aptitud y preparación de los capacitadores.
- Disposición de los empleados en el proceso de aprendizaje (Álvaro 2016).

Uno de los métodos de uso más efectivo es la capacitación en el trabajo, motivo por el cual sirve de ventaja en la experiencia directa, así como una oportunidad de desarrollar relaciones continuas con el superior y el capacitador lo que permite despejar dudas si el empleado no tiene conocimiento sobre algún tema en

específico y poder reforzar estos temas con el fin de no dejar vacíos que puedan presentar riesgos en la salud del trabajador.

✓ FASE 4 EVALUACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Consiente en evaluar el logro de los objetivos planteados y retroalimentar el proceso de aprendizaje. Existen diferentes criterios para medir la capacitación entre los cuales Álvaro (2016) menciona los siguientes:

- Reacción luego de la información recibida.
- Aprendizaje, en sus actividades diarias y la aplicación de la información obtenida en la capacitación.
- Comportamiento: cambio en las conductas de los empleados.
- Resultados obtenidos, estos deben ser medibles en el tiempo que se ejecute el programa de capacitación (Álvaro 2016).

La evaluación, así como la retro alimentación es una herramienta importante en los procesos administrativos, la cual es ideal para poder corregir y neutralizar problemas generados o detectados una vez finalizado el plan de capacitación.

Para realizar una evaluación adecuada de los empleados, Álvaro (2016) considerarse tres aspectos principales para los resultados más óptimos:

- a) La evaluación del desempeño de la tarea específica que el trabajador realiza, en ésta se examinan los siguientes aspectos:
 - Habilidad demostrada en realización del trabajo, de cada departamento.
 - Dominio de la técnica necesaria para evitar posibles riesgos.
 - Interés en el trabajo.
 - Uso de elementos de protección al utilizar, materiales, máquinas de trabajo las cuales requieran medidas preventivas tales como chalecos cascos etc (Álvaro 2016).

La evaluación realizada a los miembros de la empresa sobre el plan de capacitación demostrará el grado de conocimientos adquirido dentro de los

diferentes talleres lo cual ayudara tanto a la empresa a evitar sanciones y al trabajador al cumplir las normativas de seguridad y evitar accidentes laborales.

b) La evaluación de las características personales del empleado donde se analizan aspectos tales como:

- Espíritu de colaboración.
- Espíritu de superación.
- Responsabilidad.
- Iniciativa.
- Actitud positiva.
- Asistencia y puntualidad.
- Disciplina en el trabajo.
- Relaciones humanas con sus compañeros de trabajo (Álvaro 2016).

La evaluación de las características personales de los empleados permitirá fortalecer sus valores dentro del plan de capacitación además de permitir a la empresa conocer el grado de interés que muestran sus empleados en temas de seguridad salud y bienestar ocupacional.

c) La etapa final del plan de capacitación, es la evaluación de los resultados obtenidos. Esta evaluación debe considerar dos aspectos:

- Determinar si la capacitación cumplió con los objetivos enfocados a reducir la tasa de accidentes laboral de los empleados.
- Verificar si los resultados de la capacitación presentan relación positiva de acuerdo a los lineamientos de la empresa (Álvaro 2016).

En la etapa final se desea saber el grado de cumplimiento obtenido en la capacitación, considerando si todos los temas tratados fueron los adecuados además de poder en próximas capacitaciones el incluir o disminuir temas según sea conveniente para el personal y tomando en cuenta el evitar gastos innecesarios por parte de la empresa.

✓ FASE 5 SEGUIMIENTO AL PROCESO DE CAPACITACIÓN

El seguimiento es un proceso general, dinámico y participativo orientado a la obtención de información para la toma de decisiones de acuerdo a Álvaro (2016), “los diferentes temas tratados en la capacitación, en cuanto a la planeación, retroalimentación, desempeño y desarrollo profesional del empleado es importante conocer que procesos no fueron captados con la finalidad que en futuras capacitaciones se puedan reforzar estos temas”.

Los resultados que se obtienen del seguimiento al proceso de capacitación son:

- Análisis del desempeño profesional del personal capacitado en seguridad, salud y bienestar ocupacional.
- Comparación del desempeño del personal capacitado a través de los índices de accidentes laborales registrados.
- Orientación de la planeación en las acciones para su mejor operación y el correcto uso de los materiales de protección.
- Valoración de las capacidades de las entidades responsables del programa seguridad, salud y bienestar ocupacional.
- Identificación de necesidades no satisfechas por el plan de capacitación, condiciones actuales y deseadas.
- Determinación de los objetivos y metas a cubrir la salud de los empleados (Álvaro 2016).

Con la capacitación al personal de la empresa se trata de alcanzar conocimientos y destrezas, además de un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en la organización y en general conseguir la máxima eficiencia y seguridad en el trabajo.

La formación, por tanto, no debe utilizarse para remediar desajustes en otros aspectos del sistema de seguridad, salud y bienestar de la empresa, tales como equipos deficientemente diseñados o instalados de manera inadecuadamente o bien puestos de trabajo y procesos que no han sido diseñados con principios de seguridad y ergonomía. Sin embargo, estos conocimientos se pueden utilizar como un medio temporal de control, hasta que la empresa adopte un sistema de

seguridad salud y bienestar ocupacional que brinda el IESS o cualquier otra entidad que brinde este tipo de servicio.

4.3.2 Elaborar un Plan de mejora con una propuesta de posibles medidas para eliminar o atenuar los efectos nocivos de la seguridad salud y bienestar ocupacional.

Para realizar dicho plan de mejora se recurrirá a la aplicación de la matriz 5W+1H. Este tipo de herramienta se utilizará una vez hayan sido detectadas las problemáticas que generen un resultado no deseado de un indicador, para lo cual es necesario definir e implementar acciones correctivas.

Factor crítico del objeto de estudio	WHAT (QUÉ)		HOW (como)	WHERE (donde)	WHO (QUIEN)	INDICADOR	WHEN
	OBJETIVO	META	Actividades	LUGAR	RESPONSABLE		Cuando (tiempo)
ETAPA 1. Seguridad ocupacional. crear un ambiente seguro, y empleados comprometidos con la empresa	Mejorar los aspectos de seguridad, salud y bienestar ocupacional en la empresa mediante la implantación de reglamentos y procedimientos entre los empleados	Motivar a los empleados a contribuir activamente con la seguridad ocupacional	Participación proactiva por parte del gerente	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.	GERENTE DE LA EMPRESA	% de empleados que consideren que el gerente coopera con los parámetros establecidos.	MENSUALMENTE.
			Diseño de la filosofía de la empresa, que adapte las políticas y las enfoque a proteger el bienestar de sus empleados			% de empleados que conocen la filosofía organizacional	

<p>ETAPA 2. SOLUCIÓN DE ACCIDENTES LABORALES, propiciar un ambiente seguro, identificando y solucionando cualquier acción de riesgo.</p>	<p>Atenuar el índice de riesgos existentes.</p>	<p>Alcanzar el porcentaje mínimo de accidentes en el trabajo</p>	<p>Realización de talleres orientados a evitar el surgimiento de accidentes o problemas organizacionales .</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.</p>	<p>GERENTE Y EMPLEADOS DE LA EMPRESA</p>	<p>% De empleados que creen en la capacidad de la gerencia al controlar situaciones de riesgos.</p>	<p>BIMESTRALMENTE</p>
<p>ETAPA 3. RIESGOS FÍSICOS. Garantizar un ambiente adecuado para los miembros de la empresa.</p>	<p>Contrarrestar los riesgos en la empresa, favoreciendo al mejor desempeño de las actividades.</p>	<p>Potencializar la tranquilidad de sus empleados, a través de índices de satisfacción laboral.</p>	<p>Implementación de equipos de protección individuales para cada miembro de la empresa</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.</p>	<p>GERENTE Y EMPLEADOS DE LA EMPRESA</p>	<p>% De empleados satisfechos con la protección que se les da laboralmente.</p>	<p>MENSUALMENTE</p>

<p>ETAPA 4. RIESGOS QUÍMICOS. Adecuar las herramientas a los casos particulares.</p>	<p>Preparar material de apoyo que contribuya a la comprensión por parte de los trabajadores.</p>	<p>Incentivar a la Gerencia a diseñar herramientas que se adaptan a la necesidad de minimizar riesgos químicos.</p>	<p>Generación de confianza en los empleados, otorgando libertad para que los colaboradores realicen las actividades pertinentes en base a sus capacidades.</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.</p>	<p>GERENTE DE LA EMPRESA</p>	<p>% De empleados confiados en las herramientas que sobreguarda su bienestar.</p>	<p>TRIMESTRALMENTE</p>
--	--	---	--	--	--------------------------------------	---	------------------------

<p>ETAPA 5. RIESGOS ERGONÓMICOS, adoptar medidas de buenas posturas en la hora de trabajo.</p>	<p>Capacitar al personal, dando a conocer los problemas ocasionados por una mala postura a la hora de desempeñar las actividades laborales.</p>	<p>Fomentar el trabajo de manera segura y colaborativa.</p>	<p>Capacitación técnica a los miembros de la empresa.</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.</p>	<p>GERENTE Y EMPLEADOS DE LA EMPRESA</p>	<p>% De empleados capacitados de manera oportuna.</p>	<p>MENSUALMENTE</p>
<p>ETAPA 6. RIESGOS PSICOSOCIALES. Incentivar a los empleados en base al cumplimiento de sus tareas, propiciando un ambiente sin tensiones.</p>	<p>Aumentar la productividad en el trabajo sin la necesidad de causar agobiamiento en el personal.</p>	<p>Mejorar el estado de ánimo de los empleados</p>	<p>Realización de reuniones con los empleados para exponer los distintos puntos de vista.</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.</p>	<p>GERENTE Y EMPLEADOS DE LA EMPRESA</p>	<p>% De empleados emocionalmente activos.</p>	<p>BIMESTRALMENTE</p>

Tabla 7.4: Matriz 5W.1H realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar LTDA.

Fuente: Matriz 5W.1H.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En relación al diagnóstico del estado actual de seguridad, salud, y bienestar en el talento humano realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., se concluye que la empresa no cuenta con un plan de SSB, esto debido al desconocimiento por parte del personal así como de los directivos, por lo cual creen pertinente la inmediata aplicación de un programa de seguridad ocupacional el cual les ayude a mejorar la calidad de vida de sus empleados así como también cumplir con las medidas de seguridad exigidas por el ministerio del trabajo, considerando evitar sanciones económicas por parte de las entidades públicas que se encargan de preservar los derechos laborales de los trabajadores.

Se definió la estructura del programa de intervención iniciando desde los principales riesgos físicos, psicosociales encontrados presente en el área de trabajo de la empresa, además de la definición del diagrama de procesos aplicable a la institución para determinar cuáles de los riesgos presentes que se deben de eliminar tal como se lo menciona en las normativas aplicables a la seguridad, salud y bienestar emitidas por el ministerio del trabajo, por último se procedió a adecuar las herramientas necesarias a los casos particulares tales como el correcto uso de los equipos de oficina y de todo el sistema ergonómico en cuanto a posturas y manipulación de las herramientas de trabajo.

Por medio del programa de intervención la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., pudo determinar aquellos problemas basados en la seguridad, salud y bienestar ocupacional, para esto se llevó a cabo capacitaciones al personal de la institución y se procedió a la realización de talleres prácticos donde se evaluaron el desempeño de cada empleado, para finalizar con esta etapa se realizó una matriz 5W+1H la cual permite una correcta gestión de procesos, tomando en cuenta la planificación, ejecución de actividades, comparación entre lo planificado y lo realizado, así como la aplicación del plan de SSB.

5.2 RECOMENDACIONES

Es necesario que la empresa implemente a corto plazo un plan basado en la seguridad salud y bienestar ocupacional, de manera que la gerencia pueda determinar las actividades para el plan de mejora y que estas a su vez se encuentren direccionadas hacia las problemáticas encontradas de manera que la toma de decisiones sea mucho más concreta a la hora de atenuar accidentes laborales, estableciendo indicadores que pueden ser medidos a lo largo del período establecido, de manera que se garantice la seguridad de cada miembro de la empresa.

Para que la empresa pueda diversificar los tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta es de vital importancia poner en marcha un plan de intervención en un periodo de corto plazo en el que se plasmen la normativa vigente en el IESS, de manera que se resguarde el bienestar de los empleados, de tal forma que los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., se sientan protegidos y seguros al momento de llevar a cabo sus trabajos, del mismo modo que se sientan confiados y motivados para desempeñar con mayor eficiencia sus cargos.

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., realizar un programa de intervención con mayor frecuencia a la empresa con la finalidad de detectar problemas existentes y así poder buscar la manera de solucionarlos, lo cual permita mejorar la relación que existe entre jefes y subordinados, pues resulta necesario realizar una búsqueda de lo que realmente está funcionando en la empresa y lo que es irrelevante para la función de la misma. .

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca, S; Vergara, L. 2015. IDENTIDAD ORGANIZACIONAL EN COOPERATIVAS. (En línea). Santiago de Chile, CL. SEMINARIO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN. pp1-119. Consultado, 12 de ene. 2019. Formato PDF. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/115442/Abarca%2C%20So%20f%20a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Almendro, J. (2014). Utilización de la hoja de cálculo Excel como recurso didáctico para facilitar el aprendizaje de matemáticas de 3º de ESO. (En línea). Madrid, ES. Universidad Internacional de la Rioja. p1-84. Consultado, 28 de ene. 2019. Formato PDF. Disponible en: <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2320/almendro-garcia.pdf?sequence=1>
- Álvaro, V. (2016). Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para una Empresa Química de la Ciudad de Guayaquil. (En línea). Guayaquil, EC. Proyecto de titulación, previa la obtención del Título de: Ingeniero Industrial. pp1-206. Consultado, 12 de ene. 2020. Formato PDF. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/13450/1/UPS-GT001822.pdf>
- Alhama, R. (s.f). Organización del Trabajo. Algo más que una tarea. ¿Qué hacer?. (En línea). La Habana, CU. Cuba siglo XX. pp1-13. Consultado, 12 de ene. 2019. Formato PDF. Disponible en: https://www.nodo50.org/cubasigloXXI/pensamiento/alhama_301108.pdf
- Andes. (2013). *ndes*. Recuperado el 10 de 06 de 2016, de Andes: <http://www.andes.info.ec/es/sociedad/presidente-ecuador-destaca-importancia-controlar-sector-cooperativista-pais.html>
- Arena, A; Riveros, C. (2017). Aspectos éticos y jurídicos de la salud ocupacional. ETHICAL AND LEGAL ASPECTS OF OCCUPATIONAL HEALTH ASPECTOS ÉTICOS E JURÍDICOS DA SAÚDE OCUPACIONAL (En línea). Revista: Persona y Bioética, Vol.21. Num.2. pp. 162-67. Recuperado en 15 de enero de 2019. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/832/83250156005.pdf>

- Aguilera, R. (2013). Identidad y diferenciación entre Método y Metodología. *Estudios políticos (México)*, (28), 81-103. Recuperado en 10 de julio de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162013000100005&lng=es&tlng=es.
- Benavides, F; Gimeno, D; Benach, J; Martínez, J; Jarque, S; Berra, A; Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. (En línea). Barcelona, ES. *Revista Gaceta Sanitaria*. Vol.16. Num.3. pp222-229. Recuperado en 14 de enero de 2019. Formato HTML. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005&lng=es&tlng=es.
- Bermejo, M. (2017). Alineamiento de las competencias laborales desde un enfoque sistémico. (En línea). Santiago de Cuba, CU. *Revista Retos de la Dirección*. Vol 11. Num 1. pp60-81. Recuperado en 14 de enero de 2019. Formato PDF. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n1/rdir05117.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Universidad de la Sabana, Colombia: Delfín Ltda.
- Botero, C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. (En línea). Medellín, CO. *Revista Psicóloga, Especialista en Gerencia del Talento Humano*. Vol 28. Num 48. pp117-132. Recuperado en 14 de enero de 2019. Formato PDF. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n48/v28n48a10.pdf>
- Carro, R; Gonzales, D. (2012). DISEÑO Y MEDICIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO. (En línea). Mar del Plata, AR. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales- Universidad Nacional del Mar del Plata. pp1-20. Recuperado en 14 de enero de 2019. Formato PDF. Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/1609/1/04_medicion_puestos_trabajo.pdf
- Casafranca, L; Huaylla, K; Parodi, A. (2018). FACTORES DE RIESGOS QUÍMICOS EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE LIMPIEZA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN EL PERIODO ENERO – ABRIL 2018. (En línea). Lima, PU. Trabajo académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Ocupacional. pp1-28. Consultado, 12 de ene. 2019. Formato PDF. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3930/Factores_CasafrancaZumaeta_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Casas, J; Repullo, J; Donado, C. 2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). (En línea). Madrid, ES. Departamento de Planificación y Economía de la Salud. Escuela Nacional de Sanidad. ISCIII. Madrid, España. pp143-162. Formato PDF. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castañeda, Y; Betancourt, J, Salazar,N; y Mora, A. (2017). BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. (En línea). Revista: Psicología , psicoanálisis y conexiones, Vol. 9. Num.14. pp. 1-13. Recuperado en 15 de enero de 2019. Disponible en: <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/viewFile/328547/20785360>
- Carvajal, L. 2014. Concepto de método deductivo. (En línea). Consultado, 26 de Jul. 2019. Formato HTML. Disponible en <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>.
- Cerda. (2011). Los elementos de la investigación. Cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos. Bogotá, CO.Editorial El Búho
- Celis, M. (2003). El Nuevo Cooperativismo. Caracas. Vadell Hermanos Editores.
- Código de Trabajo. (2012). Art. 347Riesgo de Trabajo. (En línea) Quito, EC. Consultado, 30 de nov. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DELTRAB-AJO-1.pdf>
- Constitución Nacional de la República. (2008). Constitución del Ecuador. Sección tercera, art. 326, numeral 5. (En línea). Quito, EC. Consultado, 30 de nov. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.utelvt.edu.ec/NuevaConstitucion.pdf>
- Cota, J; Rivera, J. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. (En línea). Buenos Aires, AR. Editorial: Ciencia y Técnica Administrativa – CyTA. Vol:16. Núm:2. Art:3. ISSN 1666-1680. Formato HTML. Disponible en: <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>

- Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general*. 10ed. (En línea). Buenos aires, AR. Editorial El Ateneo. Pp1-200. ISBN 950-02-3540-4. Recuperado en 10 de enero de 2019. Formato PDF. Disponible en: https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Félix, M; Ormaza, M; y Real, G. (2017). *ERGONOMIA Y BIENESTAR LABORAL*. Quito. Ecuador, Editorial Abya-Yala.
- Fernández R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario, Alicante, España, pp. 19-31.
- Fernández S. (2006). *Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana*. (En línea). Maracaibo, CO. *Revista de Ciencias Sociales*. Vol.12. Num.2. pp237-253. Recuperado en 17 de enero de 2019. Formato HTML. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182006000200004&lng=es&tlng=es.
- Fernández, M. (s.f). *ESTADISTICA DESCRIPTIVA Y ANALISIS DE DATOS*. (En línea). UNIVERSIDAD TECNOLOGICA NACIONAL, Colombia. Recuperado en 19 de enero de 2019. Disponible en: <http://www1.frm.utn.edu.ar/estadistica/documentos/ed&ad.pdf>
- Fortis, E. y Palma, R. (2012). *Estimación del Riesgo de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales Mediante el Método de Triple Criterio –PGV en las Actividades Laborales en Talleres Metal Mecánicos de la Parroquia de 12 de Marzo*. Portoviejo, Periodo 2012. (En línea). Portoviejo, EC. Tesis. Ing. Industrial. UTM. . Consultado, 12 de ene. 2019. Formato PDF. Disponible en: <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/6707/1/CD-5101.pdf>
- Gambino, D; Padrón, J. (2014). *Bioseguridad: tarea prioritaria en instituciones de salud*. (En línea). La Habana, CU. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. Vol 15. Num 3. pp58-62. Consultado, 12 de ene. 2019. Formato HTML. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol15_3_14/rst09314.htm
- Gomes, Ch; Elizalde, R. (2009). *Trabajo, tiempo libre y ocio en la contemporaneidad: Contradicciones y desafíos*. (En línea). Santiago de Chile, CL. *Revista de la Universidad Bolivariana*. Vol.8. Num.22. pp249-266. Recuperado en 10 de enero de 2019. Formato PDF. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v8n22/art15.pdf>

Gomes, J. (2014). El papel de la ergonomía en el cambio de las condiciones de trabajo: perspectivas en América Latina. (En línea). Madelin, CO. Revista Ciencia y Salud. Vol 12. Num (Especial). pp5-8. Recuperado en 15 de enero de 2019. Formato PDF. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v12s1/v12s1a01.pdf>

Gonzales, D.(s.f). ERGONOMIA Y PSICOSOCIOLOGIA. Madrid.España.

Gonzales, M; Detrell, S. (2011). RIESGO QUÍMICO GUÍA BÁSICA DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN. Madrid, ES. Confederación Intersindical Galega. Dep. legal: C 3030-2011. pp1-354. Consultado, 12 de ene. 2019. Formato PDF. Disponible en: <http://www.cigsaudelaboral.org/files/documentos/Riesgo%20químico%20Guía%20básica%20de%20información%20y%20sensibilización..pdf>

Güilgüiruca, R; Meza, G; Góngora, C; Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. (En línea). Madrid, ES. *Revista de Medicina y Seguridad del Trabajo*. Vol61. Nun 238. pp57-67. Versión On-line ISSN 1989-7790. Versión impresa ISSN 0465-546X. Recuperado en 14 de enero de 2019. Formato HTML. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006

Henao, F.(2010). SALUD OCUPACIONAL CONCEPTOS BASICOS. Bogotá, Colombia

Hidalgo, C; Moreira, Y. (2018). Manual de Aplicación de Normas De Seguridad y Salud Ocupacional a Trabajadores de Parques y Jardines del Gobierno Autónomo Descentralizado Chone. (En línea). Calceta, EC. TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. pp1-98. Consultado, 30 de nov. 2018. Formato PDF. Disponible en: <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/750/1/TAP109.pdf>

IESS (Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social). (2013). Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo. (En línea). Quito, EC. Consultado, 30 de nov. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://sut.trabajo.gob.ec/publico/Normativa%20Legal/Resoluciones/Resolución%20del%20IESS%20513.pdf>

- Jiménez, E. (2017). Evaluación financiera del sistema de seguridad y salud ocupacional en la empresa privada y su impacto económico – social (En línea). Universidad de los Andes. Revista: Actualidad Contable Fases. Vol.20. Num.34. Consultado, 12 de ene. 2019 Disponible en <https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25749951007/html/index.html>
- Landa, O. (2015). Implementación de la seguridad y salud en el trabajo a labores de despacho en el sector hidrocarburos. (En línea). Lima, PE. Cybertesis UNMSM. Consultado, 30 de nov. 2018. Formato PDF. Disponible en http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4341/Landa_vo.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- López, L. (2014). Población muestra y muestreo. Scielo. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Mendoza, M; Tello, M. (2018). PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MORA LAB CENTER. (En línea). Quito, EC. TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO. pp1-127. Consultado, 30 de nov. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33256/1/TESIS%20MENDOZA-TELLO%202018.pdf>
- Mena, C. (2015). Tipos de investigación. Tesis. Lcdo. Com. Soc. Universidad de Guayaquil. Facultad de Comunicación Social. EC. Guayaquil. p 54-60
- Miño G. (2013). Historia del Cooperativismo en el Ecuador. (En Línea). Quito, EC. Editogran S.A. pp1-25.
- Moreno, J. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. (En línea). Madrid, ES. Revista Medicina y Seguridad del Trabajo. Vol.57. Supl.1. pp4-19. Versión On-line ISSN 1989-7790. Versión impresa ISSN 0465-546X. Recuperado en 14 de enero de 2019. Formato HTML. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Mora, N. (2014). Investigación bibliográfica. (En Línea). Consultado, 06 de ene. 2019. Formato PDF. Disponible en http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/////blog/docentes/trabajos/17306_55962.pdf

Neffa, J. (2015). CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (CYMAT) Y SALUD. (En línea). Revista Orientación y Sociedad, Vol.15. pp1-29. Recuperado en 15 de enero de 2019. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/orisoc/v15/v15a03.pdf>

Padrón, Y; Moreno, S; Márquez, A; González, L; Pérez, F. (2017). Accidentalidad laboral en expuestos a riesgos biológicos en instituciones de salud. (En línea). Pinar del Río, CU. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río. Vol 21. Num 2. pp52-59. versión On-line ISSN 1561-3194. Consultado, 12 de ene. 2019. Formato HTML. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942017000200008

Poveda, G; Erazo, E y Neira, G. (2017): Importancia de las cooperativas en el Ecuador al margen de la Economía Popular y Solidaria. (En línea). Quito, EC Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador. pp1-17. ISSN: 1696-8352. Recuperado en 11 de enero de 2019. Formato HTML. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>

Posada, G. (2016). ELEMENTOS BÁSICOS DE ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA para el análisis de datos. (En línea). Fundación Universitaria Luis Amigó .Colombia. Recuperado el 19 de enero de 2019. Disponible en: http://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120_Ebook-elementos_basicos.pdf

Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica (En línea). Revista: Opción, Vol.31.Num. 1. pp 1137-1156 Recuperado en 19 de enero de 2019. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>

Rivera, A. (2015). EFECTO DE LA CARGA DE TRABAJO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES. (En línea). UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA, Colombia. Recuperado en 15 de enero de 2019. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanchezAngelaBibiana2017.pdf;jsessionid=0846B1119C5C5EFEC12F837DF7824B43?sequence=1>

Rojas C. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. REDVET. Revista

Electrónica de Veterinaria, 16(1),1-14.[fecha de Consulta 13 de Febrero de 2020]. ISSN:. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=636/63638739004>

Rodrigo Ruiz, M. A. (2010). Reflexiones sobre la reforma de la fiscalidad de las cooperativas y sobre su compatibilidad con el derecho comunitario. Madrid. ESP. Revista Vasca de Economía Social. p 7 -25.

Rodríguez, F. (2015). RUIDO AMBIENTAL, COMUNICACIÓN Y NORMATIVIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO. (En línea). Revista: Razón y Palabra, Vol.19. Num.91. Recuperado en 15 de enero de 2019. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199541387021.pdf>

Ruiz, M. (2012). "POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO". (En línea) Sinaloa, MX. Universidad Autónoma de Sinaloa. ISBN-13: 978-84-15547-78-5. Formato HTML. Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/ficha.htm>

Sánchez, M; García, M. (2017). SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ENTORNOS DE TRABAJO. UNA EXPLORACIÓN CUALITATIVA PARA SU ESTUDIO. (En línea). Scientia Et Technica, Vol.22. Num.2. pp161-166. Recuperado en 15 de enero de 2019. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Secretaría del trabajo y previsión social. (2017). Seguridad y Salud en el Trabajo en México: Avances, retos y desafíos. (En línea). pp1-20. Recuperado en 14 de enero de 2019. Formato PDF. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/279153/LibroSeguridad_y_salud_en_el_trabajo_en_MexicoAvances__retos_y_desafios__Digital_.pdf

Salazar, A; Frenz, P; Valdivia , L, & Hurtado, I. (2013). Evaluación de Competencias de los Gestores de la Salud y Seguridad Ocupacional en Chile. Ciencia & trabajo, 15(48), 114-123. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300003>

Vargas, J. (2012). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. (En línea). La Salle Bajío, MX. Revista Nova scientia. Vol 4. Num 7. pp172-204. Versión On-line ISSN 2007-0705. Recuperado en 14 de enero de 2019. Formato HTML. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052012000100008

Velázquez, Y; Zamorano, B; Ruíz, L; Monreal, O; Gil, H. (2014). El horario laboral como elemento de riesgo psicosocial en los profesionales de la salud. (En línea). Tamaulipas, MX. Revista Saber. Vol.26. Num.4. pp 409-415. ISSN: 2343-6468 Digital / ISSN: 1315-0162 Impreso / Depósito Legal pp 198702SU187. Recuperado en 15 de enero de 2019. Formato HTML. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622014000400006

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. (En línea). Lima. PE. Revista Cubana de Salud Pública. Vol.43. Num.4. Versión impresa ISSN 0864-3466. Versión On-line ISSN 1561-3127. Recuperado en 19 de enero de 2019. Formato HTML. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es.

Zambrano, G. (2014). DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA. (En línea). Calceta, EC. Tesis. Ing. COMERCIAL MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA. pp1-76. Recuperado en 16 de enero de 2019. Formato PDF. Disponible en: <http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/411/TAE49.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1

Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.



TEMA DE ESTUDIO: SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR EN EL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿Conocen en la empresa la normativa sobre seguridad, salud y bienestar ocupacional?			
2. ¿Existe en el establecimiento un documento oficial con las políticas de salud y seguridad en el trabajo?			
3. ¿Tiene conocimiento de las medidas de prevención en el trabajo?			
4. ¿Conoce acerca de los tipos de riesgos a los que está expuesto en su trabajo?			
5. ¿Considera usted que el bienestar y la seguridad de los trabajadores es importante para el desempeño de sus actividades?			
6. ¿Dentro de sus actividades existe la manipulación de equipos y materiales que atente contra su salud?			
7. ¿Considera importante la implementación de una guía o manual de seguridad y salud ocupacional dentro de la cooperativa?			
8. ¿Ha participado en un curso sobre salud ocupacional en el último año?			
9. ¿Se ha establecido un sistema de notificación y registro de los accidentes codificados?			
10. ¿El sistema de notificación y registro de los accidentes está clasificado por áreas de trabajo?			
11. ¿Se hacen análisis de estadísticas de accidentabilidad (índices de frecuencia y gravedad)?			

12. ¿Se hace estadística de la accidentabilidad, analizando los factores de riesgo?			
13. ¿En algún momento realizando sus actividades ha sufrido algún accidente?			
14. ¿En caso de algún accidente de trabajo, sabe a quién dirigirse?			
15. De acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional, conoce Ud., los tipos de riesgos a los que se encuentra expuesto en su lugar de trabajo.			
16. ¿Tiene usted conocimiento de qué es riesgo psicosocial y físico?			
17. Utiliza uniformes dotados por la empresa			
18. Han recibido cursos de ergonomía para modificar las posiciones de trabajo.			
19. Tiene servicio médico y dental			
20. Tienen planificados simulacros de accidentes			
21. Los factores de ambiente laboral que más afectan al trabajo son:			
La temperatura			
Ruido			
Higiene ambiental			

Tabla 8: Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

Fuente: Los autores de la investigación.

ANEXO 2

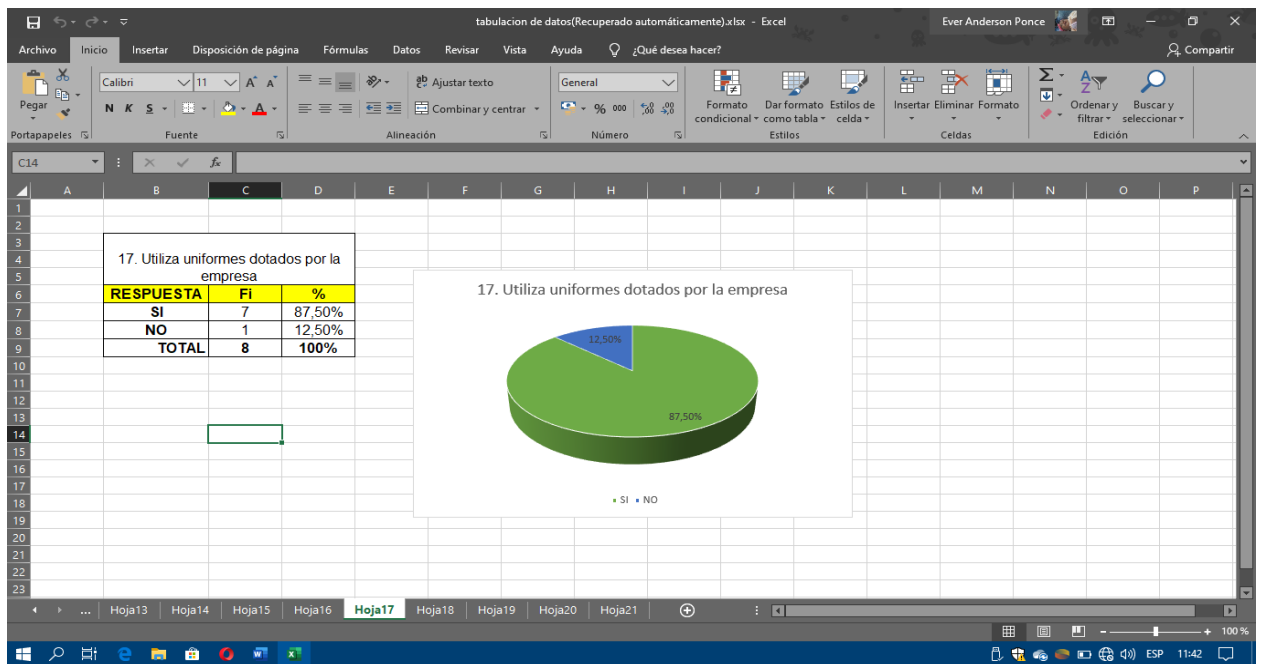


Foto 1: Encuesta realizada a los empleados.



Foto 2: Tabulación de datos.

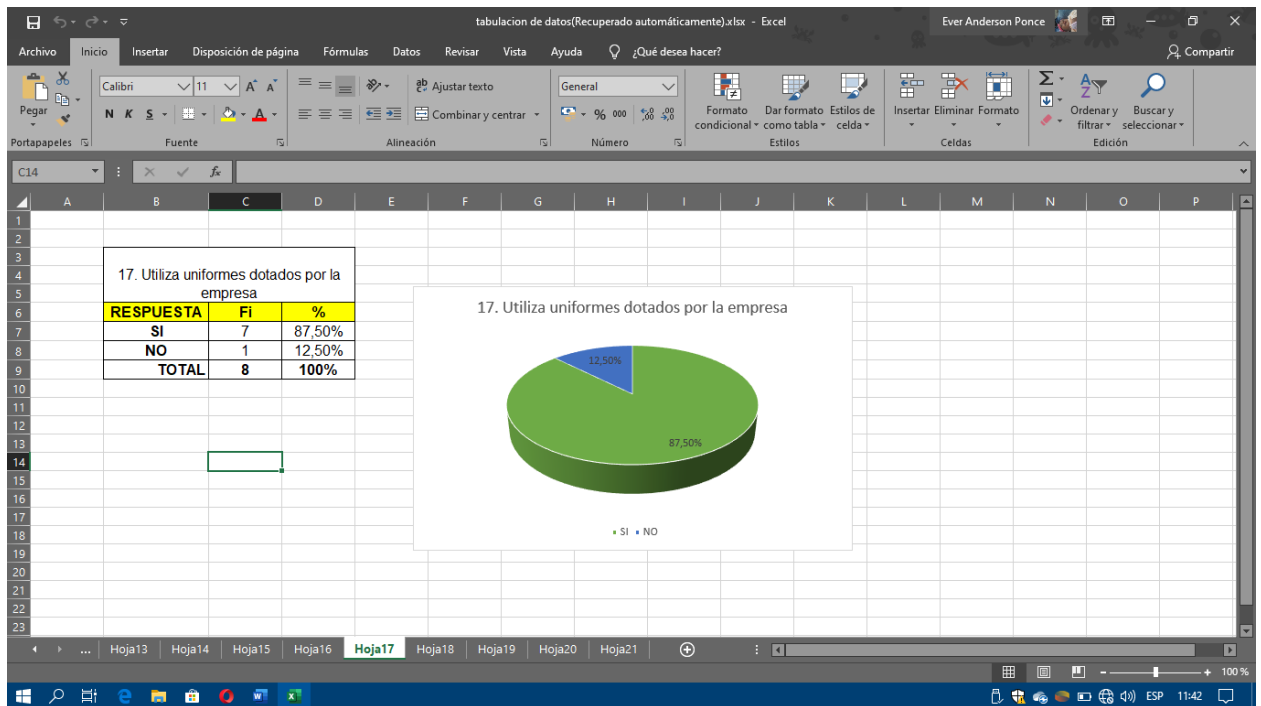


Foto 3: Tabulación de datos mediante la herramienta de Excel.

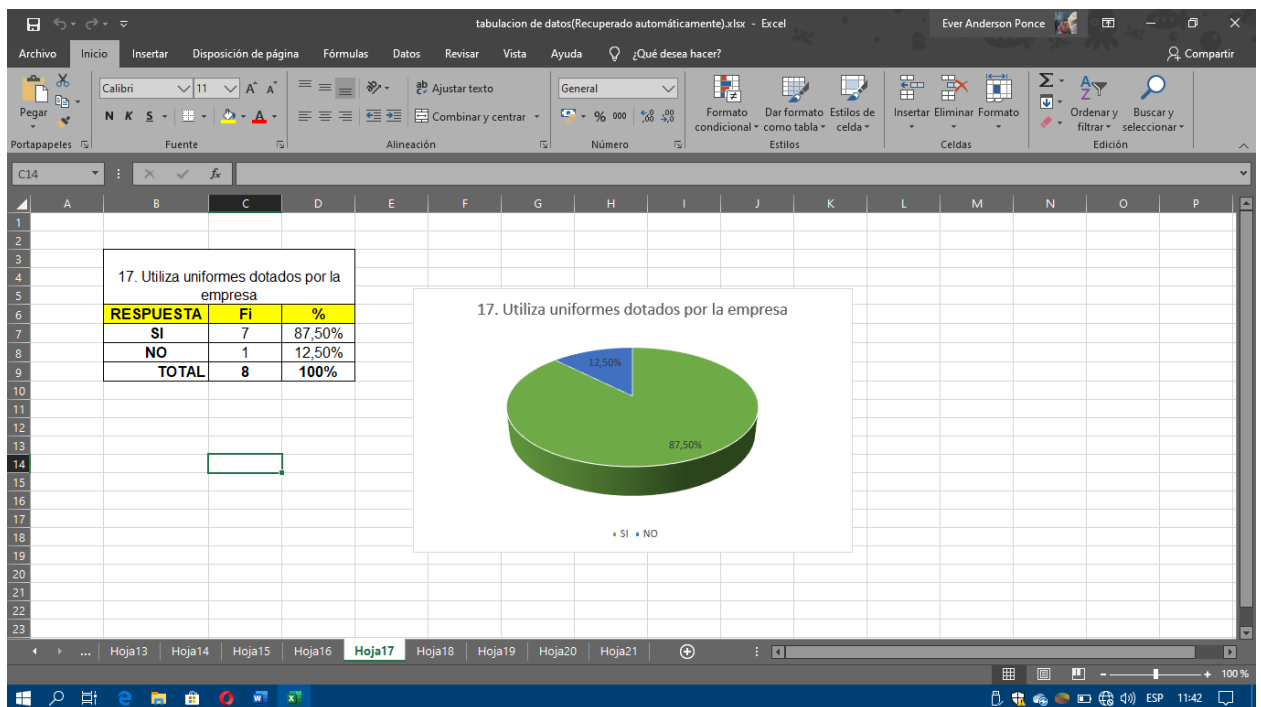


Foto 4: Entrevista realizada a la Gerente General de la Cooperativa.