

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

DIRECCIÓN DE CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**

**MODALIDAD:
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:
MODELO DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR DE LOS
TRABAJADORES DEL COMERCIAL “EL CHONERO” DE LA
CIUDAD DE CHONE**

**AUTORAS:
ANGÉLICA MARÍA MERCHÁN PÁRRAGA
CLARA ESTEFANÍA TEJENA BASURTO**

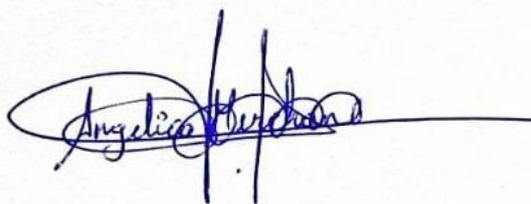
**TUTORA:
ING. KAREN PILOSO CHÁVEZ, Mg.**

CALCETA, MARZO 2022

DERECHOS DE AUTORÍA

Angélica María Merchán Párraga y Clara Estefanía Tejena Basurto, declaran 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 se ha 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.



Angélica M. Merchán Párraga



Clara E. Tejena Basurto

CERTIFICACIÓN DE TUTORA

Ing. Karen Piloso Chávez, certifica haber tutelado el proyecto **MODELO DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES DEL COMERCIAL “EL CHONERO” UBICADO EN LA CIUDAD DE CHONE**, que ha sido desarrollada por Angélica María Merchán Párraga y Clara Estefanía Tejena Basurto, previa la obtención del título de 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.

Ing. Karen Piloso Chávez, Mg.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **MODELO DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES DEL COMERCIAL “EL CHONERO” UBICADO EN LA CIUDAD DE CHONE**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Angélica María Merchán Párraga y Clara Estefanía Tejena Basurto, previa la obtención del título de 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.

Ing. Benigno Alcívar Martínez, MBA.

MIEMBRO

Ing. Susy Toala Mendoza, Mg.

MIEMBRO

Ing. Yessenia Johana Márquez Bravo, Mg.

PRESIDENTE

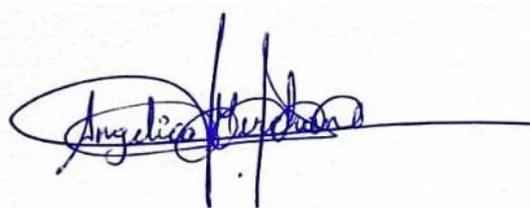
AGRADECIMIENTO

A Dios por ser nuestra guía y fortaleza para culminar con este proceso, siendo la luz incondicional de nuestro camino,

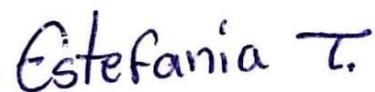
A nuestras familias por su apoyo incondicional y siempre creer en nosotras a lo largo de nuestras vidas,

A los docentes, por los conocimientos impartidos a lo largo del periodo académico la cual fue fundamental y necesario para la culminación de esta investigación,

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, que me dio la oportunidad de crecer como ser humano, brindándome conocimientos de calidad para nuestro futuro profesional.



Angélica M. Merchán Párraga



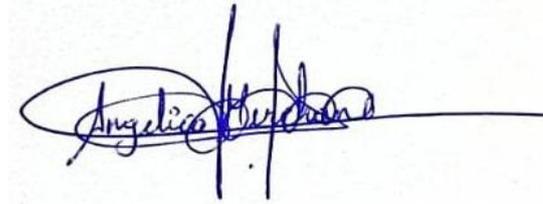
Clara E. Tejena Basurto

DEDICATORIA

A Dios por guiar mi camino día a día y darme fuerzas para poder cumplir con cada uno de los procesos de la investigación y así lograr mis objetivos.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional, por sus sabios consejos que me ayudaron a no rendirme y llegar a este momento tan anhelado.

A mi pequeña familia como lo es mi hija Keily Ailyn Muñoz Merchán y mi esposo Luis José Muñoz Barcia que siempre creyó en mí, brindándome su apoyo siendo mi sustento diario y que al igual que yo siempre soñó con que este día llegara, la vida me lo arrebató y no pudo ver este momento, pero este logró fue gracias a él.

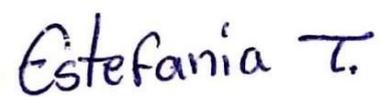


Angélica M. Merchán Párraga

DEDICATORIA

A Dios por darme fortaleza y la dicha de poder lograr este sueño, con sabiduría, inteligencia y conocimiento para superarme día a día.

A mis padres por su motivación y su apoyo incondicional que me brindaron con mis estudios, mis objetivos y mis metas, especialmente a mi hija por ser mi inspiración y la razón de esforzarme cada día siendo mi principal motivación.

A handwritten signature in blue ink that reads "Estefanía T." with a stylized flourish at the end.

Clara E. Tejena Basurto

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA	i
DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE CUADROS	x
CONTENIDO DE FIGURAS	xii
CONTENIDO DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
PALABRAS CLAVE.....	xiii
ABSTRACT	xiv
KEY WORDS	xiv
1. CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. MARCO LEGAL	6
2.1. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	6
2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	

2.2.1. CARACTERÍSTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	9
2.2.2. MODELO DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	11
2.3. BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES.....	15
2.4. CALIDAD DE VIDA LABORAL.....	15
2.5. TRABAJO.....	17
2.5.1. CONDICIONES DE TRABAJO.....	18
2.6. GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	20
2.6.1. EVALUACIÓN DE RIESGO LABORAL	21
2.6.2. FACTORES DE RIESGO	23
2.7. DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	25
2.8. PLAN DE MEJORA.....	26
2.9. MIPYMES.....	27
3. CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	29
3.1. UBICACIÓN	29
3.2. DURACIÓN	29
3.3. MÉTODOS	29
3.4. TÉCNICAS.....	30
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.6. VARIABLES DE ESTUDIO	32
3.7. PROCEDIMIENTOS.....	33
3.8. MUESTREO.....	35
3.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	36
4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. RESULTADOS.....	37

4.1.1. DESARROLLO DE LA FASE I. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES DEL COMERCIAL EL CHONERO.....	37
4.1.2. DESARROLLO DE LA FASE II. ANÁLISIS DE LOS DIFERENTES FACTORES DE RIESGOS EXISTENTES EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS QUE ATENTEN CONTRA LA CALIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL COMERCIAL EL CHONERO	75
4.1.3. DESARROLLO DE LA FASE III. PROPUESTA DE UN MODELO DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES EN EL COMERCIAL EL CHONERO	84
4.2. DISCUSIÓN	96
5. CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
5.1. CONCLUSIONES.....	99
5.2. RECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFÍA	101
ANEXOS	112

CONTENIDO DE CUADROS

Cuadro 2.1. Normativas de SSO vigentes en Ecuador	6
Cuadro 2.2. Elementos del Modelo Ecuador	12
Cuadro 2.3. Clasificación de los factores de riesgo	24
Cuadro 3.1. Operacionalización de las variables	33
Cuadro 4.1. Normativas de SSO vigentes en Ecuador	37
Cuadro 4.2. Género.....	42
Cuadro 4.3. Edad.....	43
Cuadro 4.4. Años de experiencia.....	44
Cuadro 4.5. Nivel de educación.....	45
Cuadro 4.6. Carga Horaria	46
Cuadro 4.7. Horario de trabajo	47
Cuadro 4.8. Sueldo	48

Cuadro 4.9. ¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?	49
Cuadro 4.10. ¿Considera apropiada la iluminación en su puesto de trabajo?	50
Cuadro 4.11. ¿Considera apropiada la temperatura en su puesto de trabajo?	51
Cuadro 4.12. ¿Considera apropiado el ruido en su puesto de trabajo?	52
Cuadro 4.13. ¿Considera apropiada la infraestructura de su lugar de trabajo?	53
Cuadro 4.14. ¿Considera apropiadas las instalaciones de su lugar de trabajo?	54
Cuadro 4.15. ¿Realiza manipulación de cargas pesadas?	55
Cuadro 4.16. ¿Realiza sus funciones con posiciones forzadas?.....	56
Cuadro 4.17. ¿Efectúa movimientos repetitivos en su labor diaria?	57
Cuadro 4.18. ¿La empresa les proporciona equipo de seguridad?	58
Cuadro 4.19. ¿Sus funciones laborales incluye el uso de Pantalla de Visualización de Datos?	59
Cuadro 4.20. ¿Su trabajo es efectuado bajo presión?.....	60
Cuadro 4.21. ¿Tiene funciones de alta responsabilidad?	61
Cuadro 4.22. ¿Considera que su trabajo es excesivo para Ud.?.....	62
Cuadro 4.23. ¿Sus horas extras son remuneradas?	63
Cuadro 4.24. ¿La empresa le brinda estabilidad laboral?	64
Cuadro 4.25. ¿Cree Ud. que existe una buena comunicación con los directivos de la empresa?	65
Cuadro 4.26. ¿Sufre agresión y/o maltrato físico y/o verbal en su lugar de trabajo?.....	66
Cuadro 4.27. ¿Conoce sobre un lugar donde notificar los accidentes de trabajo?	67
Cuadro 4.28. ¿Ha sido evaluado en su puesto de trabajo?	68
Cuadro 4.29. ¿Conoce Ud. sobre la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional?	69
Cuadro 4.30. ¿Ha recibido capacitaciones sobre la Seguridad y Salud Ocupacional?	70
Cuadro 4.31. ¿Le gustaría que la empresa disponga de un reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional?	71
Cuadro 4.32. Análisis de los factores internos y externos de la SSO del comercial El Chonero	72
Cuadro 4.33. Matriz de riesgos de los factores físicos.....	75
Cuadro 4.34. Matriz de riesgos de los factores mecánicos.....	75
Cuadro 4.35. Matriz de riesgos de los factores ergonómicos	76
Cuadro 4.36. Matriz de riesgos de los factores psicosociales	76
Cuadro 4.37. Matriz triple criterio PGV de los factores de riesgos identificados en el comercial El Chonero	78
Cuadro 4.38. Estimación por factores de riesgos	79

Cuadro 4.39. Estimación por factores de cada tipo de riesgos	80
Cuadro 4.40. Estimación de riesgos por cargo laboral	82
Cuadro 4.41. Estimación de riesgos por cargo laboral	86
Cuadro 4.42. Propuesta de mejoramiento para el comercial El Chonero a través de la matriz 5W + 2H.....	87
Cuadro 4.43. Propuesta de mejoramiento para el comercial El Chonero a través de la matriz 5W + 2H (continuidad)	88
Cuadro 4.44. Identificación de condiciones, factores de riesgos, áreas de trabajo y normativa aplicable.....	92
Cuadro 4.45. Identificación de condiciones, factores de riesgos, áreas de trabajo y normativa aplicable.....	92
Cuadro 4.46. Evaluación de riesgos	94
Cuadro 4.47. Programa y presupuesto de los factores de riesgo	94

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2.1. Hilo conductor de la investigación.....	5
Figura 2.2. Ciclo Deming de los SG-SST	10
Figura 3.1. Ubicación de Comercial El Chonero	29
Figura 4.1. Diagrama Ishikawa sobre los factores de riesgos del comercial El Chonero	84
Figura 4.2. Metodología del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	91

CONTENIDO DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista dirigida al gerente del comercial El Chonero de la ciudad de Chone	113
Anexo 2. Encuesta dirigida al personal del comercial El Chonero de la ciudad de Chone	114
Anexo 3. Ficha de observación aplicada en las instalaciones del comercial El Chonero de la ciudad de Chone	115
Anexo 4. Determinación del coeficiente Kc.....	116
Anexo 5. Determinación del coeficiente Ka.....	116
Anexo 6. Caracterización del panel de expertos.....	116
Anexo 7. Determinación del coeficiente K.....	116
Anexo 8. Cualificación o estimación cualitativa del riesgo	117
Anexo 9. Evidencia fotográficas de la investigación	118

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue diseñar un modelo de seguridad y salud de los trabajadores del comercial El Chonero para el mejoramiento de la calidad laboral, para lo cual se desarrollaron tres etapas metodológicas: en primer lugar, se diagnosticó la situación de la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores del comercial, mediante el análisis de las normas vigentes y la aplicación de instrumentos de evaluación previamente validados por un panel de expertos con la técnica Delphi, los factores internos y externos que inciden en la gestión de SSO fueron analizados con la herramienta FODA; como segunda fase, se determinaron los factores de riesgos que se encuentran ligados a las funciones laborales, con el uso de las matrices de cualificación y de triple criterio PGM del Ministerio de Trabajo; posteriormente se describieron las causas y sub causas que originan el problema principal a través de un diagrama de Ishikawa, luego se desarrolló una propuesta de mejora mediante la matriz 5W+2H, y finalmente se elaboró un modelo de seguridad y salud para el comercial, cuya metodología comprendió de siete pasos a efectuar. Los principales resultados exponen que los riesgos con niveles intolerables son los ergonómicos y psicosociales, afectando mayormente al personal de ventas, de facturación y de seguridad; por su parte, también se evidencian niveles moderados e importantes en los factores físicos y mecánicos, cuya afectación recae en el personal de ventas y embarque. Se concluye la necesidad de formar al personal en todo lo referente a la SSO, así como el estudio y control de los factores que representen un riesgo para la integridad del personal; para dicho cometido, se recomienda el análisis y aplicación del modelo propuesto.

PALABRAS CLAVE

Seguridad y Salud, diagnóstico, laboral, factores de riesgos, modelo.

ABSTRACT

The objective of this research was to design a health and safety model for the workers of the El Chonero shop to improve work quality, for which three methodological stages were developed: first, the safety situation was diagnosed, health and well-being of the commercial workers, through the analysis of the current regulations and the application of evaluation instruments previously validated by a panel of experts with the Delphi technique, the internal and external factors that affect the management of OHS were analyzed with the SWOT tool; As a second phase, the risk factors that are linked to job functions were determined, with the use of the qualification matrices and triple criteria PGV of the Ministry of Labor; Subsequently, the causes and sub-causes that originate the main problem were described through an Ishikawa diagram, then an improvement proposal was developed using the 5W + 2H matrix, and finally a health and safety model was developed for the commercial, whose methodology included seven steps to carry out. The main results show that the risks with intolerable levels are ergonomic and psychosocial, affecting mainly sales, billing and security personnel; for its part, moderate and significant levels are also evidenced in physical and mechanical factors, which are affected by sales and shipping personnel. The need to train staff in everything related to OHS is concluded, as well as the study and control of the factors that represent a risk to the integrity of the staff; for this purpose, the analysis and application of the proposed model is recommended.

KEY WORDS

Health and Safety, diagnosis, labor, risk factors, model.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La seguridad y salud en los trabajadores permite mejorar un régimen de protección mediante un sistema de gestión, solucionando problemas que afecten la productividad y minimizando riesgos laboral, generando la importancia de establecer normas para la protección de los empleados, por tal razón la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) “establece el principio de que los trabajadores deben estar protegidos contra las enfermedades en general o las enfermedades profesionales y los accidentes resultantes de su trabajo. De conformidad con las estimaciones globales más recientes de la OIT, cada año se producen 2,78 millones de muertes relacionadas con el trabajo, de las cuales 2,4 millones están relacionadas con enfermedades profesionales”.

En Ecuador las empresas están cada vez más interesadas en desarrollar un sistema de gestión que les permitan direccionar el manejo de la seguridad y salud en sus actividades para demostrar su desempeño, debido a que no cuentan con cambios que mitiguen las enfermedades y accidentes laborales, causando inestabilidad en el ambiente de trabajo, afectando además, la rentabilidad de las empresas, por ende se presenta la necesidad de concientizar referente a la seguridad, salud y bienestar en el trabajador con programas de capacitación que beneficien a ambas partes fortaleciendo la calidad laboral en la empresa.

Los accidentes laborales son lesiones que el trabajador puede sufrir como consecuencia de la realización de las actividades dentro de la organización, por tal razón se deben reducir los riesgos y promover la salud de los trabajadores. Guevara (2015) afirma: “que se ha evidenciado que realizar capacitaciones en emergencias, autocuidado, higiene postural; la evaluación de peligros de los lugares de trabajo, equipos, agentes físicos, químicos y biológicos, factores psicosociales, entre otros, disminuyen la accidentalidad y el ausentismo laboral

en tiempo productivo”. Por lo tanto, se debe utilizar un manejo adecuado en el momento de realizar cualquier tipo de tareas que generen fuerzas físicas.

Actualmente las organizaciones en la provincia de Manabí realizan estudios si existe algún tipo de riesgo laboral. El Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia Manabí (2015) sostiene que “proporcionar los recursos humanos, económicos e infraestructuras necesarias para el control de los riesgos laborales, generando un ambiente de trabajo saludable y seguro manteniendo un sistema de seguridad y salud”, por eso es indispensable conocer la actividad laboral en el comercial para identificar y minimizar riesgos que afectan la salud y seguridad de los trabajadores.

El modelo de Seguridad, Salud y Bienestar de los trabajadores para el comercial el Chonero surge ante la importancia de poder identificar ciertas situaciones dentro del ámbito laboral que puedan ocasionar o producir accidentes a la hora de hacer las actividades encomendadas, es por esto que al diseñar un modelo de seguridad y salud se podrá reconocer cuales son los factores que puedan ocasionar accidentes laborales ya que el comercial cuenta con actividades de alto riesgo que pueden afectar contra la seguridad y salud de sus trabajadores.

Ante esta problemática los autores se plantearon la siguiente interrogante:

¿Cómo el diseño de un modelo de Seguridad, Salud y Bienestar de los trabajadores permite el mejoramiento de calidad laboral en el comercial El Chonero?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se fundamenta en cuatro aspectos básicos que son: teórica, social, legal y económica:

El modelo de Salud, Seguridad y Bienestar del comercial El Chonero se sustenta mediante un estudio bibliográfico que requiere información de varios encontrada en diferentes libros, artículos científicos, PDF, sitios web, entre otros que permitió tener argumentos a la hora de diseñar dicho sistema, además de servir como guía para los autores de la investigación y cuáles son los pasos a seguir.

El comercial el Chonero ha tenido un crecimiento notable en sus actividades, por lo tanto, resulta necesario que se mantenga una ventaja competitiva, socialmente contribuye a que los trabajadores logren mantener sus puestos de trabajo y que la inseguridad no sea un impedimento para seguir laborando en el comercial, logrando obtener un lugar con todas las condiciones necesarias y así salvaguardar su integridad.

Los beneficios económicos se reflejan a través del aumento de productividad que obtendrá el dueño del comercial, a partir de la aplicabilidad de un modelo de prevención de riesgos, generando menos costo por accidentes y enfermedades profesionales, permitiendo conseguir una mano de obra más competente y saludable. Gracias a unas mejoras de Seguridad, Salud en el Trabajo las empresas pueden conseguir significativamente la competitividad en el mercado.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el art. 326 literal 5 establece que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. En concordancia con este artículo es justo y necesario que toda empresa sin importar su tamaño cuente con puestos de trabajo que garanticen el bienestar de sus empleados y que no puedan atentar contra la integridad de ellos.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de seguridad, salud y bienestar de los trabajadores del Comercial El Chonero para el mejoramiento de la calidad laboral.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico situacional en la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores en el comercial El Chonero.
- Analizar los diferentes factores de riesgos existentes en las actividades diarias que atenten contra la calidad laboral de los trabajadores en el comercial El Chonero.
- Proponer un modelo de seguridad, salud y bienestar de los trabajadores en el comercial El Chonero.

IDEA A DEFENDER

El diseño de un modelo de seguridad, salud y bienestar de los trabajadores contribuirá al mejoramiento de la calidad laboral del comercial El Chonero.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de brindar sustento teórico a la investigación, se presentan los fundamentos de los temas centrales de estudio, obtenidos de fuentes confiables y actualizadas, como libros, artículos científicos, páginas de especialidad, entre otros. Los temas indagados se muestran a continuación:

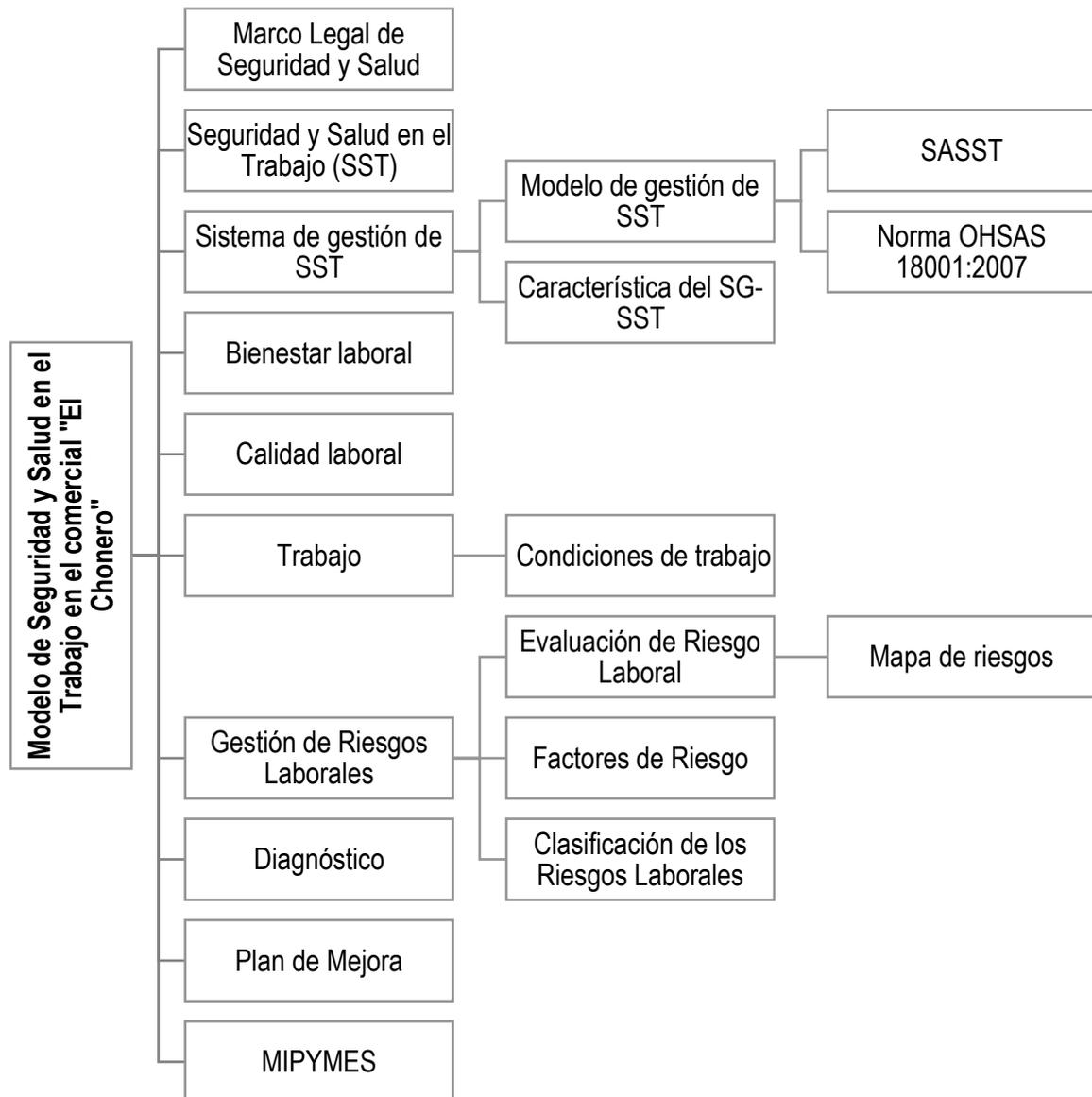


Figura 2.1. Hilo conductor de la investigación

Fuente: Elaboración propia

2.1. MARCO LEGAL

La Salud y Seguridad Ocupacional (SSO) presenta una base legal en la cual deben basarse las empresas para realizar su reglamento interno, de modo que se cumpla con la normativa establecida con el fin de garantizar el bienestar del personal. De acuerdo con el Ministerio de Trabajo (2021) la normativa en materia de SSO rige a partir de que se reconociera que el empleador es el responsable de los riesgos que se producen en el trabajo, debiendo cumplir de forma técnica y legal, las regulaciones dispuestas para la prevención de riesgos que pudiesen generarse en el ambiente laboral, con el fin de garantizar la integridad física y mental de sus colaboradores.

Las legislaciones vigentes en Ecuador en materia de SSO, se presentan de la siguiente manera, según lo aportado por Martínez y Yandún (2017):

Cuadro 2.1. Normativas de SSO vigentes en Ecuador

Normativas de SSO vigentes en Ecuador
● Constitución de la República del Ecuador
● Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo
● Resolución 957. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo
● Código de Trabajo
● Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo
● Resolución N° C.D. 513. Reglamento Seguro General de Riesgos del Trabajo
● Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas
● Acuerdo Ministerial 398 VIH-Sida - Ministerio del Trabajo

Fuente: Martínez y Yandún (2017)

2.1. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La SSO comprende la garantía para el empleado sobre su integridad y bienestar general en el desarrollo de sus actividades laborales, y por otro, el aumento en el rendimiento y la productividad de sus bienes o servicios.

De acuerdo con la OIT (2011), la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SST) es un tema referido a la prevención de riesgos laborales, así como a la protección (mediante la mejora de las condiciones y medio ambiente de trabajo) y promoción de la salud en el personal (buscando mantener óptimos niveles de salud física y mental) de cualquier organización. De la misma forma, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1995), establece que “la salud ocupacional es una estrategia para garantizar la salud del trabajador y para

contribuir positivamente a la productividad, calidad, motivación y satisfacción del empleo y de esta manera implementar la calidad de vida de los individuos y la sociedad” (p.11).

Por otro lado, Chávez (2009) define a la SSO como aquellas condiciones que influyen en el bienestar del personal en el lugar de trabajo. Esta estrategia se enfoca principalmente a la prevención de lesiones y enfermedades, manteniendo como principio que los accidentes y enfermedades laborales son una consecuencia de ineficiencia de los procesos, destacando que de realizarse una correcta implementación, se logra un alto nivel de competitividad entre empresas.

El aporte de Cataño y Gómez (2014), indica que la SSO se entiende como toda gestión que se realice en el ambiente laboral en pro del bienestar del personal de la organización, resaltando que el concepto no sólo comprende un Sistema de Gestión, sino también la salud del empleado fuera de las instalaciones de la empresa. De esta manera “el conocimiento de la Ley de Seguridad de Salud en el Trabajo debe ser un deber y un derecho de los trabajadores, para exigir su cumplimiento y poder proteger a los trabajadores de los riesgos ocupacionales” (Mejía et al., 2016, p.211).

2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), es definido por OIT (2011) como un grupo de criterios para normalizar la actividad laboral, centrado en los peligros que generan los riesgos presentes en la empresa, mismo que dado a su flexibilidad de aplicación puede adaptarse al tamaño y la actividad de cualquier organización, desde pequeñas empresas hasta grandes industrias. Por su parte, la investigación de Roa (2017) agrega que los SG-SST son sistemas que dependen de un conjunto de factores

dinámicos y complejos, mismos que interactúan entre sus componentes, presentando características de interdependencia.

Según lo estipulado por la OIT (2011), este sistema tiene como fin brindar un método para evaluar la prevención e incidencia de riesgos y accidentes laborales, para su posterior mejor, cuyo enfoque se centra en:

- Aplicar medidas de prevención y protección
- Establecer políticas pertinentes
- Contraer compromisos
- Evaluar los riesgos y peligros en todos los elementos del lugar del trabajo
- Participar tanto los niveles directivos como los subordinados

En Ecuador, la gestión e implementación de los sistemas de SST, es aún, un tema nuevo para muchas organizaciones, siendo un requisito de cumplimiento obligatorio, tanto para que siga funcionando legalmente, como para que su productividad sea eficiente. Referente a la normativa legal, vigente en el país, se determina la obligatoria implementación de SG-SST en todo tipo de empresas, sean estas públicas o privadas, cualquiera que fuese su razón de ser (Arias, 2017). De acuerdo con el documento analítico de Chávez (2009), los sistemas más difundidos en el país son: el sistema de administración de la seguridad y salud en el trabajo, promovido por la entidad aseguradora del país (IESS) y el estándar internacional OHSAS 18001:2007, promovido por el creciente interés de las empresas de disponer sistemas certificados. (p.13)

Gestionar los sistemas de seguridad y salud en el trabajo, se ha constituido como un tema de carácter obligatorio para todo tipo de organizaciones, según la normativa vigente de cada país, comprendiendo un grupo de lineamientos sobre las condiciones del ambiente laboral en el que deben desarrollar las actividades los empleados.

2.2.1. CARACTERÍSTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

De acuerdo con lo estipulado por Chávez (2009), los sistemas de gestión presentan como característica principal, que funciona con base al ciclo de mejora continuo PHVA, correspondiente a las actividades de planificar, hacer, verificar y actuar, esto debido a que la implementación de este ciclo permite obtener resultados integrales respecto a la competitividad, la calidad, reducción de costos y precios, aumentando la productividad, la participación en el mercado y la rentabilidad de la empresa. A continuación, se describe el significado de cada actividad:

- **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos de las partes interesadas y las políticas de la organización.
- **Hacer:** implementar los procesos, planes, programas.
- **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos y del sistema. (p.14)

La OIT (2011), determina que el SG-SST es un concepto cuya particularidad principal es que su proceso de aplicación se basa en el ciclo Deming, concebido para supervisar los resultados de la empresa continuamente, haciendo referencia a los elementos que se deben determinar en cada proceso, tal como se evidencia en la siguiente ilustración:

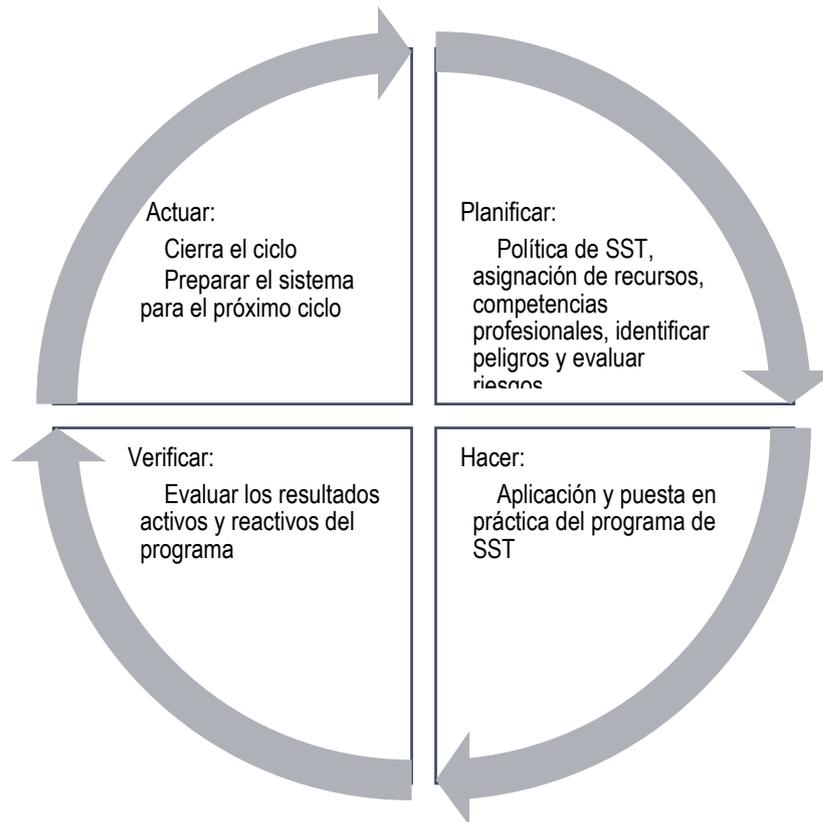


Figura 2.2. Ciclo Deming de los SG-SST
Fuente: Elaboración propia a partir de la OIT (2011)

Si bien es cierto, todos los sistemas de gestión se sustentan en el Ciclo de Deming (PDCA o PHVA), es muy importante recalcar que los mismos son una guía gerencial que permiten ordenar, planificar, implementar, integrar e inclusive verificar y tomar acciones de mejora. (Vázquez, 2011, p.11)

De acuerdo con el aporte de los autores referidos, el desarrollo del ciclo Deming es una de las características principales del SG-SST, que busca la mejora continua mediante un proceso de retroalimentación constante, es decir, luego de haber culminado las actividades de planificar, hacer, verificar y actuar, con base a los resultados obtenidos, se empieza nuevamente el ciclo incorporando las mejoras necesarias.

2.2.2. MODELO DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Los modelos de gestión de SST, de acuerdo con la aportación de Real, Hidalgo, Rodríguez y Vázquez (2017), tienen como objetivo propiciar un ambiente laboral seguro y saludable, estos permiten identificar riesgos para evaluarlos y controlarlos, reduciendo la posibilidad de que ocurran accidentes o enfermedades profesionales. Además de que su aplicación permite cumplir con la normativa vigente, contribuye a mejorar el rendimiento y la productividad del personal. En el marco ecuatoriano, Chávez (2009) indica que:

Se han desarrollado algunos modelos para la Gestión de los Riesgos Laborales, siendo los más conocidos y aplicables: El Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SASST), diseñado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecido como una exigencia legal; y el estándar OHSAS 18001:2007, como un sistema voluntario. (p.15)

Con relación al denominado “Modelo Ecuador”, Arias (2017) indica que: “es un modelo de gestión establecido por la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS, el mismo que centra su objetivo en la prevención de riesgos laborales” (p. 278).

Los modelos de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo dependen del estilo de la organización y de la normativa vigente; sin embargo, existen lineamientos internacionales que sirven como base para que cada empresa desarrolle su reglamento interno. Según la literatura revisada, en Ecuador existe el SASST, también conocido como Modelo Ecuador, en el cual se basan muchas organizaciones, no obstante, el modelo OSHAS 18001:2007 también es una de las referencias más aplicadas.

2.2.2.1. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SASST), es un modelo de gestión establecido por la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el mismo que centra su objetivo en la prevención de riesgos laborales. Involucra la gestión técnica, la gestión administrativa y la gestión del talento humano, que deben formar parte de la política y el compromiso de la gerencia en beneficio de la salud y la seguridad de los trabajadores, el desarrollo y productividad de las empresas y de toda la sociedad. (Chávez, 2009, p.15)

De acuerdo con lo estipulado por Vázquez (2011), el SASST se desarrolla con base a 4 áreas de atención:

- a) **Gestión Administrativa:** se realiza para prevenir y controlar los fallos administrativos mediante el establecimiento de las responsabilidades en seguridad y salud de la administración superior y su compromiso de participación y liderazgo.
- b) **Gestión Técnica:** se desarrolla con el fin de prevenir y controlar los fallos técnicos, actuando sobre estas causas antes de que se materialicen, para lo cual se observará en todo el proceso de gestión técnica.
- c) **Gestión del talento humano:** aquí se da competencia en seguridad y salud a todos los niveles de la organización.
- d) **Procesos Operativos:** incluye ciertas actividades y procedimientos que por su magnitud y complejidad requieren de un tratamiento especial se encasillan dentro de estos procesos.

Según el art. 1 de Resolución C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos Del Trabajo, la estructuración de los elementos del Modelo Ecuador, es la presentada en el cuadro 2.1.

Cuadro 2.2. Elementos del Modelo Ecuador

Fase	Elemento del Sistema de Gestión de SSO
Gestión Administrativa	Política
	Planificación
	Organización

	Implantación
	Verificación y Control
	Mejoramiento continuo
Gestión Técnica	Identificación Objetiva
	Medición de factores de riesgo
	Evaluación de factores de riesgo
	Control operativo integral
	Vigilancia ambiental y biológica
Gestión del Talento Humano	Selección de personal
	Información
	Comunicación
	Capacitación
	Adiestramiento
	Programas de estímulo
Procesos Operativos relevantes	Investigación de accidente, incidentes y enfermedades profesionales
	Vigilancia de la salud
	Planes de emergencia
	Incendios y explosiones
	Planes de prevención accidentes graves
	Auditorías internas
	Inspecciones y revisiones de seguridad
	Equipos de protección individual
	Mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo
Procesos operativos relevantes	

Fuente: Reglamento del Seguro General de Riesgos Del Trabajo (2016)

El denominado Modelo Ecuador es un sistema desarrollado por el IESS, con el fin de establecer una normativa que permita a las organizaciones la correcta gestión de riesgos laborales, basadas en cuatro pilares fundamentales: (1) la gestión administrativa; (2) la gestión técnica; (3) la gestión del talento Humano; (4) los procesos operativos relevantes. Se comprende la importancia y validez de este modelo al establecer el compromiso de forma integral de quienes comprenden la compañía en beneficio mutuo.

2.2.2.2. NORMA OHSAS 18001:2007

Las normas OSHAS 18001:2007 es un estándar que incluye todos los elementos de un SG-SST, que, además, puede ser integrado con otros requisitos de gestión, con el fin de que las empresas logren sus objetivos, tanto de SST como económicos (Chávez, 2009). Por su parte, Real et al. (2017) agregan que el éxito de la implementación de este sistema requiere del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización, y especialmente de los altos mandos. Según Molano y Arévalo (2013), estas normas son aplicables en todo tipo de organizaciones, cuya implementación es considerada como una señal de

evolución en la prevención de riesgos laborales, representando una parte integral de los SG-SST.

Las OSHAS (2007) indican que los estándares que incluye la norma 18001:2007, sobre la gestión de la SST, presenta los siguientes requisitos de aplicación:

- **Requisitos generales:** la organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de SST.
- **Política de SST:** la alta dirección debe definir y autorizar la política de SST de la organización.
- **Planificación:** comprende la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles; los requisitos legales y otros requisitos; objetivos y programas.
- **Implementación y operación:** comprende la asignación de: recursos, funciones, responsabilidad y autoridad; competencia, formación y toma de conciencia; comunicación y consulta; documentación; control de documentos; control operacional; preparación y respuesta ante emergencias.
- **Verificación:** comprende lo siguiente: medición y seguimiento del desempeño; evaluación del cumplimiento legal; investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva; control de los registros; auditoría interna.
- **Revisión por la dirección:** la alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la SST de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continúa.

Las normas OSHAS 18001:2007 comprenden un grupo de criterios de aplicación internacional referente a la SG-SST para la prevención de riesgo laborales, mismo que debe incluir: los requisitos generales, la determinación de la política de SST, la planificación, implementación, verificación y control. Esta normativa puede ser aplicada en todo tipo de organización, sin distinción de razón de ser y/o tamaño.

2.3. BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES

Conexo a lo determinado por Luque y Gonzales (2020) el concepto de bienestar ocupacional se refiere a la cobertura social que los empleadores brindan a los empleados, a partir de la efectividad de un contrato de trabajo. Mismo que según Aguado (2018), está determinado por dos aspectos de gran importancia: (1) el bienestar propio del trabajador, que incluye su estado general, en las diversas circunstancias de la vida; y (2) la relación positiva con la empresa y sus labores, la cual está basada en la confianza, la justicia, la seguridad, el cumplimiento, aspectos psicológicos, y calidad de vida laboral.

Lastra (2019) explica que el bienestar laboral se evalúa con base a 12 variables: (1) remuneración; (2) horas de trabajo; (3) diferencia entre el tiempo que debe trabajar y lo que desearía trabajar; (4); balance de vida-trabajo; (5) competencias acordes con las funciones; (6) seguridad laboral; (7) dificultad, estrés y peligro; (8) oportunidades para avanzar dentro de la compañía; (9) independencia a la hora de realizar las actividades; (10); interés por la actividad desempeñada; (11); relaciones interpersonales y (12) beneficios.

El bienestar laboral es una de las prioridades en las organizaciones, porque de ello depende la productividad que tengan los trabajadores, este elemento se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa. En referencia a lo que los autores explican, el bienestar comprende el estado personal del empleado y la relación laboral que la empresa le genere, tanto económica como emocional.

2.4. CALIDAD DE VIDA LABORAL

De acuerdo con Patlán (2017), la Calidad de Vida Laboral (CVL) es el resultado de un proceso continuo, organizado de forma objetiva y subjetiva, en busca del pleno bienestar del empleado, en el cual participa la empresa directamente. Por su parte, Montoya (2019) indica que este elemento está inmerso en la normativa laboral vigente, debido a los valores que representan el bienestar físico y emocional del personal de una empresa.

Según Granados (2011), la calidad de vida laboral, se puede estudiar desde cuatro perspectivas complementarias, mismas que atienden la naturaleza de los factores involucrados y construyen el objeto de esta disciplina:

- **CVL como realidad de la situación laboral del trabajador (antecedentes objetivos):** conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador.
- **CVL como adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador (antecedentes subjetivos):** recogería todos aquellos procesos de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan asimismo a su bienestar laboral.
- **CVL como ajuste persona - puesto de trabajo (consecuentes objetivos):** alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.
- **CVL como experiencia subjetiva (consecuentes subjetivos):** se refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo.

Contribuyendo a contextualizar lo anterior, Montoya, Méndez y Boyero (2017) explican que la CVL representa una relación coherente entre la experiencia personal en cumplimiento de los objetivos de la empresa, en lo cual, los aspectos físicos, ambientales y psicológicos del ambiente laboral son fundamentales, esto debido a que el interés del empleado es tener comodidad y satisfacción en el desarrollo de sus actividades, y el de la empresa es que la productividad sea alta.

De esta manera, se logra analizar que la CVL es el resultado de varios elementos que generan bienestar en el empleado, generándose a partir la satisfacción propia de cumplir tanto con sus objetivos personales como laborales. Generar una óptima calidad de vida en cada uno de los empleados, debe ser un objetivo fundamental en toda organización, puesto que, además de estar inmerso en la normativa de SST, es un determinante en la productividad laboral.

2.5. TRABAJO

El trabajo se comprende como un conjunto de actividades que se realiza para la producción de un bien o servicio a cambio de una retribución económica, además, se considera que su realización genera beneficios físicos si se realiza en un ambiente adecuado, y riesgos si las condiciones laborales no están acordes a lo necesario. Para su mayor comprensión, se presentan varias definiciones:

El trabajo constituye para el ser humano, por una parte, un medio para garantizar su supervivencia, desarrollar sus potencialidades físicas, intelectuales y sociales; y conseguir un mejor estilo de vida; por otra parte, constituye un derecho y un deber de todo ciudadano. El trabajo y la salud se encuentran íntimamente relacionados, puesto que el trabajador necesita estar sano para poder realizar el trabajo; y por otra parte el trabajo, con todos sus componentes y variables, se transforma en una fuente de riesgo para su salud. (Chávez, 2009, p.13)

Zapata (2015) agrega que “es un hecho fundamental para la vida económica y social de la organización” (p.266), estando presente en la producción de bienes y servicios, esta actividad es importante para todas las personas, generando una fuente de ingresos necesaria para el diario vivir, su ejecución indistintamente si es remunerado o no, acarrea satisfacciones, desgastes y conflictos (Uribe, 2016). En términos de salud, Molano y Arévalo (2013) indican que:

El trabajo ha traído consigo la exposición a diferentes situaciones capaces de producir daño y enfermedad, incluso la muerte a los trabajadores, dando origen a la presencia reiterativa de riesgos laborales que han sido y son objeto de variadas interpretaciones y enfoques de intervención, en dependencia de la evolución de los conceptos de salud y trabajo. (p.21)

Chinchilla (2002) concluye que:

El trabajo le permite al ser humano no sólo obtener una remuneración económica por su labor sino también una gratificación desde el punto de

vista motivacional. Sin embargo, un lugar de trabajo que no ponga en práctica acciones que permitan controlar los factores de riesgo existentes puede exponer a los trabajadores a sufrir accidentes, enfermedades, fatiga mental, física e inclusive la muerte. (p.44)

Generalmente, Zapata (2015) clasifica el trabajo, en cuatro tipos básicos: (1) trabajo sencillo y no sometido a cambios; (2) trabajo sencillo y sometido a cambios frecuentes; (3); trabajo complejo, cualificado y no sometido a cambios; y (4) trabajo complejo, cualificado y sometido a cambios frecuentes.

2.5.1. CONDICIONES DE TRABAJO

Las condiciones de trabajo son fundamentales en el desarrollo del mismo, ya que según Henao (2015), corresponden a aquellos factores que inciden en la persona, tanto en su bienestar como en la integridad, generando consecuencias para la organización y el empleado. Los factores que constituyen las condiciones de trabajo son: condiciones de ejecución; naturaleza y objeto de trabajo; niveles de producción; e intensidad del trabajo. No obstante, Chinchilla (2002) explica dichos factores de la siguiente forma:

- **La organización y el contenido del trabajo:** la organización se refiere a la división social del trabajo dentro de las unidades productivas, y el contenido del trabajo tiene que ver con la descripción del puesto donde se encuentran las tareas y responsabilidades.
- **La duración y configuración del tiempo de trabajo:** es la posibilidad del trabajador de disponer de tiempo libre para su descanso y recreación.
- **Los sistemas de remuneración:** tienen influencia directa e indirecta sobre la salud de los trabajadores, puesto que los pagos por rendimiento o por productividad ocasionarán un sobreesfuerzo en la realización de las tareas por recibir más pago.
- **La ergonomía:** resulta necesario organizar las instalaciones, objetos y puestos de trabajo adaptados a las características fisiológicas y psicológicas de los trabajadores con el fin de realizar sus tareas de manera cómoda, segura y productiva.

- **La transferencia tecnológica:** ocurre con mucha frecuencia la importación de tecnologías, equipos y maquinarias que no se adaptan a las capacidades y características de los trabajadores del país receptor
- **El modo de gestión de la fuerza de trabajo:** en este punto se consideran aspectos relacionados tanto con las jefaturas como con el recurso humano.
- **Los servicios sociales y asistenciales:** son los servicios a los que el trabajador tiene acceso por parte de la unidad productiva.
- **La participación de los trabajadores:** toda unidad productiva necesita del involucramiento y compromiso de los trabajadores para lograr un trabajo con calidad y productividad. (p.49)

Debido a la importancia de comprender las condiciones laborales, Granados (2011) las clasifica en dos grandes grupos, tal como se muestra a continuación:

1. **CONDICIONES OBJETIVAS:** estas condiciones incluyen el medio ambiente físico, tecnológico, contractual y productivo.
2. **CONDICIONES SUBJETIVAS:** está inmersa la esfera privada y mundo laboral; el individuo y actividad profesional; la organización y función directiva; y los beneficios recibidos.

A partir de las condiciones inadecuadas de trabajo, Gómez (2017) explica que se derivan los siguientes daños:

- **Accidentes de trabajo:** estos engloban las lesiones producidas en y fuera de los centros de trabajo.
- **Enfermedades profesionales:** desde un punto de vista técnico y preventivo, este concepto deriva del trabajo como el deterioro lento y paulatino de la salud del trabajador.
- **Otras patologías derivadas del trabajo:** se asume que en el desarrollo de las labores, pueden existir elementos agresivos que pueden ocasionar daños a las personas sin necesitar tener un reflejo físico.
- **Impacto económico:** los daños en la salud generan un impacto económico, tanto en las acciones para prevenirlos, como los costes indirectos que afectan directamente a la compañía.

Se entiende por condiciones laborales, al conjunto de elementos que se encuentran inmersos en el desarrollo de cada una de las actividades del personal de una compañía, su importancia es tan relevante, porque de su buen estado depende que no se generen factores de riesgos ni desemboquen peligros para la integridad de los empleados. Los aspectos que determinan si las condiciones laborales son buenas o no, se refieren al pago de sus labores, beneficios, carga horaria, disposición de recursos de trabajo, comodidad en el ambiente laboral, entre otros.

2.6. GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES

De acuerdo con la OIT (2014) el riesgo laboral ocurre con la probabilidad de que un empleado sufra un daño a causa de sus actividades laborales, dentro o fuera del área de trabajo. Es importante resaltar para comprender, que todo trabajo puede contraer riesgos, cuya gravedad se relaciona con el nivel de probabilidad de que ocurra. Por su parte, Real et al. (2017) define a los riesgos laborales como “la probabilidad de que la exposición a un factor o proceso peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión” (p.10). Gómez (2017) agrega que, “entre los elementos que pueden repercutir negativamente, son relevantes los vinculados a la salud del trabajador, conocidos como riesgos profesionales o laborales” (p.7).

De forma específica, Agulló (2015) explica que el trabajo por sí solo no representa riesgos, en realidad, el problema se genera cuando se modifica el ambiente en el que se desempeñan las actividades, propiciando agentes de riesgos que crean peligros para la salud. Por este motivo, resulta de gran importancia que exista en cada empresa una correcta gestión, basados en los principios de acción preventiva, tal como se estipula en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL, 1995):

- Evitar los riesgos
- Evaluar los riesgos que no se pueden evitar
- Combatir los riesgos en su origen
- Adaptar el trabajo a la persona
- Tener en cuenta la evolución de la técnica

- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro
- Planificar la prevención
- Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual

La gestión de riesgos laborales tiene como fin principal, prevenir la incidencia de factores de riesgos que atenten contra la integridad de cada empleado, y en caso de que ya existan, mediante la gestión se busca mitigarlos de forma que no representen un peligro mayor. Es importante destacar que, una correcta gestión disminuye la probabilidad de accidentes, enfermedades u otras patologías derivadas del trabajo.

2.6.1. EVALUACIÓN DE RIESGO LABORAL

La evaluación de riesgos laborales, de acuerdo con la OIT (2011), comprende:

Un procedimiento que puede adaptarse fácilmente al tamaño y la actividad de la empresa, así como a los recursos y competencias profesionales disponibles. Muchos países elaboran sus propias directrices relativas a la evaluación de los riesgos, que son utilizadas con frecuencia con fines normativos o para elaborar normas acordadas a escala internacional. Dos procesos de evaluación de los riesgos que son esenciales para la gestión de los riesgos en el lugar de trabajo son la determinación de los Límites de la Exposición Profesional (LEP) y la elaboración de listas de enfermedades profesionales. (p.2)

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, 2019) con la evaluación de riesgos se busca identificar y valorar los riesgos presentes en el ambiente de trabajo, para eliminarlos o controlarlos mediante una planificación y acciones de mejora. La evaluación además de representar una obligación para todas las organizaciones, actúa como una herramienta para prevenir perjuicio en la salud y seguridad del empleado.

La evaluación debe realizarse siguiendo un proceso minucioso y detallado, que incluya las siguientes actividades:

- Determinar los peligros presentes, por áreas y/o por puestos de trabajo.

- Identificar quién puede sufrir daños, contemplando la posibilidad de que haya colectivos especialmente sensibles a determinados riesgos.
- Evaluar los riesgos e identificar medidas que se deben adoptar.
- Documentar los hallazgos, detallando las medidas ya adoptadas y las pendientes.
- Planificar las medidas pendientes e implementarlas.
- Revisar la evaluación y actualizarla cuando sea necesario (ISTAS, 2017).

Acorde con la investigación de Real et al. (2017), los organismos internacionales que se encargan de reconocer, evaluar y estudiar los riesgos laborales son: OIT, OMS, Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), Administración de la Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA).

La evaluación de riesgos laborales, es una de las etapas concluyentes en toda gestión de SST, cuya ejecución además de ser obligatoria según las normas vigentes, es realmente necesaria para determinar el estado de los factores de riesgos presentes en la empresa, y a partir de los resultados obtenidos, se puedan aplicar las mejoras necesarias que permitan salvaguardar la integridad del empleado.

2.6.1.1. MAPA DE RIESGOS

La OIT (2014) define al mapa de riesgos como una herramienta necesaria para identificar los riesgos presentes y el diseño de las medidas preventivas respectivas, en la cual se requiere de la involucración de los trabajadores, debido a que ellos conocen la situación de riesgos que se encuentran en su ambiente laboral. Esta herramienta contribuye a determinar el nivel de los peligros y a priorizar los de mayor urgencia, misma que debe ser aplicada de forma continua, para que la revisión y actualización de los resultados permita mejorar las condiciones del entorno de trabajo. Por su parte, Correa, Ríos y Acevedo (2016) agregan que la elaboración de un mapa de riesgos es crucial para: mejorar una situación crítica en la organización; evaluar en términos de frecuencia y relevancia; verificar y mejorar de forma continua los mecanismos de control

interno; y adoptar una cultura organizativa responsable y comprometida sobre la prevención de riesgos.

Guevara (2015) manifiesta que el mapa de riesgos es un soporte para el seguimiento, control y vigilancia de los factores que inciden, cuyo proceso debe seguir lo siguiente:

- a) Elaborar un plano sencillo de las instalaciones de la empresa ubicando los puestos de trabajo, maquinarias o equipos existentes
- b) Asignar un símbolo o convección a cada clase de riesgo
- c) Localizar con los símbolos los riesgos en el plano
- d) Ubicar las convenciones utilizadas dentro del plano

En concordancia con lo manifestado por los autores, el mapa de riesgos se constituye como un instrumento que permite identificar y medir el estado de las condiciones laborales de la empresa, tanto en el ambiente de trabajo, las herramientas, maquinarias y equipos, como en las instalaciones y la exposición propia de cada empleado ante los factores de riesgo.

2.6.2. FACTORES DE RIESGO

De acuerdo con la definición generada por Henao (2015), los factores de riesgos representan todos aquellos elementos que generan una probabilidad de peligro para quien esté expuesto. Por su parte Real et al. (2017), indican que son todos aquellos objetos, sustancias, formas de energía o características del ambiente de trabajo y/o de las funciones que desempeñan, capaces de provocar o generar accidentes, enfermedades u otras patologías profesionales.

Solórzano (2014) los define como:

Aquellos elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo, pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador. De esta forma, cuando se produce una alteración en la salud de los trabajadores no se puede atribuir a una sola causa, sino que a un conjunto de factores diferentes presentes en el ambiente de trabajo, los que ocasionan esa pérdida de salud. (p.3)

A partir de la definición de los autores, se puede concluir que los factores de riesgos son todos aquellos elementos capaces de provocar daño a la persona, ya sea mediante un accidente directo o la continuidad inadecuada de un trabajo que desmejore el estado de salud.

2.6.2.1. CLASIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

Las instituciones ecuatorianas que emiten una clasificación de factores de riesgos son: Ministerio de Salud Pública (MINSAP), Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Ministerio de Relaciones Laborales (MRL), Sociedad Ecuatoriana de Seguridad y Salud Ocupacional (SESO), Ministerio del Ambiente, de los diferentes tipos de riesgos del trabajo, agrupándolos en los siguientes riesgos: físicos, mecánicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, y accidentes mayores (Real et al., 2017). No obstante, se presentan diversas clasificaciones de autores cuyas investigaciones han tenido los factores de riesgo como objeto principal, tal como se muestra en el cuadro 2.3:

Cuadro 2.3. Clasificación de los factores de riesgo

Autor	Factores de riesgo	Descripción
Henao (2015)	Factor de riesgo físico	Son todos aquellos factores ambientales de naturaleza física que pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad, exposición y concentración de los mismos.
	Factor de riesgo químico	Se refiere a toda sustancia orgánica e inorgánica, natural o sintética que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso.
OIT (2014)	De seguridad	Riesgo eléctrico, de incendio, uso de herramientas, deficiente señalización de espacios de trabajo, riesgo de caídas o golpes
	Del medio ambiente físico	Temperatura, humedad, ruido, radiaciones, iluminación
	Contaminantes	Químicos y biológicos
	Ergonómicos	Herramientas o puestos de trabajo que provocan daños por posturas inadecuadas
Gómez (2017)	Psicosociales	Interacción de factores organizativos, del contenido de la tarea y del clima laboral
	Condiciones de seguridad	Son las condiciones materiales que influyen sobre la accidentabilidad, es decir, máquinas, herramientas, equipos de transporte, instalaciones eléctricas, entre otros
	Medio ambiente físico de trabajo	Son las condiciones físicas del medio ambiente de trabajo
	Contaminantes químicos y biológicos	Se refiere a los agentes, sustancias o productos contaminantes químicos y biológicos que pueden estar presentes en el medio ambiente labora
	Carga de trabajo	Son las exigencias, tanto físicas como psíquicas, que la tarea impone al individuo que la realiza
	Organización del trabajo	Se refiere a los factores debidos a la organización, como la división del trabajo, distribución horaria, velocidad de ejecución, relaciones interpersonales, entre otros.

	Condiciones de seguridad	Condiciones constructivas; orden y limpieza; almacenamiento de materiales; máquinas y herramientas; equipos de transporte; trabajos en altura; instalaciones eléctricas.
	Ambiente físico	Ruido Vibraciones Iluminación Radiaciones ionizantes y no ionizantes Condiciones termo higrométricas Presión
	Ambiente químico	Sustancias y preparados peligrosos Sólidos Líquidos Gases o vapores
Agulló (2015)	Ambiente biológico	Microorganismos Cultivos celulares Endoparásitos humanos
	Organización	Factores de la estructura de la organización Características del puesto Organización del tiempo de trabajo Características individuales
	Carga de trabajo	Esfuerzos Postura de trabajo Movimientos repetitivos Manipulación de cargas Nivel de atención Nivel de responsabilidad

Elaboración propia a partir de los autores citados

Los autores citados muestran diversas clasificaciones de los factores de riesgos, sin embargo, a partir del análisis realizado se logra concluir que estos concuerdan con los establecidos por los organismos reguladores de la SST en Ecuador, considerando a los riesgos físicos, mecánicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales y accidentes mayores como la clasificación de referencia para el estudio.

2.7. DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

De forma inicial y básica, Rodríguez (2015) afirma que el diagnóstico “plantea el problema del conocimiento y conlleva a algunas consideraciones epistemológicas necesarias para establecer las bases para realizar afirmaciones acerca del funcionamiento de la organización y, eventualmente, recomendaciones para su cambio” (p.19). Por su parte, Muñiz (2017) explica que se asocia a situaciones difíciles y negativas que con el paso del tiempo se vuelven intolerables, dando paso a interrogantes como: ¿Qué está sucediendo? ¿Por qué no se consiguen los resultados esperados? ¿Dónde están los fallos?

¿Qué podemos hacer para mejorar los procesos? ¿Podemos encontrar la solución? Lo anterior se asemeja, a lo expuesto por Ruiz (2007), al indicar que, la necesidad de realizar un diagnóstico parte de reconocer la existencia de un problema que necesita y debe cambiar, mediante un proceso que incluya: reunión de información; establecimiento de relaciones entre la información reunida; contextualización de los hallazgos; explicaciones de la situación conocida; juicio o apreciación sobre lo conocido; y lineamientos para la acción.

En materia de SG-SST, una parte fundamental es el diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud, debido a que, a partir de su realización, se establecen planes de prevención (Henaó, 2015). Así mismo, Barreto (2020) explica que el diagnóstico es un procedimiento útil para determinar aquellas variables objetivas fisiológicas, psicológicas y socioculturales sobre el perfil sociodemográfico y de morbilidad del empleado.

Los diagnósticos permiten la identificación de una problemática general para la indagación de sus causas y consecuencias. En materia de SST, el diagnóstico comprende la determinación de la situación laboral mediante la obtención de información normativa y de campo, en busca de que se puedan aportar líneas de prevención y mejora.

2.8. PLAN DE MEJORA

El plan de mejora es definido por Isaza (2018) como “el conjunto de elementos de control que consolida las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las debilidades encontradas en la autoevaluación” p.499. Además, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA, 2004) agrega que éste integra los cambios necesarios en los diferentes procesos que presentan una determinada problemática, permitiendo conocer sus causas y subcausas para generar posibles soluciones, y la viabilidad de su ejecución, establecer prioridades sobre las líneas de acción mediante un plan, negociar la estrategia aplicable, incrementar la efectividad de la gestión y motivar a las organizaciones a mejorar su nivel de calidad.

Según lo estipulado por Soriano (2015), el plan de mejora constituye un proceso mediante el cual se persigue el logro de un determinado fin, mismo que por lo general se centra en la mitigación de los aspectos negativos, y la potenciación de lo positivo, basados en los siguientes principios:

- Se genera luego de un proceso sistemático de autoevaluación y diagnóstico
- Debe ser realista y vinculado a las necesidades; concreto y sencillo en su planeamiento; planificado en un proyecto articulado
- Con responsabilidades fijadas, un seguimiento que verifica los logros de las actuaciones y un punto de vista puesto en su integración en la vida institucional

Los planes de mejora deben ser realizados por únicamente por quien conoce a profundidad la situación, una vez finalizada la evaluación y con los resultados en la mano (Mastrantonio et al., 2015), cuyas características principales se basan en la brevedad, sencillez y comprensibilidad de su redacción, asegurando una retroalimentación correctiva y preventiva en la definición de las actividades a seguir (Abreu, Muñoz, Monter y Cobas, 2015).

Con relación a lo aportado por los autores, se concuerda con la conceptualización generada, misma que contribuye a comprender que los planes de mejoras son herramientas de gestión en una de sus fases concluyentes, tomando como base, los resultados de las fases previas de diagnóstico y planificación. En los planes de mejora se establece en primer lugar, el objetivo que se busca lograr, seguidamente las estrategias y actividades requeridas, la asignación de recursos tanto económicos, como humanos y de tiempo.

2.9. MIPYMES

De acuerdo con el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2018), se denomina Mipymes a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, cuya definición depende del volumen de ventas, capital social, número de personal y nivel de activos, tal como se describe a continuación:

- **Microempresa:** aquella unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de cien mil (US \$ 100.000,00) dólares de los Estados Unidos de América.
- **Pequeña empresa:** aquella unidad de producción que tiene de 10 a 49 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre cien mil uno (US \$100.001,00) y un millón (US \$ 1000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.
- **Mediana empresa:** cuya unidad de producción tiene de 50 a 199 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre millón uno (USD 1'000.001,00) y cinco millones (USD 5'000.000,00) dólares de los Estados Unidos de América.)

A nivel global, las Mipymes abarcan gran importancia en las economías de los diferentes países, no obstante, las teorías económicas administrativas dirigen mayor atención al comportamiento de las grandes empresas (Váldez y Sánchez, 2012). Este grupo de empresas no pueden quedar al margen, debido al peso que ocasiona en la productividad de la sociedad, garantizando la viabilidad y eficacia de un desarrollo creciente en la economía, de forma incluyente y sostenible (Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, 2018). Específicamente en Ecuador, las Mipymes “son las responsables del crecimiento de la producción, la generación de plazas de empleo, la innovación y el dinamismo productivo del país”

Las micro, pequeñas y medianas empresas, son aquellas entidades de menor tamaño tanto en infraestructura como en producción, sin embargo, con el pasar del tiempo se han constituido como el motor productivo y económico de varios países en vías de desarrollo, esto debido a que generan fuentes de trabajo, productos accesibles, ingresos continuos para sus propietarios, entre otros beneficios.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en el comercial El Chonero, ubicado en la calle Washington, frente al centro comercial IMÁN en la ciudad de Chone

Figura 2. Ubicación de Comercial El Chonero



Figura 3.1. Ubicación de Comercial El Chonero

Fuente: Google maps

3.2. DURACIÓN

El modelo de seguridad, salud y bienestar en el trabajo para el comercial “El Chonero” en la ciudad de Chone tuvo una duración de aproximadamente de 9 meses.

3.3. MÉTODOS

- **DESCRIPTIVO:** este método permite detallar paso a paso todos los procedimientos a seguir para el modelo de seguridad, salud y bienestar en el trabajo logrando detallar las características del objeto de estudio. Según Jaramillo (2015), este método genera la posibilidad de caracterización detallada del campo de experimentación, como primer paso para el análisis.

- **INDUCTIVO – DEDUCTIVO:** estos métodos se los utilizó para partir de lo general a lo particular con un análisis de deducción lógica y de lo particular a lo general de manera científica con el método inductivo y de esta manera identificar en qué situación se encuentra los trabajadores del comercial. De esta forma, lo sustenta Jaramillo (2015) en su estudio sobre la SSO, determinando que estos procedimientos científicos, sirven para extraer y generar conclusiones de las observaciones individuales o de los casos controlados por la investigación, así como de premisas externas.
- **ANÁLISIS – SÍNTESIS:** mediante estos métodos se pudo analizar y sintetizar, parte por parte cuál es la situación real en la que se encuentra el comercial, en materia de SSO, para conocer sus causas y subcausas. Jiménez y Mariño (2018) indican que el método analítico pretende determinar la relación de causalidad de las variables contenidas, en el fenómeno estudiado, y el sintético, mediante la desagregación y análisis de cada una de las partes que la caracterizan.
- **MÉTODO COMPARATIVO:** este método permitió establecer similitudes y diferencias entre las normativas que comprende la SST en el país, con relación a la gestión que maneja la empresa. Pérez (2019) indica que el análisis comparativo permitió presentar en su investigación, una situación de cambio sobre la documentación reglamentaria en materia de SST.
- **MÉTODO DELPHI:** se utilizó el método también denominado de expertos, con el propósito de validar los instrumentos de evaluación aplicados, pertinentes a la identificación de factores de riesgos existentes en las diferentes áreas del comercial El Chonero. Su aplicación se sustenta con la aportación de Hernández y Pascual (2018) quien indica que, para que sus resultados sean veraces, los instrumentos de evaluación deben ser sometidos a validación mediante el método Delphi, mismo que es de gran utilidad en la obtención de información impartida por expertos de un área específica, llegando a un consenso de aplicación fiable, luego de varias rondas de consulta.

3.4. TÉCNICAS

Las técnicas que se utilizaron fueron las siguientes:

- **OBSERVACIÓN:** según la investigación de Pérez (2019) la observación contribuye a investigar en el lugar de estudio, como elemento fundamental para obtener el mayor número de datos referentes a SST, manteniendo un contacto directo con el objeto de análisis. Con base a lo anterior, se empleó la técnica de la observación para recopilar información que permitirá saber en qué condiciones laborales se encuentran los trabajadores y cuáles son los riesgos a los que están expuestos.
- **ENCUESTA:** Ruiz (2019) manifiestan que es necesario recolectar información estandarizada a fin de generar información cuantitativa que nos permita tomar decisiones fundamentadas mediante esta técnica, es por esta razón que se fundamenta su aplicación a los trabajadores del comercial El Chonero, para lograr obtener información sobre los riesgos a los que están expuesto dentro de trabajo.
- **ENTREVISTA:** se realizó al propietario del comercial El Chonero, con preguntas abiertas enfocadas en determinar la situación actual de la Seguridad, Salud y Bienestar que manejan como empresa. Su aplicación se valida con la aportación de Cedeño y Muñoz (2020), al indicar que su utilización fue pertinente para conocer de forma directa aquella información necesaria para diseñar un programa de intervención de la seguridad, salud y bienestar ocupacional.
- **DIAGRAMA DE ISHIKAWA:** mediante esta matriz podremos saber cuáles son las causas y efectos que se dan dentro en el comercial y que provoca que existan riesgos que atenten contra la integridad de los trabajadores. Su aplicación se valida con la aportación de Vázquez (2019), quien determina que es una herramienta óptima para establecer causas y efectos entre el problema detectado.
- **MATRIZ TRIPLE CRITERIO (PGV):** comprende la cualificación del riesgo, clasificándolos y evaluándolos según la probabilidad, gravedad y vulnerabilidad de ocurrencia, con el fin de obtener información y establecer el nivel del riesgo y las acciones necesarias a implementar (Lavayen, 2017). Se aplicó a partir de la identificación de riesgos presentes en las diferentes áreas laborales del comercial, con el fin de realizar la estimación correcta del riesgo y tomar las decisiones de mejora pertinentes.

- **MATRIZ 5W+2H:** se precisó de esta técnica, para desarrollar la propuesta de mejora referente a la salud, seguridad y bienestar del personal del comercial El Chonero, en la cual se establecieron los objetivos a lograr, las estrategias, los recursos, responsables, fechas, lugar de ejecución e indicadores de control. De acuerdo con Soriano (2016) esta matriz permite plantear propuestas de acción a ser ejecutadas, para la corrección de todas las falencias identificadas previamente.
- **ANÁLISIS FODA:** mediante al análisis FODA se pudo analizar cuáles son los factores internos y externos que ocasionan el riesgo en el comercial, de esta forma lo indica Pérez (2019), quien establece en su metodología, el diagnóstico FODA, como una técnica que permite identificar las Fortalezas y Oportunidades, Debilidades y Amenaza para valorar el escenario real de la organización
- **MATRIZ DE CUALIFICACIÓN DE RIESGOS:** establecida por el Ministerio de Relaciones Laborales, permite evaluar cualitativamente el nivel de riesgos y mediante una sencilla suma, se obtiene un parámetro que permite determinar la prioridad en la gestión a realizar (Haro, 2015). Se utilizó en la investigación, como técnica del método de triple criterio, para poder evaluar el nivel de los factores de riesgos identificados.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

El estudio tiene el propósito de analizar los diferentes factores de riesgos existentes en las actividades diarias que atenten contra su calidad laboral, motivo por el cual abarca a todo el personal del comercial El Chonero, cuyo número de empleados es de 10, siendo ésta una cantidad pequeña, no se aplica ningún método de muestreo.

3.6. VARIABLES DE ESTUDIO

Las variables de estudio para la presente investigación son las siguientes:

- Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo.
- Calidad laboral

Cuadro 3.1. Operacionalización de las variables

Variable	Tipo de variable	Conceptualización	Definiciones operacionales	Instrumentos	Medición
Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo	Cuantitativa – cualitativa	Se entiende como toda gestión que se realice en el ambiente laboral en pro del bienestar del personal de la organización, resaltando que el concepto no sólo comprende un Sistema de Gestión, sino también la salud del empleado fuera de las instalaciones de la empresa (Cataño y Gómez, 2014),	Se realizó un diagnóstico de la situación de los empleados mediante instrumentos como la entrevista, la ficha de observación y la encuesta, mismos que fueron validados mediante el método Delphi. Los factores internos y externos se analizaron mediante la herramienta FODA, y luego se utilizó una matriz de cualificación de riesgos laborales y una matriz de triple criterio.	Ficha de observación Guía de entrevista Cuestionario Herramienta FODA Matriz de cualificación de riesgos Matriz de triple criterio PVG	Instrumentos diseñados con el juicio de expertos Niveles de Probabilidad, Vulnerabilidad y Gravedad
Calidad laboral	Cuantitativa – cualitativa	La calidad laboral es el resultado de un proceso continuo, organizado de forma objetiva y subjetiva, en busca del pleno bienestar del empleado, en el cual participa la empresa directamente (Patlán, 2017).	Para lograr el objetivo de mejorar la calidad laboral se elaboró un diagrama de Ishikawa en el que se determinaron las causas del problema central, y se desarrolló una matriz de 5w+2h, en la que se propusieron acciones en pro del empleado.	Diagrama de Ishikawa Matriz 5w+2h	6 M del diagrama de Ishikawa Planificación de acciones de mejora / obtención de resultados

Fuente: Elaboración propia

3.7. PROCEDIMIENTOS

FASE Nº I: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES EN EL COMERCIAL EL CHONERO

Para su realización se ejecutaron las siguientes actividades:

- Análisis de las normas vigentes de salud y seguridad en el trabajo aplicables actualmente.
- Elaboración de los instrumentos de evaluación (entrevista, ficha de observación y encuesta)
- Validación de los instrumentos de evaluación mediante el método Delphi

- Realización de la entrevista al propietario del comercial El Chonero, para determinar el manejo de la Seguridad, Salud y Bienestar Laboral.
- Aplicación de la ficha de observación en las diferentes áreas que conforman el comercial El Chonero para identificar los factores de riesgo
- Análisis de los resultados obtenidos para determinar el estado situacional en la salud y seguridad de los trabajadores.
- Aplicación de la encuesta a los trabajadores del comercial El Chonero
- Tabulación y análisis de los resultados obtenidos en la encuesta mediante el software SPSS.
- Identificación de los factores internos y externos que inciden en la Seguridad, Salud y Bienestar de los empleados del comercial mediante el análisis FODA.

Para la realización del diagnóstico situacional en la Seguridad, Salud y Bienestar se analizó en primer lugar, la normativa vigente, bajo la cual se rigen actualmente. Seguidamente, se elaboraron los instrumentos de evaluación (entrevista, encuesta y ficha de observación), para ser validados por un panel de expertos en el área tratada, y aplicados en el comercial para el posterior análisis de los resultados. Referente a la entrevista, su aplicación fue dirigida al propietario del comercial; la ficha de observación, en las instalaciones laborales; y la encuesta a los 10 empleados, cuyos resultados fueron procesados mediante el software SPSS. Los factores internos y externos que inciden en la Seguridad, Salud y Bienestar de los empleados del comercial fueron analizados mediante la matriz FODA.

FASE Nº II: ANÁLISIS DE LOS DIFERENTES FACTORES DE RIESGOS EXISTENTES EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS QUE ATENTEN CONTRA LA CALIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL COMERCIAL EL CHONERO

Su ejecución comprende las siguientes actividades a desarrollar:

- Cualificación de los factores de riesgos identificados mediante la herramienta de estimación cualitativa de riesgos propuesta por el Ministerio de Relaciones Laborales

- Desarrollo de la matriz Triple Criterio para la evaluación de riesgos laborales, presentes en el comercial El Chonero.

En la segunda fase se procedió a cualificar los factores de riesgos según la escala “moderado”, “importante” e “intolerable”, establecida en la herramienta de estimación cualitativa de riesgos propuesta por el Ministerio de Relaciones Laborales. Finalmente se desarrolló la matriz de Triple Criterio (PGV), con el fin de evaluar los riesgos que inciden mayormente en la Seguridad, Salud y Bienestar del personal del comercial.

FASE Nº III: PROPUESTA DE UN MODELO DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES EN EL COMERCIAL EL CHONERO.

Con el fin de darle ejecución a la última fase de la investigación, se realizó lo siguiente:

- Elaboración de diagrama de Ishikawa para identificar las causas y subcausas de los factores de riesgo existentes en el comercial El Chonero.
- Propuesta de plan de mejora para la plena optimización de la Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo mediante la herramienta 5w+2h.
- Desarrollo de un modelo de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo

En la ejecución de la tercera y última fase, se procedió a elaborar un diagrama de Ishikawa para determinar las causas y subcausas de los factores de riesgos identificados previamente. Posteriormente se realizó una propuesta de un plan de acción mediante la matriz 5W+ 2H, con el fin de mejorar la situación identificada en el comercial El Chonero. Finalmente, se procedió a efectuar desarrollar un modelo de SST con base a los resultados obtenidos en las fases anteriores.

3.8. MUESTREO

Como se ha descrito en el apartado de población, no se aplicará muestreo por el tamaño de la población.

3.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para el análisis estadístico se precisará de lo siguiente:

- **SPSS:** mediante el empleo del software SPSS se logró realizar un análisis completo de la encuesta, como un interfaz gráfico fácil de utilizar en análisis de datos, concordando con Valentín (2017) este programa se utilizó en su investigación para comprobar la veracidad o falsedad de la hipótesis, así como la forma de abordaje de las variables de estudio.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En este apartado se evidencia el desarrollo de cada una de las actividades propuestas previamente para el cumplimiento del objetivo de la investigación, cuyos resultados permiten el diseño de un modelo de seguridad, salud de los trabajadores del Comercial El Chonero para el mejoramiento de la calidad laboral.

4.1.1. DESARROLLO DE LA FASE I. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES DEL COMERCIAL EL CHONERO.

Como primera actividad de la presente fase, se desarrolla el análisis de la normativa vigente sobre la SSO en el país, esto con el fin de identificar los lineamientos establecidos sobre su correcta gestión. Para dicho análisis, se extrae como referencia lo expuesto previamente en la literatura, por Martínez y Yandún (2017), quienes indican que las empresas deben de cumplir con aquellas disposiciones incluidas en: Constitución de la República del Ecuador; Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo; Resolución 957. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo; Código de Trabajo; Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo; Resolución N° C.D. 513. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo; Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas; y el Acuerdo Ministerial 398 VIH-Sida - Ministerio del Trabajo. Su análisis se evidencia en el siguiente cuadro:

Cuadro 4.1. Normativas de SSO vigentes en Ecuador

Fuente	Normativas de SSO vigentes en Ecuador	CONTENIDO
Constitución de la República del Ecuador (2008)	Constitución de la República del Ecuador	La constitución respalda al trabajo en todos sus ámbitos, estableciendo los artículos que establecen la obligatoriedad del respeto a los derechos de quienes. De esta forma se resaltan 4 artículos que profundizan sobre este tema:

				<p>Art. 1.- El Ecuador es un estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico.</p> <p>Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.</p> <p>Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado</p> <p>Art. 326, numeral 5: Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.</p>
Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2004)	Decisión Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	584.		<p>En él se establecen las normas fundamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo que sirve de base para la gradual y progresiva armonización de las leyes y los reglamentos que regulen las situaciones particulares de las actividades laborales que se desarrollan en cada uno de los Países Miembros. Se destacan los siguientes artículos:</p> <p>Artículo 4.- En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.</p> <p>Artículo 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.</p> <p>Artículo 18.- Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.</p> <p>Artículo 25.- El empleador deberá garantizar la protección de los trabajadores que por su situación de discapacidad sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberán tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos, en la adopción de medidas preventivas y de protección necesarias.</p>
Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2005)	Resolución del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	957.		<p>Resuelve en su primer artículo. Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos; Gestión Administrativa, Gestión Técnica, Gestión del Talento Humano, y Procesos Operativos Básicos.</p>
Código de Trabajo (2005)	Código de Trabajo			<p>Establece lineamientos sobre la seguridad y salud del trabajador, en los siguientes artículos: Art. 38, sobre los riesgos provenientes del trabajo; Art 42, sobre las obligaciones del empleador; Art. 410, sobre las obligaciones respecto de la prevención de riesgos.</p>
Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y	Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los			<p>Según el artículo 1 "las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la</p>

Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo (1986)	Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo	prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.
Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (2016)	Resolución N° C.D. 513. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo	Según el artículo 1 del presente reglamento se establece que, en el ámbito de la prevención de riesgos del trabajo, integra medidas preventivas en todas las fases del proceso laboral, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, guardando concordancia con lo determinado en la normativa vigente y convenios internacionales ratificados por parte del Estado.
Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas (2012)	Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas	Fundamenta su objetivo en el servicio médico de empresa, que se basa en la aplicación práctica y efectiva de la Medicina Laboral, que deberá traducirse en un elevado estado de bienestar físico, mental y social del mismo.
Acuerdo Ministerial 398 (2006)	Acuerdo Ministerial 398 VIH-Sida - Ministerio del Trabajo	Según el artículo primero del acuerdo referenciado, se prohíbe la terminación de las relaciones laborales por petición de visto bueno del empleador, por desahucio, o por despido de trabajadores y trabajadoras por su estado de salud que estén viviendo con VIH-SIDA.

Fuente: Elaboración propia con base a lo expuesto en las normativas referenciadas

Una vez revisadas las normativas vigentes en el país sobre la SSO, se elaboró la entrevista dirigida al gerente del comercial El Chonero (ver anexo 1), la encuesta al personal (ver anexo 2) y una ficha de observación en las instalaciones de la empresa (ver anexo 3). Dichos instrumentos fueron validados por un panel de expertos afines al tema de estudio, cuya caracterización se evidencia en el anexo 4.

El panel de expertos comprende profesionales en SSO con el debido saber y experiencia en el área de estudio, cuyos coeficientes de conocimiento (ver anexo 5) y argumentación (ver anexo 6), dan como resultado un coeficiente de experticia superior a 0,8 en 7 de los candidatos (ver anexo 7), lo cual según la teoría de Marín, Pérez, Senior y García (2021) es apto para un proceso de validación.

Empezando con el proceso de validación por expertos de los instrumentos de evaluación, se entregó por correo electrónico la primera versión de la elaboración tanto de la entrevista, como de la encuesta y la ficha de observación, solicitándoles que emitan sus sugerencias y comentarios argumentativos referentes a los elementos que deben ser eliminados, modificados o adicionados en los instrumentos. En una segunda y última ronda, mediante correo electrónico se remitieron nuevamente los instrumentos mejorados, bajo los criterios

observados previamente, para que en esta ocasión definan cuales son los elementos finales que deben ser incluidos para proceder a su aplicación.

La siguiente actividad comprende la aplicación de la entrevista aplicada al propietario del comercial El Chonero, cuyos resultados contribuyeron a determinar la gestión que actualmente realizan referente a la seguridad, salud y bienestar laboral, sus principales respuestas se detallan a continuación:

El propietario y gerente general del comercial El Chonero manifiesta conocer de la importancia que implica gestionar la seguridad y salud de los trabajadores, además afirma mantener a sus empleados ingresados en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), tal como lo dispone la ley del país. Con respecto al Equipo de Protección Personal (EPP) el propietario expone tener conocimientos sobre las necesidades de su fuerza de trabajo, proporcionando mascarillas tanto para el polvo como para evitar el contagio del virus COVID-19; botas resistentes ante caída de objetos pesados en los pies, cómodas para una jornada de trabajo de pie, y antideslizantes para evitar resbalones o caídas en el vaivén del despacho de productos. De acuerdo con la información proporcionada por el entrevistado, en el comercial se identifican los lugares de riesgos dentro de la infraestructura y áreas específicas de trabajo, considerándose adecuadas para el desempeño de las labores; sin embargo, no se evalúa su estado de forma periódica, obstruyendo la toma de decisiones de mejora y así evitar riesgos para el personal y sus clientes. En cuanto a la notificación de los accidentes de trabajo de los empleados, el propietario alude realizarlos mediante la página web del IESS.

Por otro lado, según los datos obtenidos en la entrevista, en el comercial se tiene disponible un botiquín de primeros auxilios. No obstante, presenta debilidades al no tener definido un protocolo de seguridad ante situaciones de emergencia, representando un riesgo para todos sus empleados, su propia persona y la de sus clientes. Dentro de su cultura organizacional, no tienen definidos claramente los planes de comunicación, lo que les impide mantener una interacción constante con el equipo de trabajo y así poder reconocer sus necesidades de seguridad y salud, además, no se desarrolla un plan de capacitaciones continuo

para que el personal mantenga total conocimiento sobre la normativa y los procedimientos de la SSO, careciendo también de un Plan Integral de Riesgos Laborales.

Con base en los datos expuestos, el entrevistado considera oportuno que el comercial cuente con un modelo que le permita gestionar correctamente la SSO, en busca de la prevención y mayor control de los factores que representen un riesgo para la integridad de su fuerza de trabajo; para dicho fin se muestra la debida predisposición de implementar, documentar y cumplir con el modelo de gestión propuesto en esta investigación.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en la ficha de observación, realizada en las instalaciones del comercial El Chonero el día 13 de julio del 2021, a cargo de las autoras de tesis: Sra. Angélica Merchán y Sra. Clara Tejena. Las principales observaciones se evidencian seguidamente:

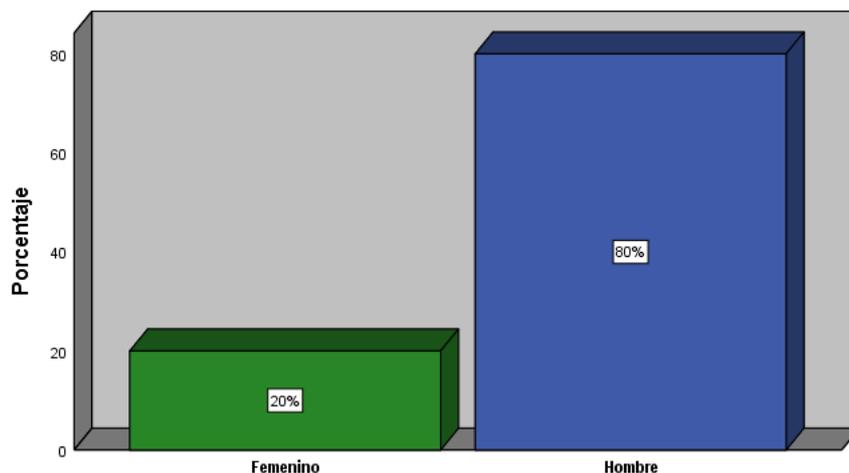
Los elementos que tuvieron presencia en la observación se detallan de la siguiente forma: los empleados tienen el riesgo de quedarse atrapados por volteo de herramientas de carga o por las perchas de productos; caídas por la manipulación de objetos; los espacios son confinados; existe el riesgo de choque contra objetos inmóviles; contactos eléctricos indirectos; iluminación, ruido, temperatura ambiente; los empleados realizan sus funciones con sobre esfuerzo físico debido a la manipulación de cargas; la calidad del aire es óptima en el interior de las instalaciones, particularmente el área del frigorífero.

La encuesta se aplicó de forma presencial a un total de 10 trabajadores del Comercial El Chonero, quienes brindaron la apertura necesaria para realizarla con las medidas de bioseguridad correspondiente. Los resultados se tabularon mediante el Software SPSS, ilustrados en los siguientes cuadros, gráficos y análisis correspondientes:

Cuadro 4.2. Género

Opciones	Frecuencia	%
Masculino	8	80%
Femenino	2	20%
Otro	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.1.** Género

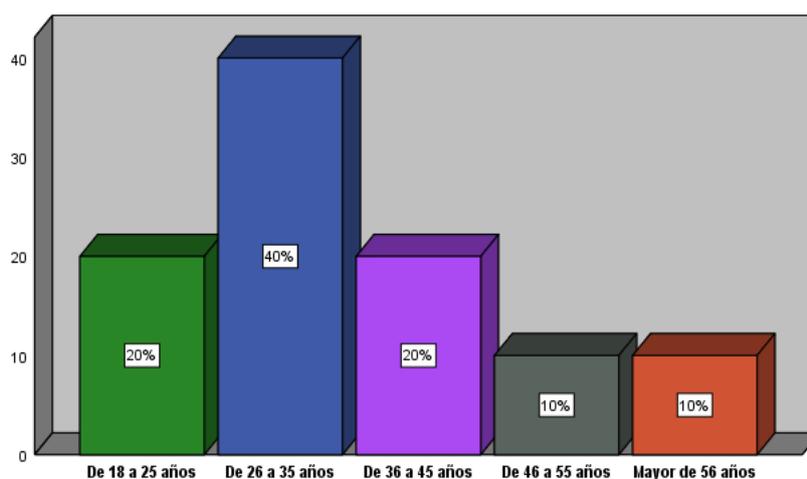
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

La encuesta realizada al personal del comercial El Chonero, dio como resultado que el género que mayormente labora en esta empresa es el masculino, contando con solo dos mujeres para efectuar las funciones de atención y facturación. Estos resultados resultan contradictorios con lo expuesto por Ruiz (2016), quien indica que en este tipo de empresas se contratan mayormente a mujeres, adicional a que la demanda femenina es mayor a la masculina.

Cuadro 4.3. Edad

Opciones	Frecuencia	%
De 18 a 25 años	2	20%
De 26 a 35 años	4	40%
De 36 a 45 años	2	20%
De 46 a 55 años	1	10%
Mayor de 56 años	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.2.** Edad

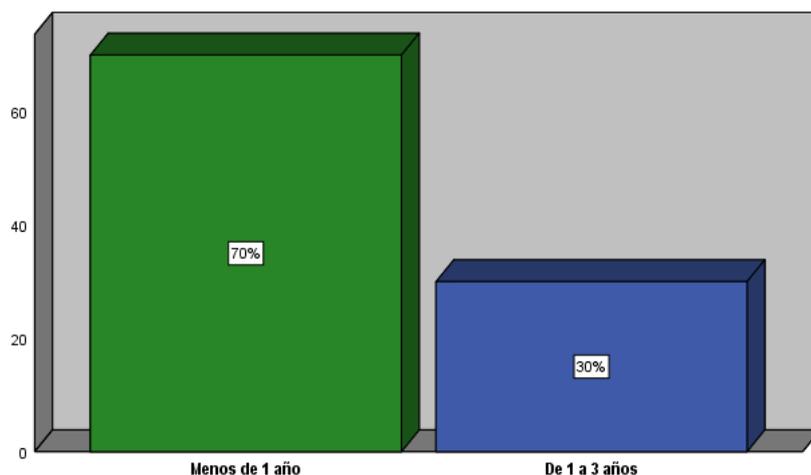
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

El personal del comercial presenta rangos de edad de entre 26 a 35 años en un 40%, de 18 a 25 años un 20%, de 36 a 45 años un 20% y el porcentaje restante mayor a 46 años. Con estos resultados se logra determinar que la mayoría de empleados tienen una edad de entre 18 a 45 años, lo que, según Gómez, Merino, Silva, Suasnavas y Vilaret (2019) se estima como la edad promedio de empleabilidad, particularmente en el sector ecuatoriano.

Cuadro 4.4. Años de experiencia

Opciones	Frecuencia	%
Menos de 1 año	7	70%
De 1 a 3 años	3	30%
De 4 a 7 años	0	0%
De 8 a 11 años	0	0%
Más de 12 años	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.3.** Años de experiencia

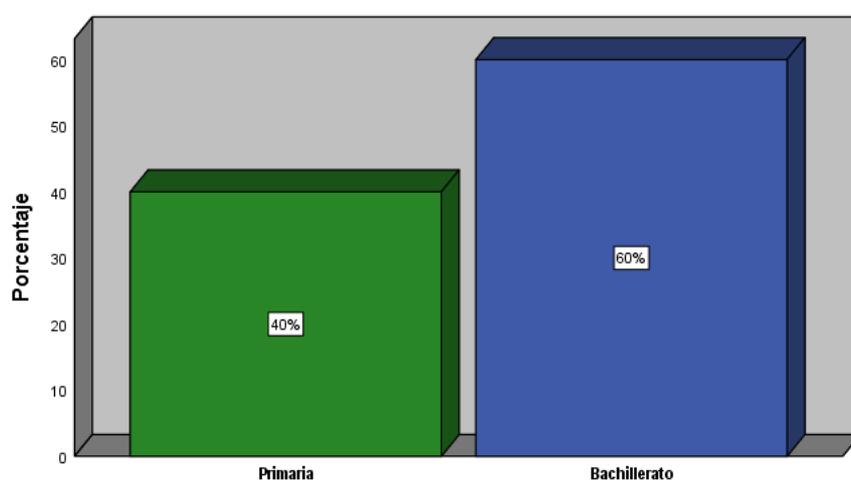
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

De acuerdo con los resultados expuestos, 7 de los 10 empleados son de nuevo ingreso, con menos de un año de labores en el comercial, los 3 restantes no pasan de 3 años. Estos datos se pueden interpretar como altos niveles de rotación, atribuyéndose a causas de insatisfacción o políticas de contratos ocasionales de la empresa, ante esto Hernández, Cruz, Meza y Cruz (2019) mencionan que es necesario tomar en cuenta principalmente el nivel de satisfacción del personal, ya que representan el recurso de mayor importancia, por ser quienes se relacionan con el cliente y aportan valor agregado a la organización.

Cuadro 4.5. Nivel de educación

Opciones	Frecuencia	%
Nula	0	0%
Primaria	4	40%
Bachillerato	6	60%
Superior	0	0%
Posgrado	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.4.** Nivel de educación

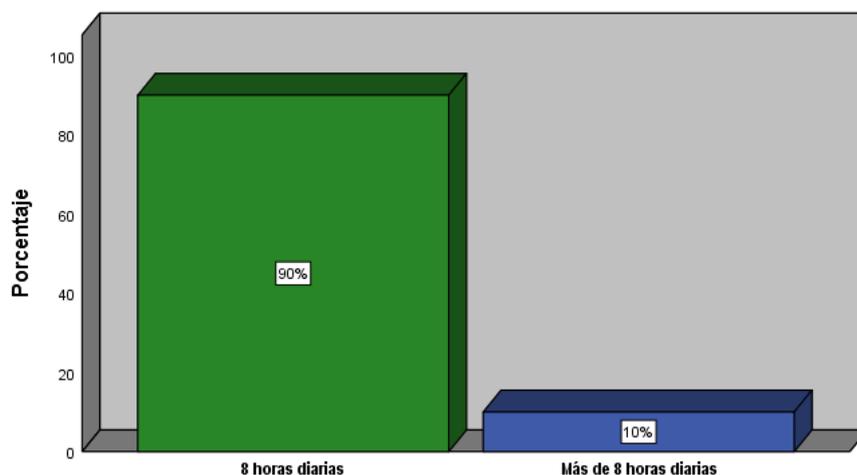
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

El personal del comercial El Chonero, en un 60% cuenta con estudios de bachillerato y el 40% restante con instrucción básica. Cabe destacar que, de acuerdo con las funciones de atención al cliente y despacho de productos, el comercial no establece dentro de sus políticas de personal, que estos deban contar con estudios superiores. Este contexto, según lo mencionado por Villacrés (2018), es negativo para el personal de la empresa, puesto que, al poseer bajos niveles de educación, limita su progreso tanto en el ámbito personal como laboral.

Cuadro 4.6. Carga Horaria

Opciones	Frecuencia	%
Menos de 8 horas diarias	0	0%
8 horas diarias	9	90%
Más de 8 horas diarias	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.5.** Carga horaria

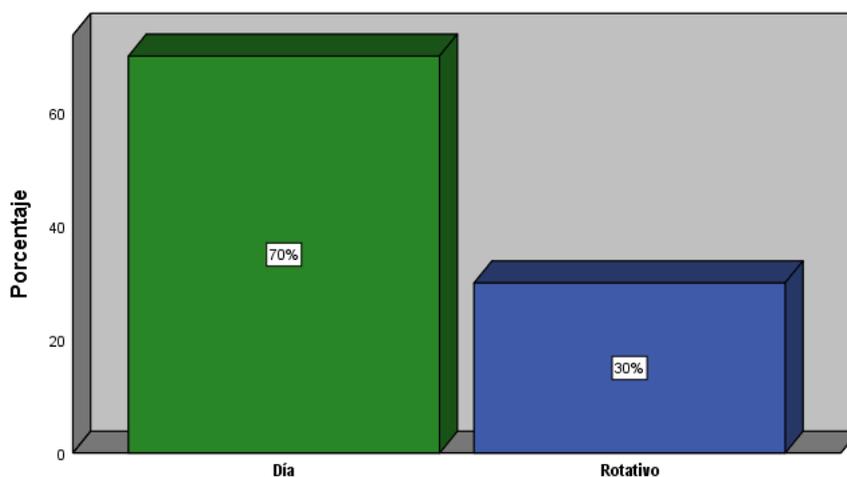
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Según el gráfico ilustrado 9 de los 10 empleados del comercial El Chonero laboran las 8 horas reglamentarias de una jornada diaria, por su parte, un empleado manifiesta laborar dos horas más, debido a que sus funciones lo ameritan. Estos resultados se asemejan con los expuestos por Gómez et al., (2019), denotando que la modalidad de trabajo mayormente extendida es la jornada completa de 8 horas diarias, aunque por lo general, un mínimo porcentaje de empleados labora más de las 40 horas semanales.

Cuadro 4.7. Horario de trabajo

Opciones	Frecuencia	%
Día	7	70%
Noche	0	0%
Ambos	0	0%
Rotativo	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.6.** Horario de trabajo

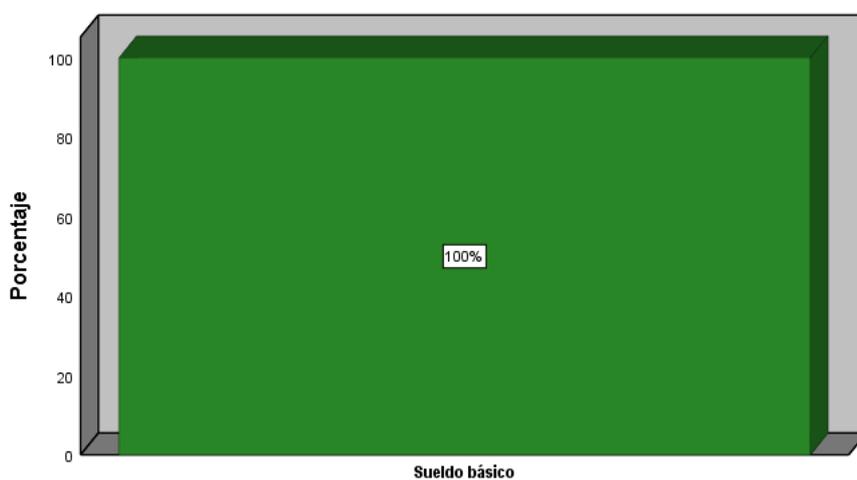
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Según los resultados obtenidos, el 70% del personal del comercial El Chonero labora en horario diurno, y el 30% tiene jornadas rotativas, estos resultados coinciden particularmente con un estudio realizado por Cepeda y Zambrano (2020) sobre la Seguridad y Salud Ocupacional de una empresa de la ciudad de Chone, en la que se determina que la modalidad de trabajo en la que mayormente labora es el diurno, existiendo un pequeño porcentaje que labora en horarios rotativos.

Cuadro 4.8. Sueldo

Opciones	Frecuencia	%
Menos de un Sueldo Básico	0	0%
Sueldo Básico	10	100%
Más de un Sueldo Básico	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.7.** Sueldo

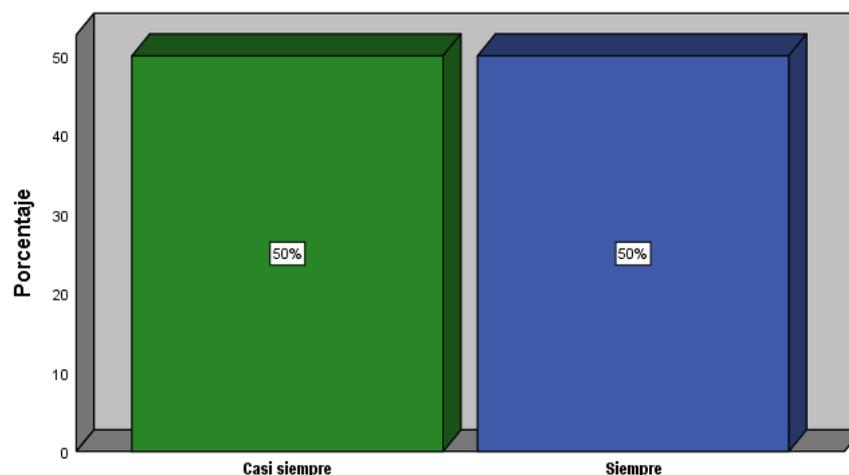
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

El sueldo que percibe el 100% de los empleados del comercial El Chonero es igual a un Sueldo Básico Unificado. Conforme lo manifiesta Villacrés (2018), este contexto se debe a que la normativa vigente en el Ecuador abarca la obligatoriedad de que nadie puede percibir menos de un sueldo básico por sus funciones y que, además, deben tener todos los demás beneficios que les corresponde de acuerdo al Código de Trabajo.

Cuadro 4.9. ¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	5	50%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.8.** ¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?

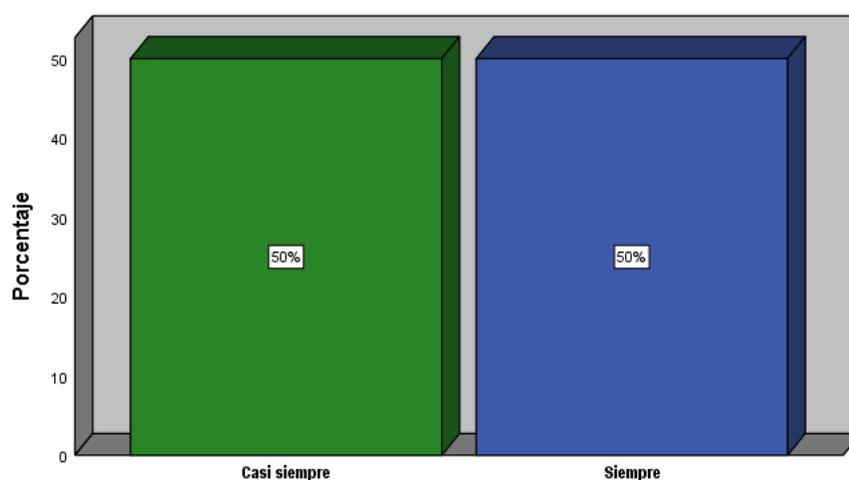
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Con relación a la seguridad que sienten los empleados del comercial El Chonero, se evidencia que el 50% la mayoría del tiempo se siente seguro, y el 50% siente que es así siempre. Es importante resaltar que de manera general todos los empleados expresan sentir seguridad con su trabajo, lo cual representa un punto positivo en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, particularmente en estos tiempos que según Gómez et al. (2019) son de total inseguridad, no solo por la precariedad en el empleo con los contratos temporales, sino también por las condiciones del lugar de trabajo.

Cuadro 4.10. ¿Considera apropiada la iluminación en su puesto de trabajo?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	5	50%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.9.** ¿Considera apropiada la iluminación en su puesto de trabajo?

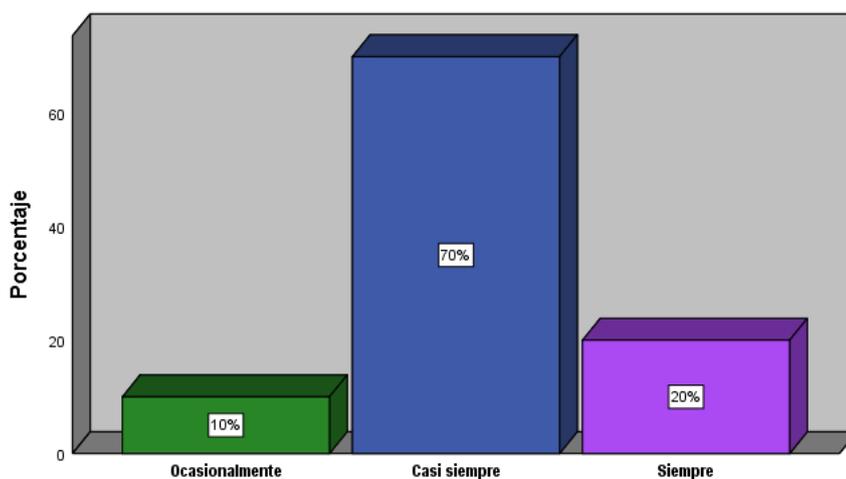
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Se logra analizar que la iluminación como factor de seguridad y salud laboral, es apropiada la mayoría de las veces según un 50% de empleados del comercial El Chonero, y el 50% restante que siempre resulta apropiada para el desarrollo de sus funciones y para su comodidad. Este factor de riesgo, según Ruiz (2016), debe ser uniforme, evitando deslumbramientos, ni contrastes entre zonas iluminadas y de sombras.

Cuadro 4.11. ¿Considera apropiada la temperatura en su puesto de trabajo?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	1	10%
Casi siempre	7	70%
Siempre	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.10.** ¿Considera apropiada la temperatura en su puesto de trabajo?

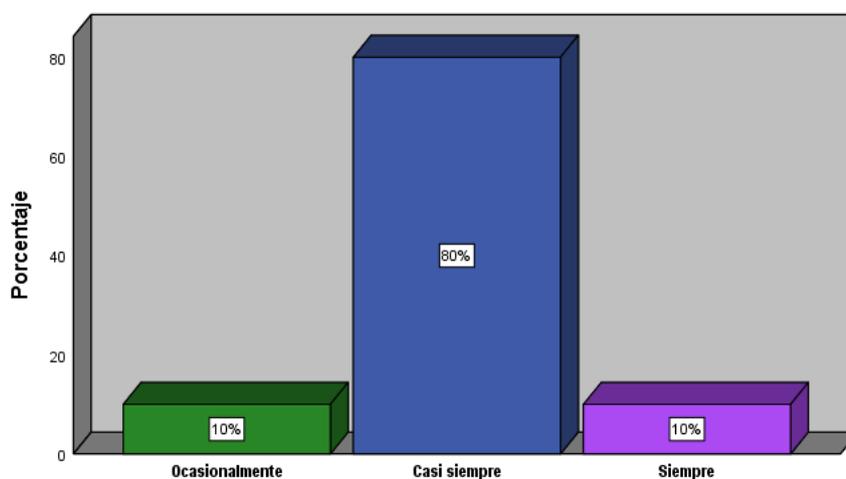
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Según los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal del comercial El Chonero, se puede evidenciar que existe un 90% que considera apropiada la temperatura en su puesto de trabajo, no obstante, un 10% manifiesta que algunas veces no resulta adecuada, esto debido a que la aglomeración tanto de clientes como de compañeros de trabajo genera altos grados de temperaturas que son incómodos en el desarrollo de sus funciones. Además, los cambios bruscos de temperatura al entrar y salir de la cámara frigorífica para despachar productos cárnicos y demás, representa un factor de riesgo (Ruiz, 2016).

Cuadro 4.12. ¿Considera apropiado el ruido en su puesto de trabajo?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	1	10%
Casi siempre	8	80%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.11.** ¿Considera apropiado el ruido en su puesto de trabajo?

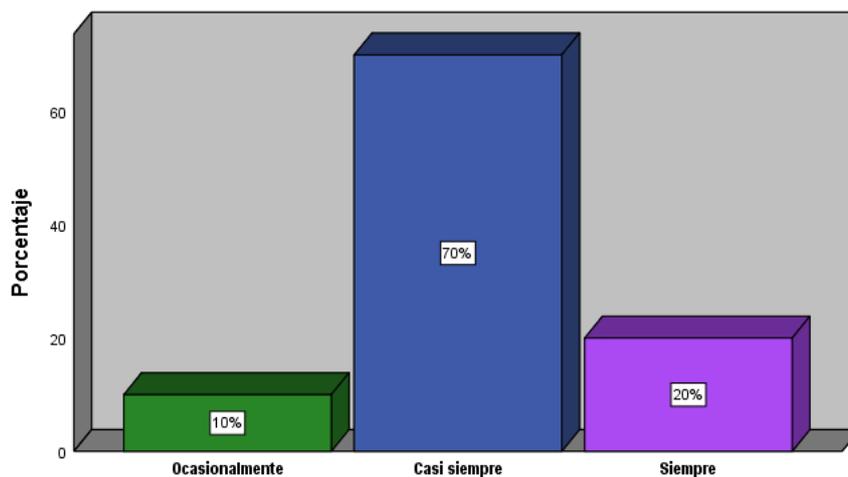
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Los encuestados manifiestan en un 80% que el ruido casi siempre está en nivel apropiado para el desarrollo de sus funciones, un 10% expone que en ningún momento le genera inconvenientes, y un 10% restante considera que ocasionalmente se generan ruidos excesivos por las peticiones de los clientes de forma aglomerada. De acuerdo con lo expuesto por Ruiz (2016), en los casos en que el ruido genera malestar, debido a la maquinaria de carga u otro elemento, se deben adoptar las medidas apropiadas para la protección del trabajador.

Cuadro 4.13. ¿Considera apropiada la infraestructura de su lugar de trabajo?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	1	10%
Casi siempre	7	70%
Siempre	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.12.** ¿Considera apropiada la infraestructura de su lugar de trabajo?

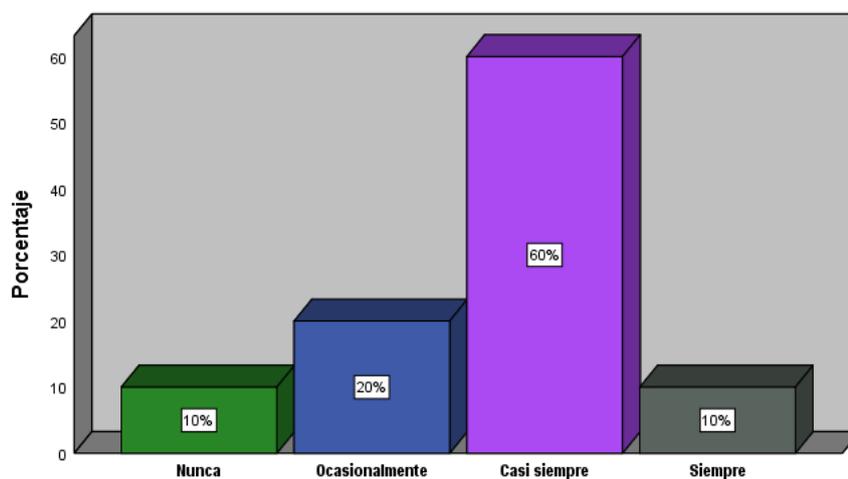
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

El 20% del personal del comercial El Chonero considera apropiada la infraestructura, un 70% expresa que casi siempre resulta adecuada, y un 10% la considera en un nivel medio. En este sentido, según Gómez et al. (2019), las condiciones de infraestructura del lugar de trabajo, deben ser seguras, de lo contrario generan un riesgo de afectación negativa en la salud del empleado, por cual se debe emplear los adecuados recursos económicos en la implementación de actividades preventivas, así como adecuación de espacios.

Cuadro 4.14. ¿Considera apropiadas las instalaciones de su lugar de trabajo?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	1	10%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	2	20%
Casi siempre	6	60%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.13.** ¿Considera apropiadas las instalaciones de su lugar de trabajo?

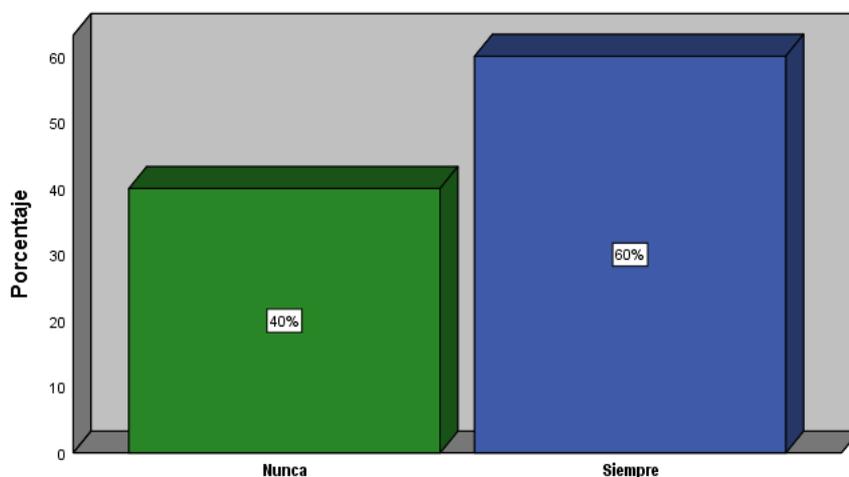
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Con referencia a la indagación sobre las instalaciones del lugar de trabajo, el 70% considera que estas son adecuadas para el desempeño de sus funciones, mientras que un 20% las califica en un nivel medio, y el 10% restante no las considera apropiadas en lo absoluto. Este factor se asocia a los riesgos locativos que, de estar en mal estado, afectan al personal, de este modo lo justifica Argueta (2019) al sostener que las características de diseño, construcción, mantenimiento y deterioro de las instalaciones generan lesiones a los trabajadores o incomodidades para desarrollar su trabajo, además de los daños materiales a la empresa.

Cuadro 4.15. ¿Realiza manipulación de cargas pesadas?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	4	40%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.14.** ¿Realiza manipulación de cargas pesadas?

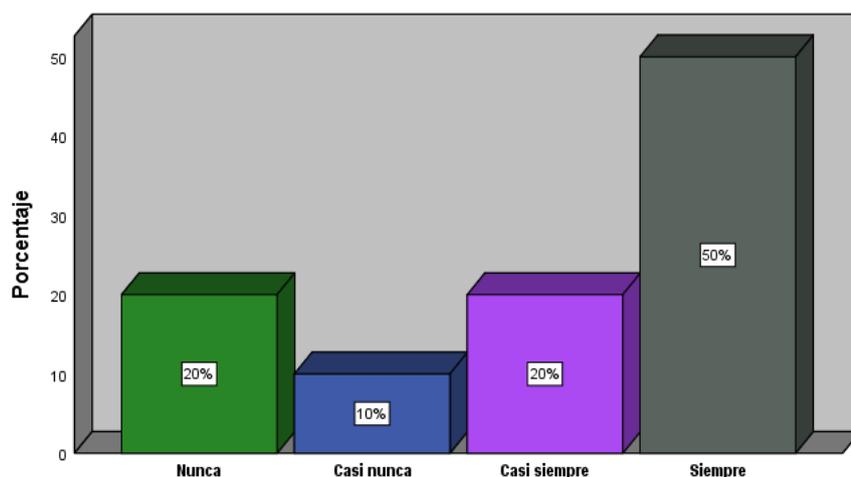
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Con respecto a las funciones del personal, los resultados permiten indicar que el 60% realiza manipulación de cargas pesadas, particularmente en el desembarque de mercadería y percha, así como el despacho de grandes pedidos a los clientes. Contrariamente, un 40% expresa que sus labores no ameritan dicho requerimiento. En cuanto al personal cuyas funciones implica la manipulación de cargas pesadas, Ruiz (2016) explica que las medidas preventivas se centran en evitar posturas forzadas con la cabeza, evitar giros o inclinaciones violentas, realizar el levantamiento manual de cargas de forma gradual, utilizando todos los dedos.

Cuadro 4.16. ¿Realiza sus funciones con posiciones forzadas?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	2	20%
Casi nunca	1	10%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	2	20%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.15.** ¿Realiza sus funciones con posiciones forzadas?

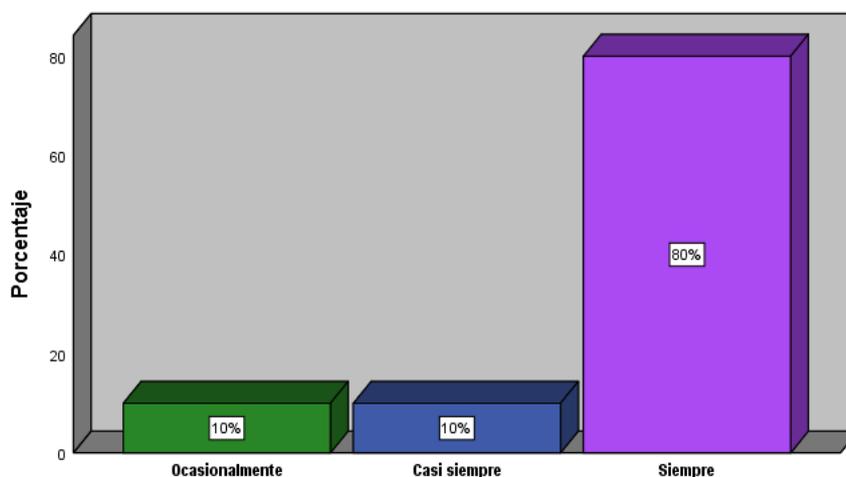
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Los resultados obtenidos evidencian que el 50% del personal ejecuta sus funciones con posiciones forzadas, y un 20% expresa que la mayoría de las veces las realiza de esta manera, esto debido a que el requerimiento de atención al cliente y despacho se realiza de pie en todo el transcurso de la jornada. Además, se evidencia un 10% que casi nunca se encuentra en la misma posición y un 20% que manifiesta no mantener posiciones forzadas por sus funciones múltiples. Según el estudio de Prevención de Riesgos Laborales en Hipermercados de Ruiz (2016), las funciones que en este tipo de empresas se realizan generan riesgos asociados con las posturas continuas de pie, por lo tanto se deben de integrar acciones que mitiguen estos riesgos, garantizando el bienestar del trabajador.

Cuadro 4.17. ¿Efectúa movimientos repetitivos en su labor diaria?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	1	10%
Casi siempre	1	10%
Siempre	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.16.** ¿Efectúa movimientos repetitivos en su labor diaria?

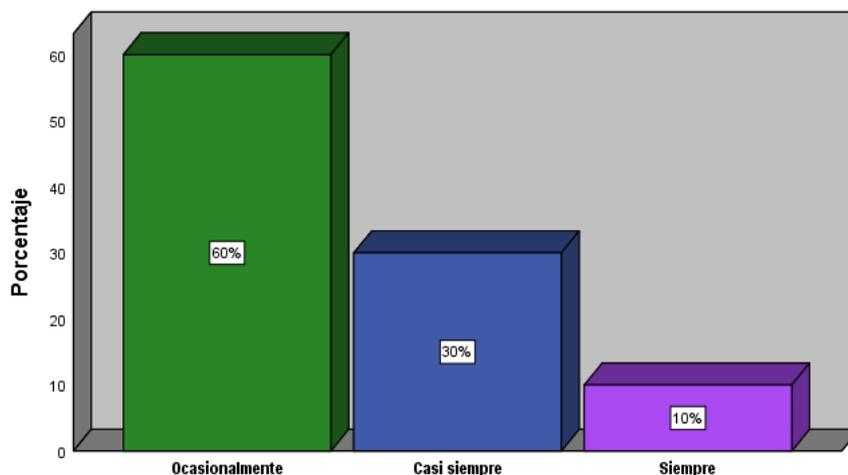
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

El 90% de los encuestados exponen que sus funciones implican movimientos repetitivos, comprendidos en desplazarse por el comercial, perchar la mercadería, empacar las compras o realizar la función de caja. Estos resultados son validados por la investigación de Gómez et al. (2019), al exponer que estas situaciones representan riesgos ergonómicos, prevaleciendo dolores o molestias de espalda, de cabeza y miembros superiores (huesos del brazo, antebrazo, muñeca y mano).

Cuadro 4.18. ¿La empresa les proporciona equipo de seguridad?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	6	60%
Casi siempre	3	30%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.17.** ¿La empresa les proporciona equipo de seguridad?

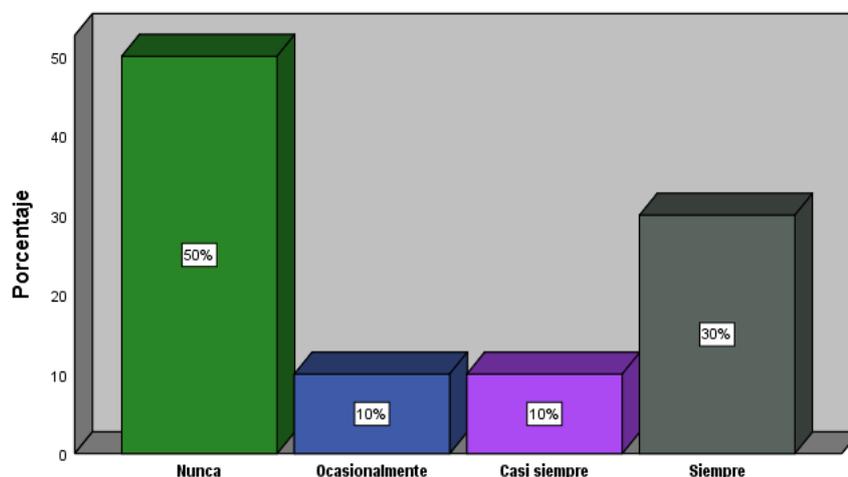
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Los resultados obtenidos en la encuesta permiten analizar que existe un porcentaje representativo del 60% que manifiesta recibir el equipo de seguridad por parte de la empresa solo en ocasiones, por su parte, un 30% expresa que la mayoría de las veces y un 10% sostiene recibirlo siempre. Según Andrade (2017), el Ministerio de Trabajo establece como un derecho del trabajador, que la empresa les proporcione los debidos equipos de protección de personal, siendo de vital importancia su uso en las distintas áreas de trabajo, de modo que se logre la minimización de los riesgos.

Cuadro 4.19. ¿Sus funciones laborales incluye el uso de Pantalla de Visualización de Datos?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	5	50%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	1	10%
Casi siempre	1	10%
Siempre	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.18.** ¿Sus funciones laborales incluye el uso de Pantalla de Visualización de Datos?

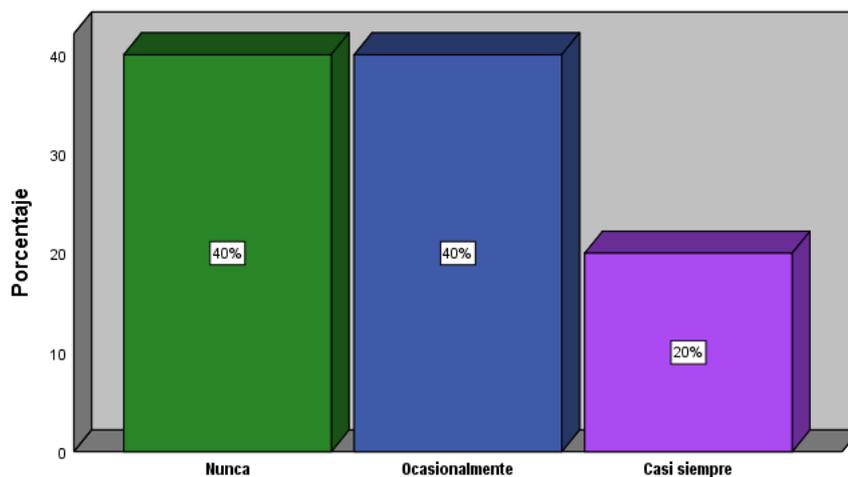
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Con relación al uso de Pantallas de Visualización de Datos (PVD), el 50% expresa no usarlas, debido a que sus funciones no lo ameritan, un 10% manifiesta que ocasionalmente debe de efectuar cobros y facturaciones en momentos de mucha aglomeración de clientes, por su parte un 10% expresa que casi siempre y un 30% siempre, debido a su labor fija de caja. En el caso del 50% de empleados que hace uso de PVD en distintas frecuencias, la empresa debe de evaluar las condiciones de exposición en el trabajo que realizan y tomar medidas para evitar o disminuir dichos riesgos, esto debido a que esta tarea genera una alta carga postural, asociándose a la aparición de sintomatologías de trastornos músculo esqueléticos, según lo determinado por Casanova, Sarmiento y Torres (2020).

Cuadro 4.20. ¿Su trabajo es efectuado bajo presión?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	4	40%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	4	40%
Casi siempre	2	20%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.19.** ¿Su trabajo es efectuado bajo presión?

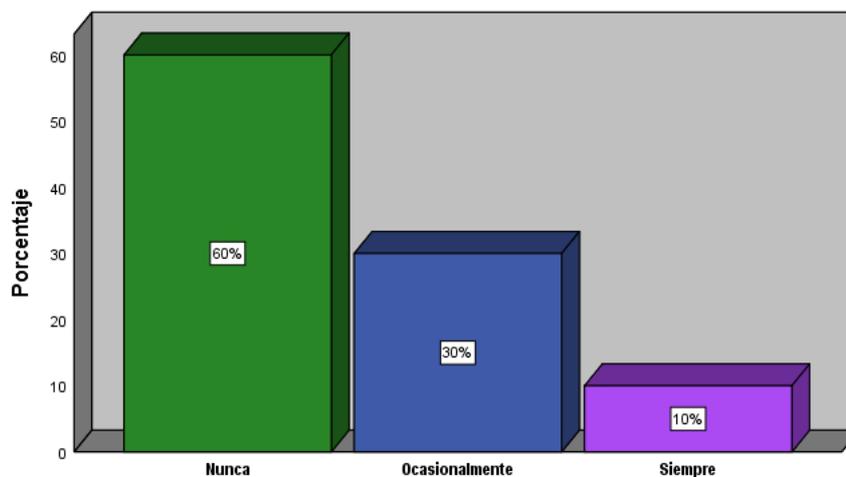
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Según los datos obtenidos, el 40% de los encuestados manifiesta que nunca realiza sus funciones bajo presión, mientras que un 40% indica que en muchas ocasiones si lo realiza de esta manera, por su parte, el 20% restante indica siempre está presionado de efectuar un trabajo de entrega y despacho de productos rápido al cliente. Lo anterior se valida con lo determinado por Ruiz (2016), al exponer que las circunstancias de trabajo implican relacionarse con los clientes, brindando una atención rápida y precisa, generando cierto nivel de presión y a la vez estrés laboral y fatiga mental.

Cuadro 4.21. ¿Tiene funciones de alta responsabilidad?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	6	60%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	3	30%
Casi siempre	0	0%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.20.** ¿Tiene funciones de alta responsabilidad?

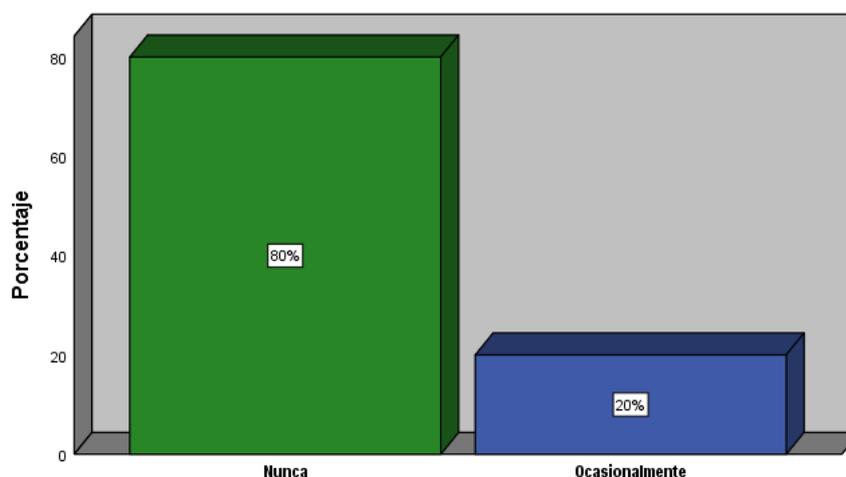
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

El personal del comercial El Chonero manifestó en un 60% que sus funciones no son de alta responsabilidad, un 30% que en ocasiones si y un 10% sostuvo que, en efecto, su cargo representa un alto nivel de compromiso y responsabilidad, siendo quien maneja principalmente la caja. En el caso del personal con exigencias en sus responsabilidades, Alaniz y López (2021) explican que esto se traduce en un riesgo psicosocial, originado por la carga mental que genera el grado de responsabilidad, por lo que resulta necesario la delegación y distribución de funciones mediante la confianza, comunicación y capacitación.

Cuadro 4.22. ¿Considera que su trabajo es excesivo para Ud.?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	8	80%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	2	20%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.21.** ¿Considera que su trabajo es excesivo para Ud.?

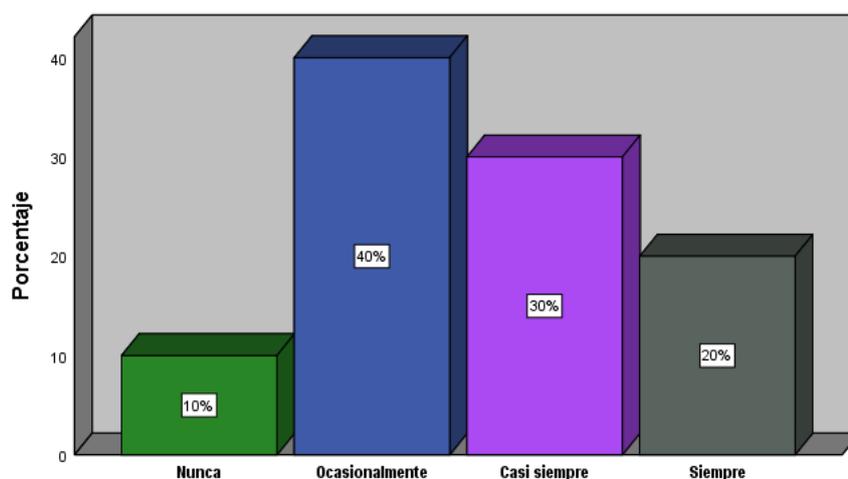
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

El gráfico expuesto permite analizar que 8 de los 10 empleados del comercial El Chonero consideran que el trabajo no es excesivo para su persona, mientras que los 2 restantes expresan que en ocasiones hay sobrecarga de trabajo, particularmente en días que los clientes se aglomeran a comprar. En el caso de que el exceso de labores se prolongue de forma sostenida en el tiempo, se puede generar la probabilidad de adquirir enfermedades y accidentes laborales, esto debido a que demasiada carga laboral abarca inadecuadas condiciones físicas, ergonómicas y ambientales en el lugar de trabajo, según lo determinado por Troncos (2020).

Cuadro 4.23. ¿Sus horas extras son remuneradas?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	1	10%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	4	40%
Casi siempre	3	30%
Siempre	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.22.** ¿Sus horas extras son remuneradas?

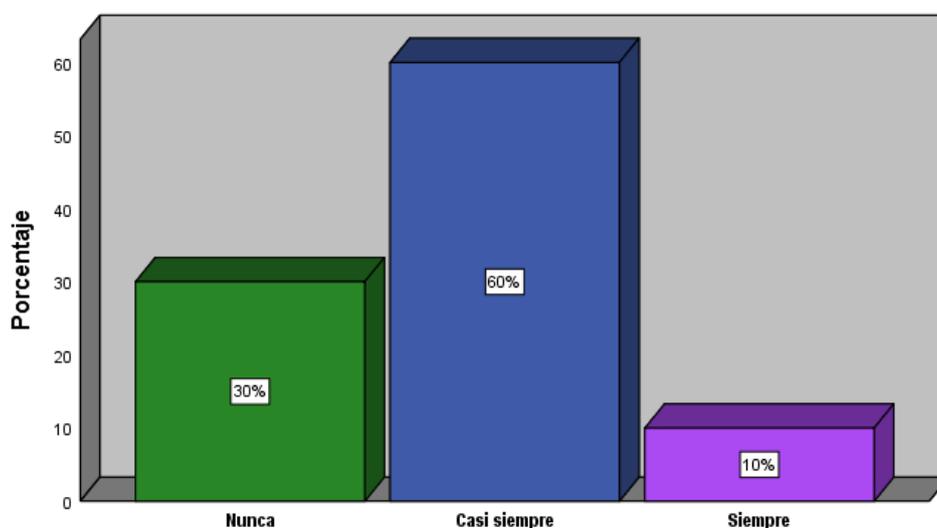
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

El personal encuestado manifestó en la encuesta realizada que para el 20% siempre son remuneradas sus horas extras, mientras que un 30% expresa que casi siempre, un 40% solo algunas veces, y un 10% no recibe tal remuneración. De acuerdo con lo expuesto por Bastidas, González, Lozano (2020), para promover la seguridad y estabilidad laboral, se deben de crear políticas, normas y programas sobre la remuneración de horas extras, que influya en su calidad de vida y bienestar laboral, de modo que esto repercuta en su rendimiento, motivación y calidad de trabajo.

Cuadro 4.24. ¿La empresa le brinda estabilidad laboral?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	3	30%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	6	60%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.23.** ¿La empresa le brinda estabilidad laboral?

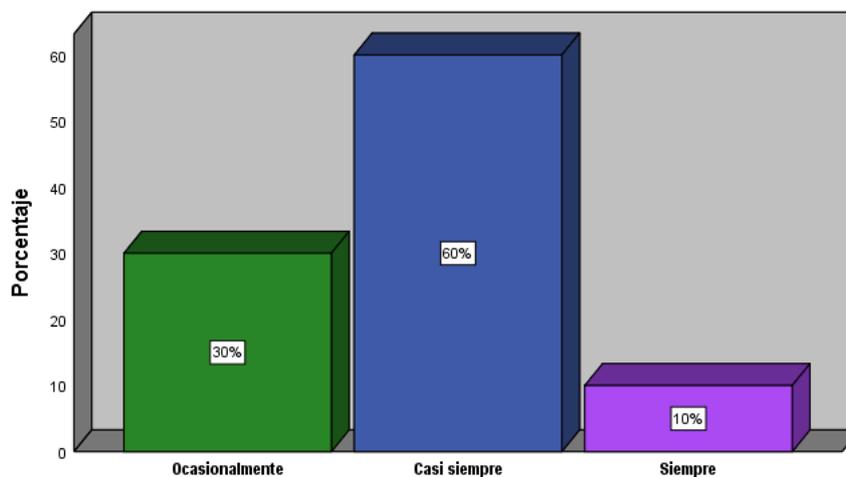
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Con relación a los datos expuestos en el gráfico, el 10% del personal se siente totalmente conforme con la estabilidad que le brinda la empresa, por su parte, un 60% considera que casi siempre siente estabilidad en su trabajo, mientras que un 30% expresa sentirse inseguro de que sus labores sean contratadas de forma constante. Este contexto resulta de gran interés económico, tal como lo mencionan Gómez et al. (2019), en estos momentos de crisis económica, se genera una gran preocupación por parte del empleado de ser despedido.

Cuadro 4.25. ¿Cree Ud. que existe una buena comunicación con los directivos de la empresa?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	3	30%
Casi siempre	6	60%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.24.** ¿Cree Ud. que existe una buena comunicación con los directivos de la empresa?

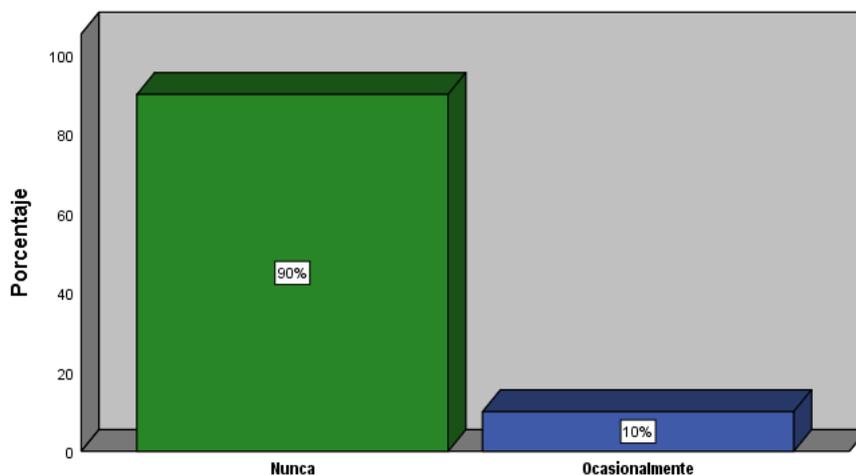
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Los resultados ilustrados en el presente gráfico permiten la interpretación de que un 30% cree que existe una buena comunicación entre el personal y los directivos de la empresa solo en algunas ocasiones, no obstante, existe un 60% que considera que casi siempre la comunicación es efectiva, y el 10% restante indica que siempre sucede así. Este elemento es de gran importancia, al conformar uno de los objetivos de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, siendo encargada la empresa de divulgar las políticas y medidas de seguridad, asegurando que los empleados tengan el debido conocimiento y se comprometan con el cumplimiento de dichas medidas (Soto, 2020).

Cuadro 4.26. ¿Sufre agresión y/o maltrato físico y/o verbal en su lugar de trabajo?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	9	90%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	1	10%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.25.** ¿Sufre agresión y/o maltrato físico y/o verbal en su lugar de trabajo?

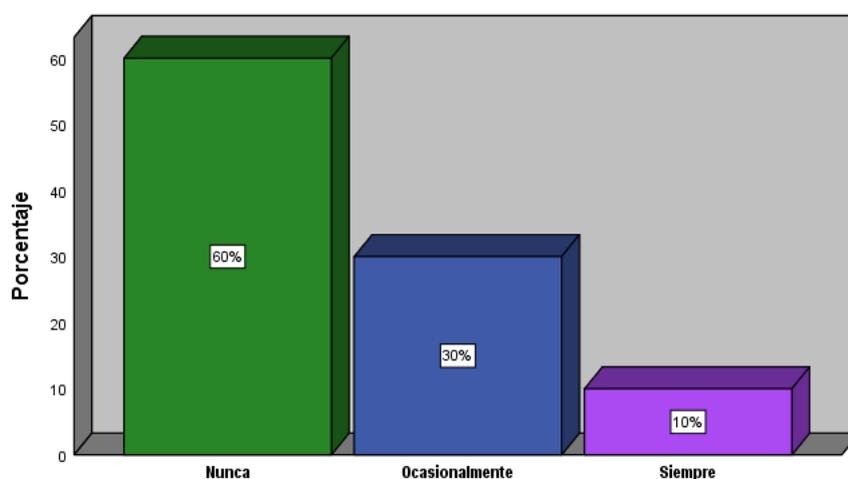
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Los resultados muestran que un porcentaje mayoritario del personal del comercial El Chonero, correspondiente a un 90% afirma no sufrir agresión y/o maltrato físico y/o verbal en su lugar de trabajo, siendo este un elemento de gran importancia en la seguridad y salud laboral, tanto como respeto a su integridad y bienestar. No obstante, un 10% sostiene que en algunas ocasiones han sucedido eventos que han generado este tipo de agresiones, no pasando de ser una situación meramente eventual. Según Gómez et al. (2019) en estos casos, la gestión de recursos humanos de toda organización, debe ejecutar estudios de situaciones de violencia, acoso o discriminación del empleado, priorizando el grupo femenino, como sector vulnerable.

Cuadro 4.27. ¿Conoce sobre un lugar donde notificar los accidentes de trabajo?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	6	60%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	3	30%
Casi siempre	0	0%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.26.** ¿Conoce sobre un lugar donde notificar los accidentes de trabajo?

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

El personal encuestado manifiesta en un 60% no conocer el lugar de notificación sobre sus accidentes y/o enfermedades laborales, un 30% expresa que tiene medianamente conocimiento, y un 10% afirma si conocer. Estos resultados representan una debilidad para la empresa, debido a que el total de su fuerza de trabajo debe tener noción sobre la notificación y registro de accidentes, logrando así que los accidentes ocurridos queden identificados para el conocimiento de todos, conforme lo estipulado por (Artigas, 2016).

Cuadro 4.28. ¿Ha sido evaluado en su puesto de trabajo?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	8	80%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	1	10%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.27.** ¿Ha sido evaluado en su puesto de trabajo?

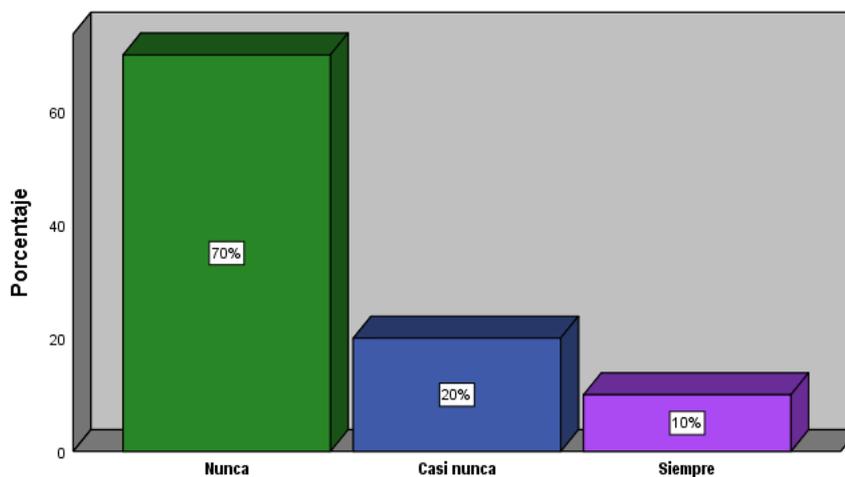
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Los resultados ilustrados permiten la interpretación de que un porcentaje mayoritario de empleados del comercial El Chonero, correspondiente a un 80% han sido evaluados en su puesto de trabajo solo en algunas ocasiones, mientras que un 10% casi siempre, y un 10% sostiene que es siempre se le han realizado dichas evaluaciones. De forma general se logra analizar que la empresa no valora los puestos de trabajo de forma periódica y continúa, obstruyendo según Artigas (2016) la toma de decisiones sobre los principales riesgos y causas que lo generan, y a fin de aplicar los debidos controles operativos.

Cuadro 4.29. ¿Conoce Ud. sobre la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	7	70%
Casi nunca	2	20%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.28.** ¿Conoce Ud. sobre la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional?

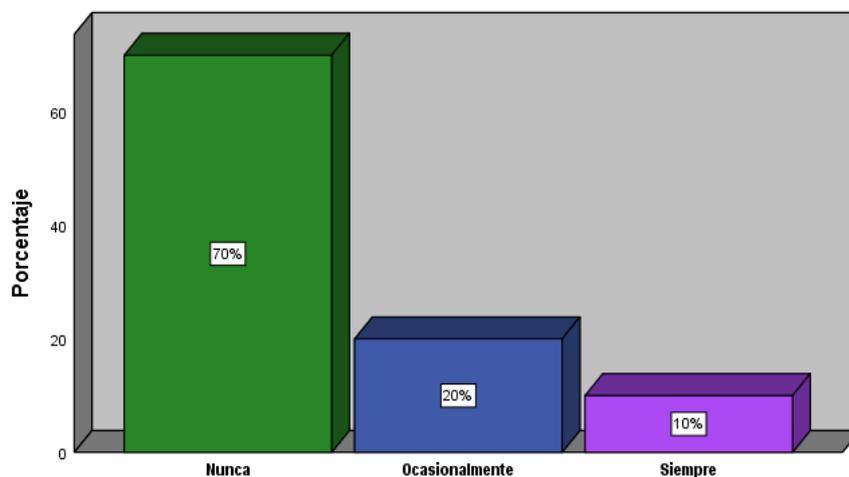
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

El 70% del personal del comercial El Chonero afirma no tener ningún conocimiento sobre la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, mientras que un 10% expresa si tenerlo. El hecho de que exista un 90% del personal con escasos conocimientos en materia de seguridad laboral genera una problemática tanto en su bienestar e integridad física y mental, como en el cumplimiento legal de la empresa, tal como lo manifiesta Argueta (2019), al determinar la importancia de que el 100% de los empleados y las personas vinculadas a la empresa cuenten con total conocimiento sobre los principios de prevención en función al grado de responsabilidad y actividades laborales que desempeñen.

Cuadro 4.30. ¿Ha recibido capacitaciones sobre la Seguridad y Salud Ocupacional?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	7	70%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	2	20%
Casi siempre	0	0%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.29.** ¿Ha recibido capacitaciones sobre la Seguridad y Salud Ocupacional?

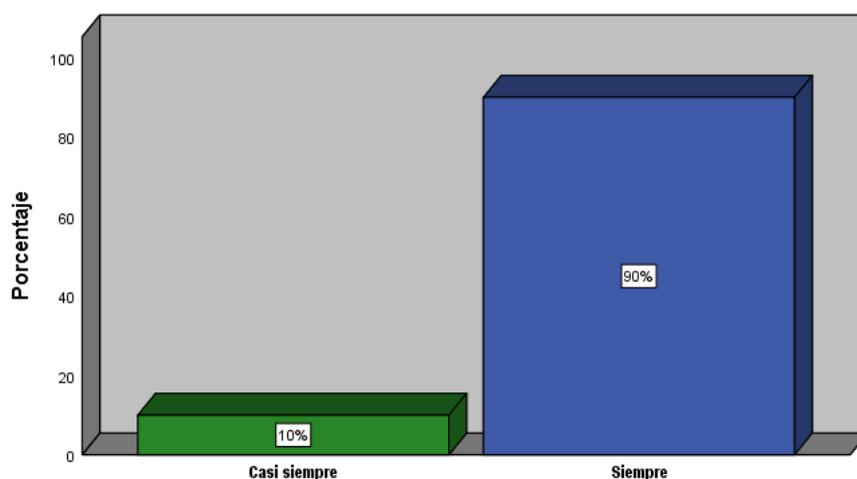
Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

Según los datos obtenidos, el 70% de los empleados del comercial el Chonero sostienen nunca haber recibido capacitaciones sobre la Seguridad y Salud Ocupacional, un 20% afirma que, en algunas ocasiones, y un 10% afirma si haber sido capacitado. Estos resultados no resultan positivos para la gestión del personal del comercial, porque según Ruiz (2016), además de que el empleado sea capacitado en las diversas funciones que debe realizar, también es necesaria e importante la formación en temas de prevención y cuidado de accidentes y enfermedades laborales, conociendo a profundidad cada una de las medidas de seguridad que en este tipo de empresas se deben efectuar.

Cuadro 4.31. ¿Le gustaría que la empresa disponga de un reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional?

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	1	10%
Siempre	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

**Gráfico 4.30.** ¿Le gustaría que la empresa disponga de un reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional?

Fuente: Encuesta realizada al personal del comercial El Chonero

El gráfico ilustrado permite analizar que todo el personal del comercial El Chonero está de acuerdo con que la empresa disponga de un reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional que les permita trabajar bajo directrices que garanticen su integridad y bienestar. Este resultado se respalda con lo emitido por Soto (2020), quien expone en su investigación que, dicho reglamento se debe establecer tomando en consideración las normativas legales en materia de seguridad y salud en el trabajo, la evaluación de riesgos en el negocio y la actividad económica del mismo.

La actividad final de la presente fase comprendió la identificación de los factores internos y externos que inciden de forma positiva o negativa en la seguridad, salud y bienestar de los empleados del comercial El Chonero, mediante el uso de la herramienta FODA, la cual distribuye su análisis en las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades, tal como lo determina Sánchez (2020). Su desarrollo se muestra en el cuadro 4.32:

Cuadro 4.32. Análisis de los factores internos y externos de la SSO del comercial El Chonero

Factores del FODA	Positivos	Negativos
Internos	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Propietario del comercial con los respectivos conocimientos sobre la SSO	No se realizan evaluaciones del estado de la infraestructura de forma periódica
	El personal cuenta con el debido EPP	No tiene definido un protocolo de seguridad ante situaciones de emergencia
	La empresa mantiene identificados los lugares de riesgos dentro de la infraestructura y áreas específicas de trabajo	No tiene definido los planes de comunicación con el personal
	Infraestructura adecuada de trabajo	No se desarrollan planes de capacitación
	El comercial tiene visible el botiquín de primeros auxilios	No posee un Plan Integral de Riesgos Laborales
	Disponibilidad de contar con un modelo de SSO	Riesgos mecánicos, físicos, ergonómicos, psicosociales
	Remuneración y aseguramiento acorde a la normativa vigente	Desconocimiento del personal sobre la gestión de SSO
	Seguridad laboral	Carencia de evaluaciones de puestos de trabajo
Externos	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Normativa vigente (Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Constantes cambios en la normativa legal
	Socios inversionistas para expandir el negocio e implementar un modelo de SSO	Eventos naturales
	Capacitaciones por parte de organismos públicos y privados sobre la gestión de SSO	Fallas en el desarrollo del modelo de SSO ocasiona riesgos laborales
	Instrumentos para la cualificación de riesgos del Ministerio de Trabajo	Problemas económicos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
	Alta demanda en productos de primera necesidad	Incumplimientos en la normativa de SSO ocasiona multas por parte de los organismos reguladores

Fuente: Elaboración propia

- **FORTALEZAS:** las fortalezas que el diagnóstico de la situación actual permitió determinar se basan principalmente en que el propietario del comercial El Chonero cuenta con los respectivos conocimientos sobre lo que abarca la Seguridad y Salud Ocupacional, por tanto, brinda a sus empleados los debidos Equipos de Protección Personal como mascarillas para la protección del polvo y del virus COVID-19, y botas antideslizantes. Otra de

los aspectos positivos internos que se destaca es que la empresa mantiene identificados los lugares de riesgos dentro de la infraestructura y áreas específicas de trabajo, su infraestructura adecuada, existe un botiquín de primeros auxilios visible y accesible para cualquier emergencia, los empleados son remunerados y asegurados según lo establece la ley, y cuentan con estabilidad laboral que les permite sentirse seguros y satisfechos en su trabajo, además, tanto el propietario del comercial como su personal muestra total disposición para la implementación de un modelo de Seguridad y Salud Ocupacional que les genere una mayor garantía de su bienestar e integridad física, mental y emocional.

- **DEBILIDADES:** el comercial presenta varias debilidades respecto a la seguridad y salud de sus empleados, empezando por el desconocimiento que el personal posee sobre este tema, además de no recibir capacitaciones que les permitan un mayor involucramiento y compromiso con las medidas que se deben de aplicar para la prevención de riesgos. Se destaca además que la entidad no desarrolla planes de comunicación para relacionarse de forma directa sobre las necesidades de protección que requieren los trabajadores. Por su parte, existe carencia de un Plan Integral de Riesgos, así como la definición de un protocolo de seguridad ante situaciones de emergencia. Otro de los aspectos internos negativos identificados corresponde a que no se evalúan el estado de la infraestructura ni de los puestos de trabajo, impidiendo la identificación de riesgos.
- **OPORTUNIDADES:** Dentro de las principales oportunidades que el comercial debe aprovechar, se encuentra el Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, mismo que brinda los lineamientos pertinentes para crear e implementar un modelo de Seguridad y Salud Ocupacional para el comercial, además, se cuenta con la matriz de cualificación de riesgos del Ministerio de Trabajo, como instrumento de evaluación. Por otro lado, también se considera la oportunidad de contar con socios inversionistas dispuestos a contribuir con recursos económicos para la expansión del negocio, así como para mejorar la situación de seguridad de los empleados. En esta misma línea de intervención de agentes externos, se plantean capacitaciones por parte de organismos públicos y privados para que el personal obtenga los debidos conocimientos de prevención y

mitigación de riesgos y enfermedades laborales. Cabe resaltar que la actividad económica del comercial se refiere al expendio de productos de primera necesidad, representando un aspecto positivo.

- **AMENAZAS:** los constantes cambios en la normativa legal representan una amenaza para la empresa, tanto así, que al generarse nuevos lineamientos la empresa debe invertir en la implementación tanto de equipos de protección, como en medidas de seguridad, de lo contrario se ocasionan multas por parte de los organismos reguladores. Dentro de estas fuerzas externas que inciden en el comercial, se identifica la probabilidad de eventos naturales como terremotos, fenómenos de lluvia, entre otros sucesos que, de desarrollar un modelo de Seguridad y Salud Ocupacional con fallas, se originarían grandes tragedias. Un tema de interés actual tanto para el empleado como para el empleador, es la problemática que evidencia el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, generando incertidumbre sobre las garantías económicas y de salud de sus afiliados.

4.1.2. DESARROLLO DE LA FASE II. ANÁLISIS DE LOS DIFERENTES FACTORES DE RIESGOS EXISTENTES EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS QUE ATENTEN CONTRA LA CALIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL COMERCIAL EL CHONERO

La primera actividad de esta segunda fase comprende la cualificación de los factores de riesgos que se han identificado previamente con los instrumentos de evaluación, para tal efecto se utiliza como herramienta, la Matriz de Cualificación de Riesgos, misma que es desarrollada por el Ministerio de Relaciones Laborales (como se citó en Lama, 2019), tal como se evidencia en el anexo 8.

A continuación, se desarrolla la matriz de cualificación cuantitativa de riesgos de los factores físicos (*ver cuadro 4.33*), mecánicos (*ver cuadro 4.34*), ergonómicos (*ver cuadro 4.35*) y psicosociales (*ver cuadro 4.36*), relacionados con los puestos de trabajo que ocupa el comercial El Chonero.

Cuadro 4.33. Matriz de riesgos de los factores físicos

Información general	(1) Factores físicos													
	Trabajadores	Hombres	Mujeres	(1.1) Ruido			(1.2) Temperatura			(1.3) Iluminación				
				P	G	V	P	G	V	P	G	V		
Gerente (encargado)	1	1		2	1	1								
Personal de ventas	5	4	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1
Personal de embarque	3	3		2	1	1	3	2	1					
Personal de facturación	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Guardia de seguridad	1	1		1	1	1	1	1	1					

Fuente: Elaboración de las autoras a partir del formato emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales (como se citó en Lama, 2019).

Cuadro 4.34. Matriz de riesgos de los factores mecánicos

Información general	(2) Factores mecánicos
---------------------	------------------------

	j e e			y																			
	a	s	s	usuarios																			
do																							
res				P	G	V	P	G	V	P	G	V	P	G	V	P	G	V	P	G	V		
Gerente (encargado)	1	1		3	1	3	3	2	1	3	2	1			3	1	3				1	1	1
Personal de ventas	5	4	1	3	1	2	3	2	2				1	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1
Personal de embarque	3	3		1	1	1	3	2	2				1	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1
Personal de facturación	1		1				3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1
Guardia de seguridad	1	1		3	1	1				2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1

Fuente: Elaboración de las autoras a partir del formato emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales (como se citó en Lama, 2019).

Los factores de riesgo se cualificaron con base al nivel de Probabilidad (P), Gravedad (G) y Vulnerabilidad (V), en valores del 1 al 3 según lo indica la matriz de Relaciones Laborales. Los factores identificados son los siguientes: Físicos (ruido, temperatura e iluminación); mecánicos (atrapamiento por o entre objetos, caída de personas al mismo nivel, espacios confinados, choque contra objetos inmóviles, contactos eléctricos indirectos, manejo de herramientas cortopunzantes); ergonómicos (sobre esfuerzo físico, manipulación de carga pesada, movimiento repetitivo, posiciones forzadas, uso de PVD); y psicosociales (turnos rotativos, trabajo a presión, alta responsabilidad, inestabilidad en el empleo, déficit de comunicación, agresión o maltrato, trato con clientes y usuarios).

En el siguiente cuadro se desarrolla la Matriz Triple Criterio PVG propuesta por el Ministerio de Relaciones Laborales para la evaluación de los distintos factores que generan riesgos para la empresa, tal como lo determina Lama (2019).

Cuadro 4.37. Matriz triple criterio PGV de los factores de riesgos identificados en el comercial El Chonero

INFORMACIÓN GENERAL				(1) FACTORES FÍSICOS			(2) FACTORES MECÁNICOS						(3) RIESGOS ERGONÓMICOS					(4) RIESGOS PSICOSOCIAL							TIPO DE RIESGO				
Cargo	Trabajadores	Hombres	Mujeres	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	RIESGO MODERADO (4-3)	RIESGO IMPORTANTE (5-6)	RIESGO INTOLERABLE (7-9)		
Gerente (encargado)	1	1		4	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	5	7	6	6	0	7	0	3	7	23	14		
Personal de ventas	5	4	1	5	6	3	6	6	6	6	0	0	7	6	6	4	0	6	7	0	4	7	5	4	15	58	21		
Personal de embarque	3	3		4	6	0	6	6	6	6	0	4	7	7	6	6	0	3	7	0	4	7	5	5	15	52	28		
Personal de facturación	1		1	3	3	3	0	0	6	0	5	0	3	0	7	7	6	0	7	5	4	7	5	5	16	32	30		
Guardia de seguridad	1	1		3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	7	7	0	5	0	5	3	3	5	3	18	15	18		
RIESGO MODERADO				14	12	6	0	3	0	0	0	4	3	0	0	4	0	3	0	0	15	3	0	10					
RIESGO IMPORTANTE				5	6	0	12	12	18	12	5	0	6	6	12	6	11	11	6	16	0	0	20	10					
RIESGO INTOLERABLE				0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	7	18	16	0	7	21	0	0	28	0	0					

Fuente: Elaboración de las autoras a partir del formato emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales (como se citó en Lama, 2019).

La matriz anterior se desarrolló con base a las matrices de cualificación, elaborando una suma de los valores que se definieron por cada factor de riesgos, con el fin de determinar si el riesgo es moderado, importante o intolerables. Para lograr una mayor comprensión de los resultados se presenta un cuadro en el que se muestran tanto numérica como porcentualmente los valores obtenidos, además de un gráfico de barras que sintetiza la información.

Cuadro 4.38. Estimación por factores de riesgos

Factores de riesgos	Cualificación					
	Estimación del riesgo					
	Riesgo moderado	%	Riesgo importante	%	Riesgo intolerable	%
Riesgos físicos	26	37%	17	8%	0	0%
Riesgos mecánicos	7	10%	59	28%	0	0%
Riesgos ergonómicos	7	10%	41	20%	49	64%
Riesgos psicosociales	31	44%	91	44%	28	36%
Total	71	100%	208	100%	77	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la matriz de triple criterio PGV

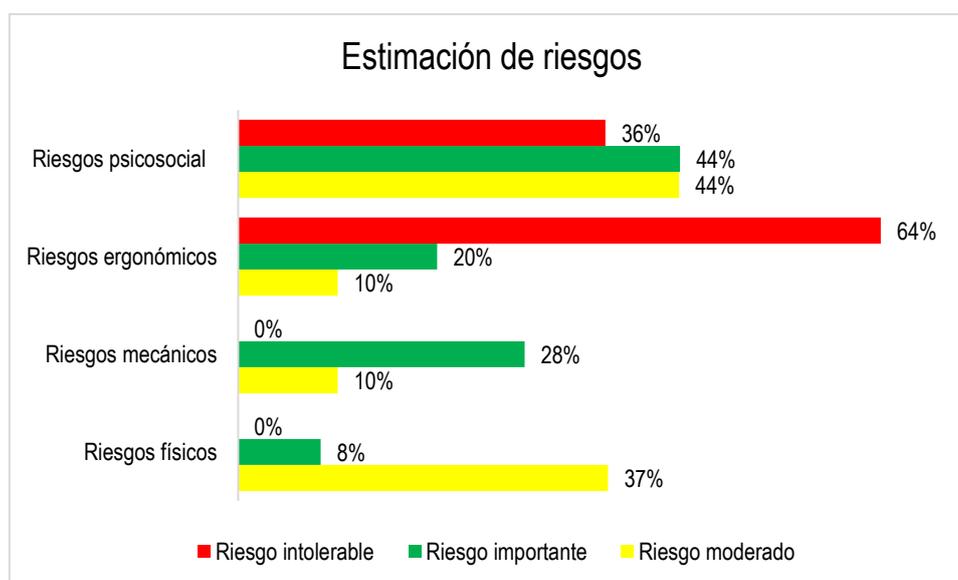


Gráfico 4.31. Estimación por factores de riesgos

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la matriz de triple criterio PGV

Se determinó que los riesgos de mayor gravedad son de carácter ergonómico, con un 64% de intolerabilidad, seguido de un 36% en los riesgos psicosociales, mismo que amerita mayor análisis ya que también presenta un 44% de riesgos importantes y otro 44% de riesgos moderados.

Consecuentemente se requiere determinar cuáles son los tipos de riesgos que inciden mayormente en cada factor, por lo tanto, el siguiente cuadro evidencia numérica como porcentualmente los valores que posteriormente se ilustran en un gráfico de barras para su mayor entendimiento.

Cuadro 4.39. Estimación por factores de cada tipo de riesgos

		Cualificación					
		Estimación del riesgo					
	FACTORES DE RIESGO	Riesgo moderado	%	Riesgo importante	%	Riesgo intolerable	%
Riesgos físicos	Ruido	14	18%	5	3%	0	0%
	Temperatura	12	16%	0	0%	0	0%
	Iluminación	6	8%	6	3%	0	0%
Riesgos mecánicos	Atrapamiento por o entre objetos	0	0%	12	7%	0	0%
	Caída de personas al mismo nivel	3	4%	12	7%	0	0%
	Espacios confinados	0	0%	18	10%	0	0%
	Choque contra objetos inmóviles	0	0%	12	7%	0	0%
	Contactos eléctricos indirectos	0	0%	5	3%	0	0%
	Manejo de Herramientas corto punzantes	4	5%	0	0%	0	0%
	Riesgos ergonómicos	Sobre esfuerzo físico	3	4%	6	3%	14
Manipulación de carga pesada		0	0%	6	3%	7	6%
Movimiento repetitivo		0	0%	12	7%	18	16%
Posiciones forzadas		4	5%	6	3%	16	14%
Uso de pantalla de visualización de datos (PVD)		0	0%	11	6%	0	0%
Riesgos psicosociales	Turnos rotativos	3	4%	11	6%	7	6%
	Trabajo a presión	0	0%	6	3%	21	19%
	Alta responsabilidad	0	0%	16	9%	0	0%
	Inestabilidad en el empleo	15	19%	0	0%	0	0%
	Difícil de comunicación	3	4%	0	0%	28	25%
	Agresión o maltrato	0	0%	20	11%	0	0%
	Trato con clientes y usuarios	10	13%	10	6%	0	0%
TOTAL		77	100%	174	100%	111	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la matriz de triple criterio PGV

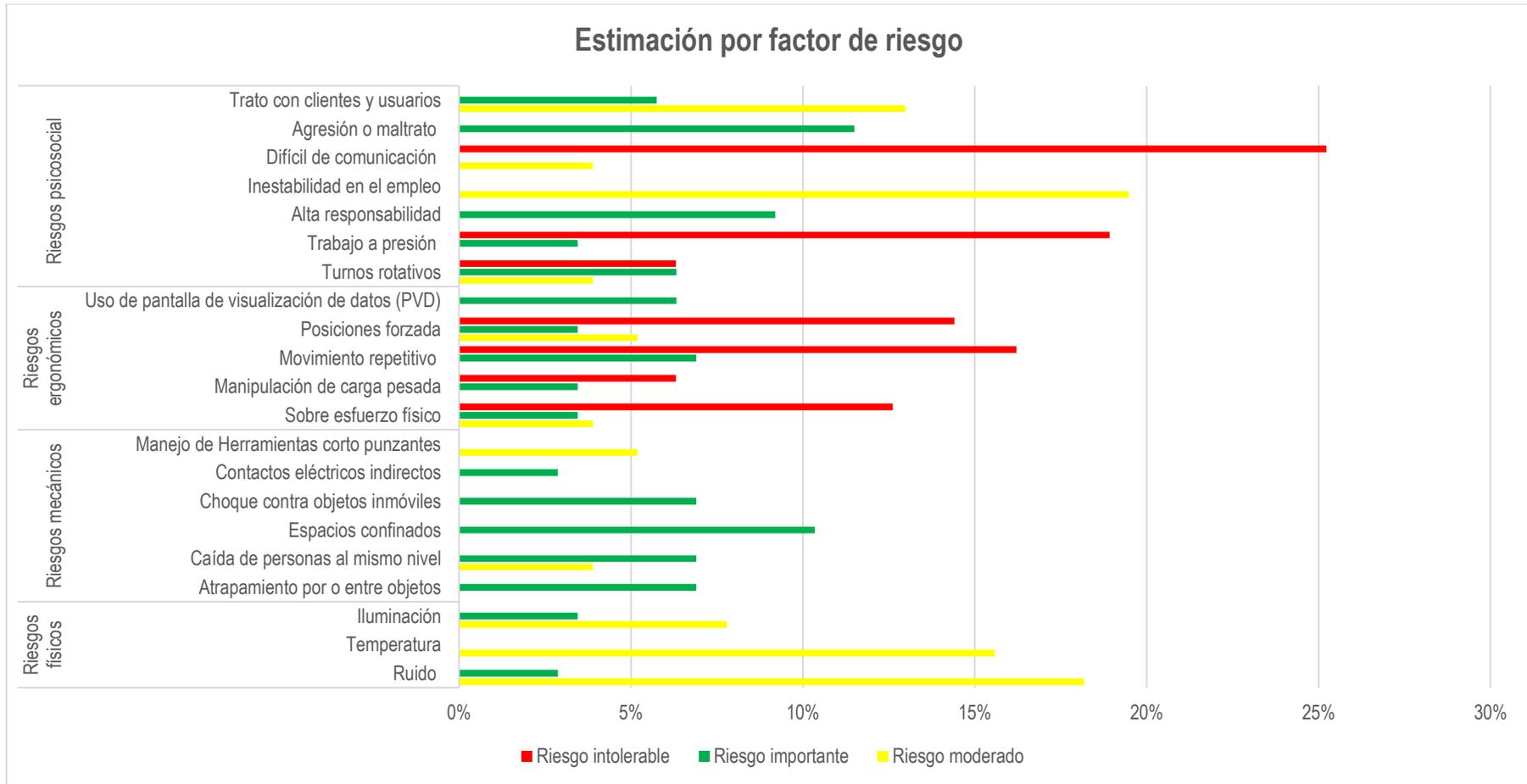


Gráfico 4.32. Estimación por factores de cada tipo de riesgos
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la matriz de triple criterio PGV

Los resultados del gráfico anterior con niveles de intolerabilidad son el sobre esfuerzo físico, la manipulación de carga pesada, los movimientos repetitivos, las posiciones forzadas (factores ergonómicos), los turnos rotativos, trabajo bajo presión y el déficit de comunicación (factores psicosociales). También se considera oportuno señalar los riesgos de atención importante, tales como: ruido e iluminación (factores físicos), atrapamiento entre objetos, caída de personas al mismo nivel, espacios confinados, choque contra objetos inmóviles, contacto eléctrico indirecto, uso de PVD, alta responsabilidad, agresión o maltrato y trato con clientes.

Los factores de riesgos a los cuales se encuentra expuesto el personal del comercial El Chonero son distintos según el cargo que ejercen, por lo tanto, en el siguiente cuadro se muestran los valores numéricos y porcentuales del tipo de riesgo según el puesto, así como también la representación gráfica de los mismos para una mejor visualización y análisis.

Cuadro 4.40. Estimación de riesgos por cargo laboral

Cargo	Trabajadores	Cualificación					
		Estimación del riesgo					
		Riesgo moderado	%	Riesgo importante	%	Riesgo intolerable	%
Gerente (encargado)	1	7	10%	23	13%	14	13%
Personal de ventas	5	15	21%	58	32%	21	19%
Personal de embarque	3	15	21%	52	29%	28	25%
Personal de facturación	1	16	23%	32	18%	30	27%
Guardia de seguridad	1	18	25%	15	8%	18	16%
TOTAL	11	71	100%	180	100%	111	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la matriz de triple criterio PGV

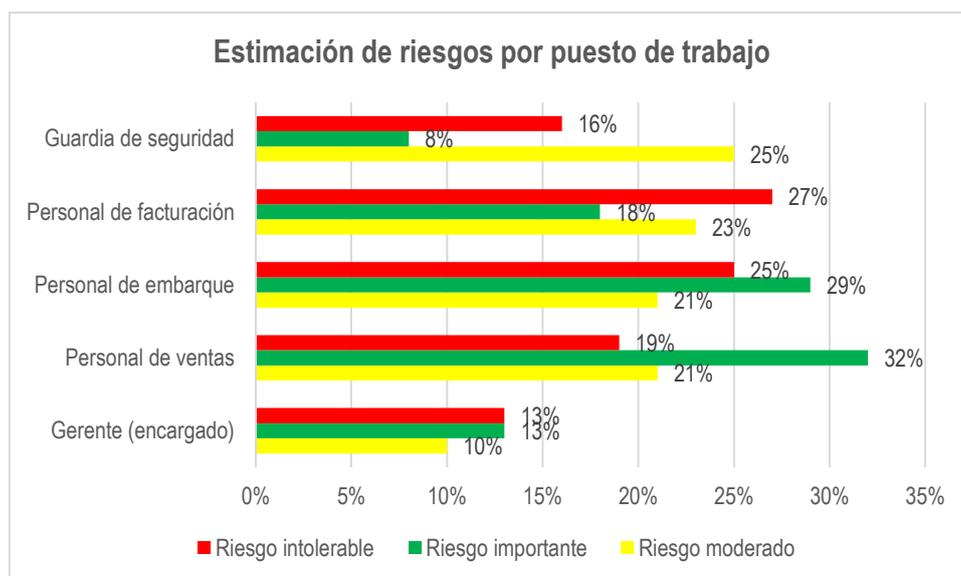


Gráfico 4.33. Estimación de riesgos por puesto de trabajo

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la matriz de triple criterio PGV

El presente gráfico evidencia que referente a los riesgos moderados, el guardia de seguridad es quien mayor porcentaje abarca, por su parte el personal de ventas representa un 32% de riesgos importantes, y el personal de facturación un 27% de riesgos intolerables. Este análisis será considerado para la posterior descripción de problemas y el respectivo plan de mejora.

4.1.3. DESARROLLO DE LA FASE III. PROPUESTA DE UN MODELO DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES EN EL COMERCIAL EL CHONERO

Con la finalidad de contextualizar la problemática objeto de estudio, se desarrolla un Diagrama de Ishikawa, también conocido como herramienta de las 6 M, por las causas descritas en Máquina, Mano de obra, Medio ambiente, Materiales, Métodos y Medidas, tal como se muestra en la siguiente figura:

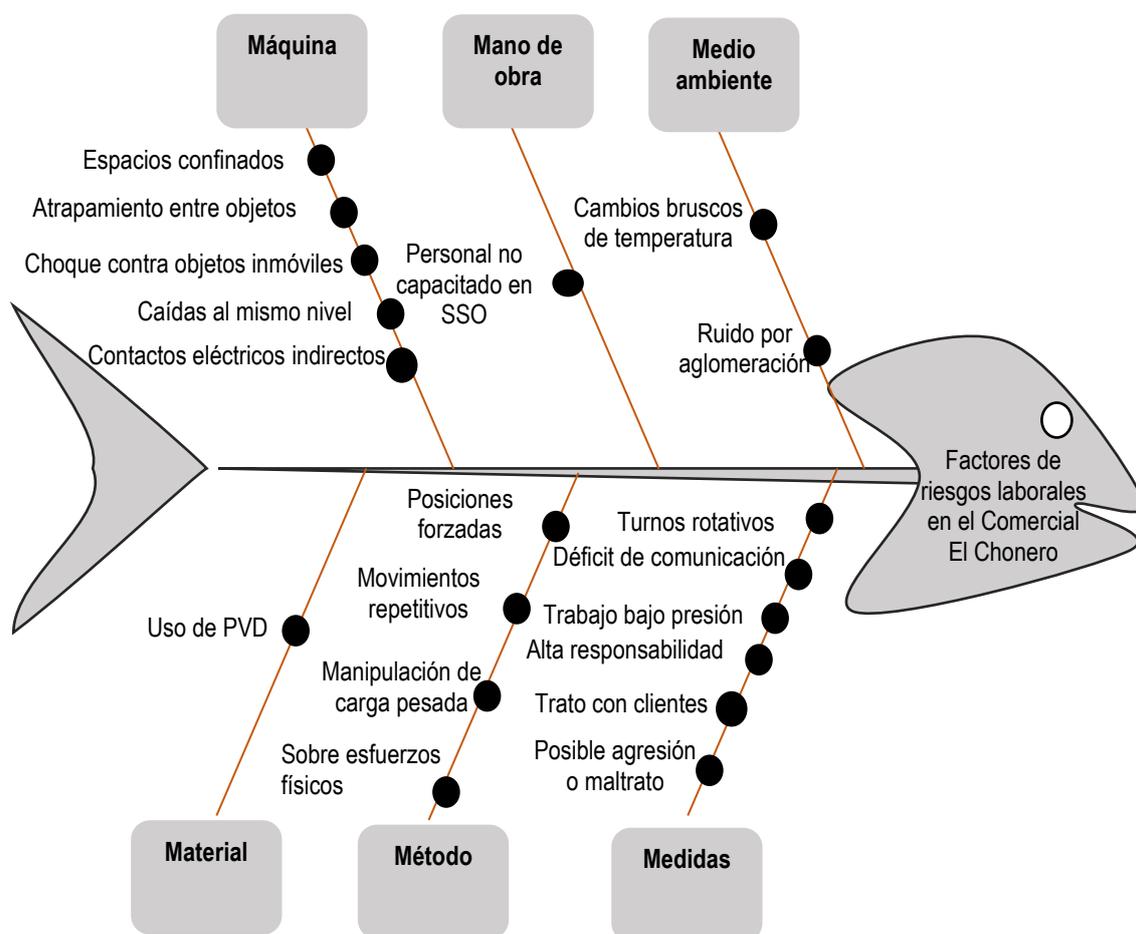


Figura 4.1. Diagrama Ishikawa sobre los factores de riesgos del comercial El Chonero
Fuente: Elaboración de las autoras

PROBLEMA: presencia de factores de riesgos que afectan la salud, seguridad y bienestar del personal del comercial El Chonero, originado por las siguientes causas:

- **Máquina:** las causas identificadas dentro este parámetro del diagrama de Ishikawa se refieren al equipamiento del lugar de trabajo, condicionado por

los espacios confinados en cuanto a las estanterías del comercial, el riesgo de que el personal quede atrapado entre las mismas, o se ocasionen choques en el transcurso del despacho de productos, los contactos eléctricos indirectos que se generan por medio de los congeladores, entre otros equipos eléctricos., así mismo, las caídas al mismo nivel son un riesgo asociado a las estructuras metálicas usadas como perchas de mercadería. Todas estas causas se catalogan también como riesgos mecánicos, dentro de la matriz de triple criterio desarrollada anteriormente.

- **Mano de obra:** debido a la importancia que este recurso representa para la empresa, resulta necesario su análisis profundo, así como la relación que guarda con el problema central. En cuanto a esto, la falta de conocimientos de los empleados sobre la SSO de manera general, así como la ausencia de capacitaciones por parte de la empresa sobre este tema de forma profunda, representa una causa fundamental de que se generen mayores factores de riesgos laborales.
- **Medio ambiente:** en este elemento se describen los que anteriormente fueron determinados como riesgos físicos, referidos a los cambios bruscos de temperatura a los que se expone el personal de ventas al entrar y salir de la cámara frigorífica para cumplir los pedidos de los clientes, además del ruido que se genera cuando existe aglomeración de clientes, ya que estos hacen sus requerimientos en varias ocasiones a una sola voz.
- **Material:** el uso de PVD, se destaca que el material utilizado para esta función no es ergonómico, lo que puede desatar problemas en un corto y largo plazo para el personal de facturación y de gerencia.
- **Método:** se asocian las posiciones forzadas, la manipulación de carga pesada, sobre esfuerzos físicos y los movimientos repetitivos, causas que previamente se han determinado como factores de riesgos ergonómicos, cuya afectación recae sobre el personal de ventas y embarque, por sus funciones de despacho a clientes, abastecimiento y percha de mercadería.
- **Medidas:** estas causas se determinan como riesgos psicosociales, cuya afectación recae sobre todo el personal del comercial, debido en primera instancia al déficit de comunicación que existe tanto a nivel gerencia-subordinados como a nivel subordinados – gerencia. Además, las medidas de trabajo al que el personal se somete incluyen funciones de alta

responsabilidad, turnos rotativos, trabajo bajo presión, trato continuo con clientes y posible agresión o maltrato que sobresalta principalmente al personal de ventas y embarque, tanto por el superior o por los clientes, ante exigencias de un servicio ágil y eficiente.

A continuación, se presenta un cuadro en el que se explica la relación de las causas identificadas en el diagrama anterior, con el personal afectado.

Cuadro 4.41. Estimación de riesgos por cargo laboral

Causas del problema	Personal afectado
Espacios confinados	Personal de ventas y embarque en el vaivén del despacho de mercadería a clientes, traslado y percha de mercadería en los estantes correspondientes.
Atrapamiento entre objetos inmóviles	
Choque contra objetos inmóviles	
Caídas al mismo nivel	
Contactos eléctricos indirectos	Personal de ventas al utilizar los equipos eléctricos como congeladores
Personal no capacitado en SSO	Todo el personal del comercial
Cambios de temperatura	Personal de ventas al utilizar los equipos eléctricos como congeladores
Ruido por aglomeraciones	Personal de ventas y facturación
Usos de PVD	Al gerente debido a que su función administrativa requiere el uso constante de computador y celular. También al personal de facturación, puesto a que los cobros se realizan mediante un sistema computarizado
Posiciones forzadas	Personal de facturación, cuya actividad fija es estar sentada facturando, y al guardia de seguridad, cuya posición es estar de pie en toda la jornada laboral
Movimientos repetitivos	Personal de facturación y guardia de seguridad, por sus funciones fijas y monótonas.
Manipulación de carga pesada	Personal de embarque, puesto que el peso de la mercadería generalmente es en quintales, y deben de realizarlo de manera manual
Sobre esfuerzos físicos	Personal de embarque y de ventas, debido a sus funciones de despacho de mercadería.
Turnos rotativos	Gerente y al personal de ventas
Déficit de comunicación	Todo el personal
Trabajo bajo presión	Gerente y al personal de ventas
Alta responsabilidad	Gerente y la persona de facturación
Trato con clientes	Personal de ventas
Posible agresión o maltrato	Personal de ventas y embarque, tanto por el superior o por los clientes, ante exigencias de un servicio ágil y eficiente

Fuente: Elaboración de las autoras

La actividad final del desarrollo de la presente investigación comprende el desarrollo de una propuesta de mejora que contribuya a la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores en el comercial El Chonero mediante la matriz 5w+2h, misma que requiere el desarrollo de los cuestionamientos definidos por Cruz (2019) como: porqué (why), qué (what), cómo (how), cuándo (when), dónde (where), quién (who) y cuánto (how much). Su desarrollo se evidencia en los cuadros 4.41 y 4.42.

Cuadro 4.42. Propuesta de mejoramiento para el comercial El Chonero a través de la matriz 5W + 2H

¿Qué? (what)	¿Por qué? (why)	¿Cómo? (how)	¿Quién? (when)	¿Dónde? (where)	¿Cuándo? (who)	¿Cuánto? (how much)	Indicador de cumplimiento
Proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal	Personal no capacitado en SSO	Contratar una persona o entidad capacitadora sobre SSO	Gerente del comercial	Online	Noviembre del 2021	----	Nivel de formación proyectado / nivel de formación adquirido
		Programar las capacitaciones de SSO	Gerente del comercial y entidad capacitadora	Online	Noviembre del 2021	----	
		Ejecutar las capacitaciones de forma periódica y continua	Entidad capacitadora, gerente y personal del comercial	Online	Enero del 2022	\$200,00	
		Evaluar los conocimientos del personal en materia de SSO	Comité de SSO del comercial (denominado por el gerente)	Online	Febrero del 2022 y luego cada 6 meses	\$50.00	
		Retroalimentar y actualizar conocimientos de SSO	Entidad capacitadora, gerente y personal del comercial	Online	Enero del 2023	\$200.00	
Analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades	Cualificación moderada e importante de riesgos físicos	Asignar un trabajador específico para el despacho de productos de frigorífero y evitar la exposición a cambios de temperatura	Gerente del comercial	Instalaciones del comercial	Enero del 2022	-----	Estimación cualitativa de riesgos físicos inicial / Estimación cualitativa de riesgos físicos final
		Diseñar cabinas de atención con acondicionamiento acústico				\$1000.00	
Analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades	Cualificación moderada e importante de riesgos mecánicos	Organizar las estanterías con suficiente espacio para que el personal perche y despache mercadería.	Gerente y personal de embarque	Instalaciones del comercial	Enero del 2022	\$50.00	Estimación cualitativa de riesgos mecánicos inicial / Estimación cualitativa de riesgos mecánicos final
		Revisar constantemente el estado de las perchas metálicas, de modo que se eviten o solucionen desperfectos.	Gerente y personal calificado	Instalaciones del comercial	Enero del 2022	\$100.00	
		Contratar un técnico en electricidad para que revise y mejore las condiciones de los equipos eléctricos	Gerente y personal calificado	Instalaciones del comercial	Enero del 2022	\$50.00	

Fuente: Elaboración de las autoras

Cuadro 4.43. Propuesta de mejoramiento para el comercial El Chonero a través de la matriz 5W + 2H (continuidad)

¿Qué? (what)	¿Por qué? (why)	¿Cómo? (how)	¿Quién? (when)	¿Dónde? (where)	¿Cuándo? (who)	¿Cuánto? (how much)	Indicador de cumplimiento
Analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades	Cualificación importante e intolerable de riesgos ergonómicos	Adquirir equipos de computación y oficina ergonómicos	Gerente del comercial	Gerencia y cabina de facturación del comercial	Enero del 2021	\$2000.00	Estimación cualitativa de riesgos ergonómicos inicial / Estimación cualitativa de riesgos ergonómicos final
		Establecer políticas de descanso y rotación de puesto	Gerente del comercial, personal de facturación y guardia de seguridad	Instalaciones del comercial	Enero del 2021	-----	
		Adquirir montacargas manuales	Gerente del comercial y personal de embarque	Online	Enero del 2012	\$1000.00	
Analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades	Cualificación importante e intolerable de riesgos psicosociales	Elaborar un plan de comunicación	Comité de SSO del comercial (denominado por el gerente)	Instalaciones del comercial	Enero del 2021	\$100.00	Estimación cualitativa de riesgos psicosociales inicial / Estimación cualitativa de riesgos psicosociales final
		Elaborar planes de trabajo e incentivos por esfuerzo	Gerente del comercial	Instalaciones del comercial	Enero del 2021	\$100.00	
		Capacitar el personal para el trato con clientes y manejo de situaciones	Gerente, personal de ventas y entidad capacitadora	Online	Marzo del	\$200.00	
		Evaluar índices de agresión o maltrato y establecer políticas de sanción	Comité de SSO del comercial (denominado por el gerente)	Instalaciones del comercial	Enero del 2021	\$100.00	

Fuente: Elaboración de las autoras

La anterior propuesta incluye las razones que la fundamentan y los objetivos a lograr, mediante una serie de acciones que posibilitan garantizar la seguridad, salud y bienestar del comercial El Chonero, además, se puntualizan los responsables de dichas acciones, el presupuesto requerido, el lugar y fechas de ejecución. Cabe destacar que los objetivos se definen bajo las recomendaciones de Martínez y Yandún (2017) en su estudio sobre la normativa ecuatoriana vigente, cuyo objetivo comprendió determinar las buenas prácticas de SSO en relación con la ISO 26000. Finalmente se definieron los indicadores de medición para comprobar en qué nivel la propuesta ha logrado su fin.

De forma concreta, las respuestas a las interrogantes que componen la matriz 5w+2h se detallan de la siguiente forma:

- **¿Qué?:** proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal; y analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades (Martínez y Yandún, 2017).
- **¿Por qué?:** personal del comercial no capacitado en materia de SSO; y cualificación importante de riesgos físicos, mecánicos, ergonómicos y psicosociales.
- **¿Cómo?:** contratar entidad capacitadora, ejecutar capacitaciones, evaluar y retroalimentar conocimientos; asignar personal específico para el despacho de productos del frigorífero, y diseñar cabinas de atención con acondicionamiento acústico; organizar las estanterías con suficiente espacio, revisar constantemente el estado de las perchas metálicas, contratar un técnico en electricidad para que revise y mejore las condiciones de los equipos eléctricos; adquirir equipos de computación y oficina ergonómicos; establecer políticas de descanso y rotación de puesto; y comprar montacargas manuales; elaborar planes de comunicación, de trabajo e incentivos por reconocimientos; capacitar al personal sobre trato con clientes y manejo de situaciones, evaluar índices de agresión o maltrato y establecer políticas de sanción.

- **¿Quién?:** gerente general, personal y comité de SSO del comercial (determinado por la administración), y entidades capacitadoras.
- **¿Dónde?:** Instalaciones del comercial y demás acciones realizadas de forma online dentro de las posibilidades de cada involucrado.
- **¿Cuándo?:** a partir de noviembre del presente año
- **¿Cuánto?:** aproximadamente \$5150.00. Cabe destacar que este presupuesto debe ser analizado y ajustado a la realidad, teniendo en consideración que los precios más elevados son los de la adquisición de equipamiento y materiales ergonómicos, relacionado con el estado de gravedad intolerable que determinó la cualificación de riesgos.
- **Indicador de cumplimiento:** estos se determinan tomando los resultados de la cualificación de riesgos realizados en esta investigación, y los resultados que se obtengan de una posterior cualificación, una vez que se haya implementado el plan propuesto.

Los resultados presentados permiten dar cumplimiento con el objetivo de la presente investigación, donde se propone un modelo de Seguridad, Salud y Bienestar aplicable en el comercial El Chonero, de modo que se logre un mayor seguimiento y control a los factores de riesgos que actualmente se encuentran presentes y que se pueden presentar en un futuro. El modelo propuesto se fundamenta en el diseño de Velazco (2017), cuyo proceso incluye ciclos de mejora continua en tres niveles: individual, lugar de trabajo y organizacional, de modo que se logre la sustentabilidad en cuanto a la salud y la seguridad en el trabajo.

A continuación, se evidencia el esquema metodológico de la aplicación del modelo propuesto:

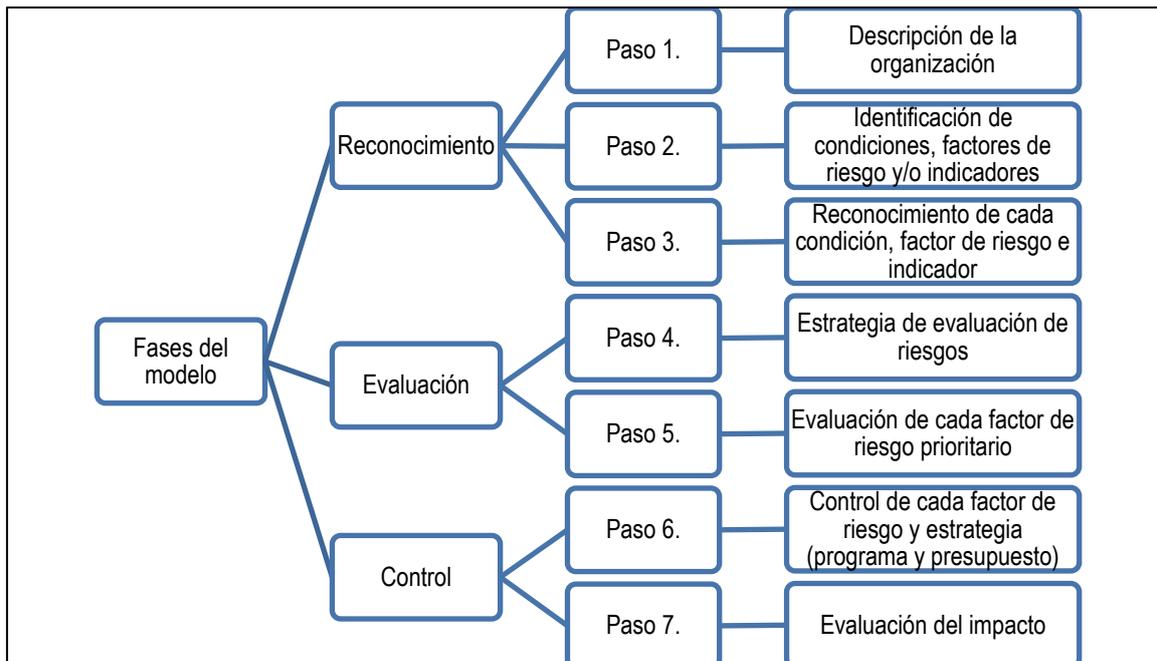


Figura 4.2. Modelo del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
Fuente: Elaboración propia a partir de Velazco (2017)

PASO 1. Descripción de la organización:

El comercial El Chonero es una entidad dedicada a la venta de productos de abarrotes, ubicado en la ciudad de Chone. Para efectos de su actividad comercial, el personal con el que labora es el recurso principal, motivo por el cual, el propietario y gerente demuestra interés en la correcta gestión de la seguridad y salud de los trabajadores.

La situación de seguridad y salud de los empleados del comercial el Chonero evidencia fortalezas y debilidades que deben ser potenciadas y superadas respectivamente, según la perspectiva del gerente propietario y de su personal.

Dentro de los aspectos positivos se destaca lo siguiente:

- El propietario cuenta con conocimientos básicos sobre la SSO.
- El personal posee el EPP.
- Se identifican los lugares de riesgos dentro de la infraestructura y áreas específicas de trabajo.
- La infraestructura de trabajo es adecuada.
- Visibilidad del botiquín de primeros auxilios
- Predisposición para aplicar un modelo de SSO

- Remuneración y aseguramiento acorde a la normativa vigente
- Estabilidad laboral

Por su parte, los aspectos negativos se detallan a continuación:

- Inexistencia de evaluaciones del estado de la infraestructura.
- No existe un protocolo de seguridad ante situaciones de emergencia
- Carencia de planes de comunicación y capacitación con el personal
- No se evidencia un Plan Integral de Riesgos Laborales
- Presencia de riesgos mecánicos, físicos, ergonómicos, psicosociales
- Desconocimiento del personal sobre la gestión de SSO
- Carencia de evaluaciones de puestos de trabajo

PASO 2. Identificación de condiciones, factores de riesgo y/o indicadores

La descripción del presente apartado se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 4.44. Identificación de condiciones, factores de riesgos, áreas de trabajo y normativa aplicable

Condición	Factor de riesgo	Área de trabajo	Normativa aplicable
Cualificación moderada e importante	Riesgos físicos	Área de ventas y facturación	Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de trabajo.
Cualificación moderada e importante	Riesgos mecánicos	Área de ventas y embarque	Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo
Cualificación importante e intolerable	Riesgos ergonómicos	Área de gerencia, ventas, facturación, embarque, y seguridad.	
Cualificación importante e intolerable	Riesgos psicosociales	Área de gerencia, ventas, facturación, embarque, y seguridad.	

Fuente: Elaboración propia

PASO 3. Reconocimiento de cada condición, factor de riesgo e indicador

Cuadro 4.45. Identificación de condiciones, factores de riesgos, áreas de trabajo y normativa aplicable

Condición	Detalle de las condiciones	Factor de riesgo	Área de trabajo	Normativa aplicable	Lineamientos a revisar
Cualificación moderada e importante	Personal de ventas y facturación al recibir pedidos en aglomeraciones, y efectuar despachos de productos frigoríferos	Riesgos físicos	Área de ventas y facturación	Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del	Art 11, 53 y 55

Cualificación moderada e importante	Personal de ventas al utilizar los equipos eléctricos como congeladores Personal de ventas y embarque en el vaivén del despacho de mercadería a clientes, traslado y percha de mercadería en los estantes correspondientes.	Riesgos mecánicos	Área de ventas y embarque	Medio Ambiente de trabajo.	Art 11, 73-76
Cualificación importante e intolerable	Personal de facturación, cuya actividad fija es estar sentada facturando, y al guardia de seguridad, cuya posición es estar de pie en toda la jornada laboral Personal de facturación y guardia de seguridad, por sus funciones fijas y monótonas. Personal de embarque, puesto que el peso de la mercadería generalmente es en quintales, y deben de realizarlo de manera manual Personal de embarque y de ventas, debido a sus funciones de despacho de mercadería.	Riesgos ergonómicos	Área de gerencia, ventas, facturación, embarque, y seguridad.		Art 11 y 120
Cualificación importante e intolerable	Personal de ventas y embarque, tanto por el superior o por los clientes, ante exigencias de un servicio ágil y eficiente	Riesgos psicosociales	Área de gerencia, ventas, facturación, embarque, y seguridad.	Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 11

Fuente: Elaboración propia

PASO 4 y 5. Estrategia de evaluación de riesgos y evaluación de cada factor de riesgo prioritario

La evaluación de riesgos ha sido efectuada mediante la matriz Triple Criterio PVG y las matrices de estimación cualitativa de riesgos del Ministerio de Relaciones Laborales, cuyos resultados se analizan en función del tipo de riesgo

(moderado, importante e intolerable), tal como se evidencia en el siguiente cuadro:

Cuadro 4.46. Evaluación de riesgos

Factores de riesgos	Riesgo moderado	Riesgo importante	Riesgo intolerable	Valoración	Estrategia de evaluación
Riesgo ergonómico	7	41	49	Intolerable	• Matriz triple criterio PVG del Ministerio Trabajo
Riesgos psicosociales	31	91	28	Importante	• Matriz de cualificación de factores de riesgos del Ministerio de Trabajo
Riesgos mecánicos	7	59	0	Importante	• Cuadros explicativos
Riesgos físicos	26	17	0	Moderado	• Gráficos estadísticos

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la matriz de triple criterio PGV y las matrices de estimación cualitativa de riesgos

Paso 6. Control de cada factor de riesgo y estrategia (programa y presupuesto)

Con el fin de mitigar, prevenir y controlar los factores de riesgo del comercial El Chonero, se desarrolló un plan de acción y un presupuesto aproximado para los riesgos ergonómicos, psicosociales, mecánicos y físicos, previamente identificados y evaluados, además, se proponen indicadores de medición que serán útiles para darle seguimiento, control y la respectiva retroalimentación conforme se manifiesten los resultados de aplicación del presente programa.

Cuadro 4.47. Programa y presupuesto de los factores de riesgo

Factores de riesgos	Valoración	Estrategias	Presupuesto	Indicador
Riesgo ergonómico	Intolerable	Adquirir equipos de computación y oficina ergonómicos	\$2000,00	Estimación cualitativa de riesgos ergonómicos inicial / Estimación cualitativa de riesgos ergonómicos final
		Establecer políticas de descanso y rotación de puesto	----	
		Adquirir montacargas manuales	\$1000,00	
Riesgos psicosociales	Importante	Elaborar un plan de comunicación	\$100.00	Estimación cualitativa de riesgos psicosociales inicial / Estimación cualitativa de riesgos psicosociales final
		Elaborar planes de trabajo e incentivos por esfuerzo	\$100.00	
		Capacitar el personal para el trato con clientes y manejo de situaciones	\$200.00	

		Evaluar índices de agresión o maltrato y establecer políticas de sanción	\$100.00	
		Organizar las estanterías con suficiente espacio para que el personal perche y despache mercadería.	\$50.00	Estimación cualitativa de riesgos mecánicos inicial / Estimación cualitativa de riesgos mecánicos final
Riesgos mecánicos	Importante	Revisar constantemente el estado de las perchas metálicas, de modo que se eviten o solucionen desperfectos.	\$100.00	
		Contratar un técnico en electricidad para que revise y mejore las condiciones de los equipos eléctricos	\$50.00	
Riesgos físicos	Moderado	Asignar un trabajador específico para el despacho de productos de refrigerador y evitar la exposición a cambios de temperatura	\$50.00	Estimación cualitativa de riesgos físicos inicial / Estimación cualitativa de riesgos físicos final
		Diseñar cabinas de atención con acondicionamiento acústico	\$1000.00	
Total de presupuesto			\$5150,00	

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la matriz 5w+2h

PASO 7. Evaluación del impacto y retroalimentación

En este paso se consideran los resultados obtenidos en los pasos anteriores, considerando que las evaluaciones sean periódicas y continuas, con ciclos anuales, de modo que se puedan cristalizar los objetivos y las estrategias de la planificación. Cabe destacar que el impacto se mide con la participación de todos los involucrados (empresa – personal – entorno).

Una vez elaborada la evaluación del impacto, se deberá elaborar un informe que sirva como respaldo y punto de partida para la toma de decisiones, y posteriores evaluaciones.

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación se discuten con autores que han desarrollado estudios similares, de la siguiente forma:

El diagnóstico situacional de la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores del comercial el Chonero dio como resultado que la normativa vigente bajo la cual se rigen las empresas en Ecuador son Constitución de la República del Ecuador; Decisión 584; Resolución 957; Código de Trabajo; Decreto Ejecutivo 2393; Resolución N° C.D. 513; Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas; y el Acuerdo Ministerial 398. Martínez y Yandún (2017) indican en su artículo que estas normativas incluyen los lineamientos y directrices sobre las que las empresas deben de acogerse tanto para cumplir con las disposiciones de ley como para preservar la integridad de su talento humano.

Por su parte, mediante la aplicación de los instrumentos de evaluación se determinó que la realidad a la que se enfrenta el comercial sobre la SSO cuenta con aspectos positivos y negativos, al aplicar algunos elementos que indica la normativa y obviar otros, atribuyéndose principalmente a que carecen de un sistema de SSO que le permita mejorar la toma de decisiones. Tal como lo explica Peña, I (2018), para conseguir la mejora continua y un adecuado manejo de riesgos, se debe de contar con un sistema enfocado en anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que repercuten en la seguridad y salud del trabajador.

Los factores internos que inciden en el bienestar y la seguridad del personal del comercial radican en el discernimiento y el interés que el gerente cuenta sobre la gestión de SSO, respaldando a sus empleados con el debido EPP, el botiquín de primeros auxilios requeridos y la respectiva remuneración y seguro social, además de la oportuna identificación de zonas de riesgos dentro del lugar de trabajo. Estos resultados se validan con lo aportado por Rodríguez (2018) quien señala en su investigación que el gerente de la empresa es el responsable de otorgar los diversos elementos necesarios al personal, para garantizar su bienestar.

De forma adversa, como aspectos negativos se destaca que el comercial presenta varias carencias, tales como: planes de capacitación y comunicación para los empleados, Plan Integral de Riesgos, protocolo de seguridad, y evaluaciones de las condiciones de la infraestructura y áreas de trabajo. Este contexto según Peña, J (2018) se debe a la carencia de un sistema de SSO, detallando en su investigación deficiencias similares, respecto al desconocimiento del personal sobre dicho sistema, capacitaciones inexistentes, desorganización del personal, entre otras.

Dentro de los factores externos, el comercial puede y debe hacer uso de los reglamentos e instrumentos que ofrece la normativa para desarrollar un sistema propio de SSO, además, la inversión de nuevos socios, la intervención de organismos públicos y privados para mejorar el estado actual de la gestión de SSO, así como la alta demanda que representa la actividad comercial, se consideran oportunidades convenientes de aprovechar. Referente a los factores contrarios, se debe procurar mitigar las amenazas que representan los cambios constantes en las leyes vigentes, la situación económica del IESS y la ocurrencia de fenómenos naturales. Las oportunidades antes descritas se relacionan con las expuestas por Narvárez (2016) al determinar que las normativas, los inversionistas y los clientes son aspectos externos positivos, considerando también los cambios en las normativas un factor desfavorable. Por su parte, el diario digital Primicias (2020) válida la problemática económica que enfrenta el IESS debido a la reducción de los afiliados y la falta de pagos del gobierno.

De acuerdo con Chevasco (2016), la cualificación de riesgos tiene tres niveles, de los cuales mayormente el enfoque es hacia el nivel alto, no obstante, se debe de considerar todo tipo de peligros sin importar su nivel. En la presente investigación, los factores de riesgos con niveles intolerables, identificados en el comercial son: ergonómicos (sobre esfuerzo físico, manipulación de carga pesada, movimientos repetitivos y posiciones forzadas), psicosociales (turnos rotativos, trabajo bajo presión y déficit de comunicación). En cuanto a los niveles importantes de riesgos se destacan los siguientes: físicos (ruido e iluminación), mecánicos (atrapamiento entre objetos, caída de personas al mismo nivel, espacios confinados, choque contra objetos inmóviles, contacto eléctrico

indirecto), ergonómicos (uso de PVD), y psicosociales (alta responsabilidad, agresión o maltrato y trato con clientes). El personal mayormente afectado es el de ventas, facturación y guardia de seguridad. Estos resultados discrepan de una empresa a otra, dado que las condiciones son distintas si no se aplica correctamente un sistema de gestión de SSO que le permita mitigar los riesgos, en este sentido, se discute con la investigación de Arango y Sánchez (2019), al exponer que los locales comerciales generalmente presentan riesgos físicos y mecánicos.

El objetivo del plan de mejora propuesto radica en proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal; y analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades, tal como lo recomiendan Martínez y Yandún (2017). Cuyas líneas de acción se basan en realizar constantes capacitaciones a los empleados, organizar el personal según sus funciones, evaluar y mejorar las condiciones del lugar de trabajo, adquirir el equipamiento ergonómico necesario y diseñar los planes de comunicación que permitan relacionarse adecuadamente entre las partes. Adicional a estas actividades propuestas, es necesaria la conformación de equipos capacitados para guiar la gestión de SSO, manteniendo una comunicación efectiva de consulta y acuerdo que contribuya a la mejora continua (Oliver, 2018), en la que los lineamientos tengan carácter preventivo (Párraga y Solórzano, 2016).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La situación inicial del comercial El Chonero evidencia aspectos positivos como el respaldo que se le otorga al personal con los beneficios económicos y sociales correspondientes, el suministro de EPP y botiquín de primeros auxilios, además del acceso a los reglamentos e instrumentos definidos por los organismos reguladores como base para su correcta gestión de SSO, existiendo también, la posibilidad de contar con el involucramiento de nuevos socios y demás organismos que contribuyan a mejorar la situación actual. Con relación a los aspectos negativos, las deficiencias radican en la carencia de planes de capacitación y comunicación interna, de planes integrales de riesgos, protocolos de seguridad y evaluaciones de áreas de trabajo, por otro lado, las amenazas se centran en la posibilidad de cambios en la normativa vigente, el suceso de catástrofes naturales y la situación adversa que atraviesa el IESS.

Los riesgos identificados son ergonómicos, psicosociales, físicos y mecánicos, determinados por orden de gravedad intolerable e importante, mismos que atentan contra la calidad laboral del personal de ventas, de facturación y el guardia de seguridad. Se concluye que los factores que requieren mayor atención por su alto nivel son el sobre esfuerzo físico, la manipulación de carga pesada, los movimientos repetitivos las posiciones forzadas, los turnos rotativos, el trabajo bajo presión y déficit de comunicación.

El modelo de SSO propuesto incluye el reconocimiento de la organización, sus condiciones y factores de riesgo; así como elección de la estrategia para evaluar y su posterior ejecución; finalmente se efectúa la planificación y presupuesto para el respectivo control y retroalimentación, para lo cual se consideran ciclos repetitivos anuales. Dicho modelo es pertinente para el comercial El Chonero debido a la simplicidad de aplicación y la efectividad con la que se precisan los resultados y se evalúa el impacto logrado.

5.2. RECOMENDACIONES

Diagnosticar la situación actual de la SSO de forma continua y periódica, en el que se evalúen aspectos relacionados con factores de riesgos percibidos por los empleados de modo que se logren tomar decisiones sobre acciones que permitan mitigarlos y/o prevenirlos. Se considera prudente, hacer un estudio de los factores externos que inciden y la manera de aprovecharlos y/o superarlos según corresponda.

Evaluar constantemente las áreas y condiciones de trabajo, así como los requerimientos y necesidades del trabajador con el uso de la matriz triple criterio PVG, de modo que se identifiquen los factores de riesgos que se presentan en el comercial. Además, es importante que se utilicen herramientas estadísticas para ilustrar y comprender los resultados de una forma más efectiva para la toma de decisiones.

Analizar y aplicar el modelo de SST propuesto, con el fin de contar con una herramienta válida que permita la correcta gestión de los factores de riesgos actuales y futuros de la organización. Se considera prudente, actualizar y mejorar la metodología, de modo que sea compatible con las necesidades laborales que se susciten en el desarrollo del trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, O., Muñoz, J., Monter, I., y Cobas, M. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. *Revista Educación Médica del Centro*, 7(4), 196-215. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=61263>
- Acuerdo Ministerial 398. (2006, 27 de julio). *Prohibida terminación de relación laboral a personas con VIH-SIDA*. <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-398.-PROHIBIDO-TERMINACI%C3%93N-DE-RELACI%C3%93N-LABORAL-A-PERSONAS-CON-VIH-SIDA.pdf>
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2004). *Plan de mejoras: herramienta de trabajo*. http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Aguado, D. (2018). *HR analytics. Teoría y práctica para una analítica de recursos humanos con impacto*. Madrid: ESIC editorial.
- Agulló, J. (2015). *Prevención de riesgos laborales*. Nivel Básico. España: Paraninfo.
- Alaniz, J., y López, L. (2021). Implementación del diagnóstico de factores de riesgo psicosocial con base a la NOM-035-STPS -2018 a personal operativo de una organización educativa. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, (17), 94-108.
- Arango, A., y Sánchez, A. (2019). *Caracterización del conocimiento que poseen los pequeños tenderos ubicados en las inmediaciones de la Universidad Minuto de Dios Soacha acerca de la seguridad y salud en el trabajo* [Tesis doctoral, Universidad Minuto de Dios]. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6649/TSO_ArangoMedinaAngelMauricio_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Argueta, J. (2019). *Estudio de salud y seguridad ocupacional para minimizar riesgos laborales, con énfasis en factores ergonómicos en el departamento de producción de una fábrica de productos químicos e industriales de limpieza* [Tesis de grado, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/13958/>

- Arias, C. (2017). Implantación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en el modelo Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 264-283. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/685>
- Artigas, A. (2016). *Plan de Prevención de Riesgos de un Hipermercado* [Tesis de grado, Universidad de la Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino]. http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/2016_SH_043.pdf?sequence=1
- Barreto, Y. (2020). *Diagnóstico de las condiciones iniciales y diseño de la fase de planeación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para Muebles Renacimiento de Cali 2019-2020* (tesis de grado). Universidad Católica de Manizales, Cali, Colombia.
- Bastidas, L., González, Y., Lozano, O. (2020). *Influencia de la motivación en el bienestar laboral*. Politécnico Grancolombiano, Bogotá, Colombia. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2602/Proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casanova, M., Sarmiento, G., y Torres, G. (2020). *Evaluación ergonómica en trabajadores que utilizan Pantallas De Visualización De Datos (PVD), Empresa Ois Telecomunicaciones* [Tesis de maestría, Universidad ECCI]. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/791>
- Cataño, S., y Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5(1), 82-91. <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA416302832&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=21459932&p=IFME&sw=w&userGroupName=anon%7Eebd33cdd>
- Cedeño, M., y Muñoz, E. (2020). *Seguridad, salud y bienestar en el talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda.* [Tesis de grado, ESPAM MFL]. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1267/1/TTAE15D.pdf>
- Cepeda, J., y Zambrano, M. (2020). *Evaluación de la gestión de seguridad y salud ocupacional en la empresa APRONAM SA del cantón Chone* [Tesis de grado, ESPAM MFL]. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1252/1/TTAE07D.pdf>
- Chávez, C. (2009). Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Eídos*, (2), 13-17. <http://192.188.51.94/index.php/eidos/article/view/49>

Chevasco, M. (2016). *Estudio de factores de riesgo de operador de Prensa-Troqueladora en fabricación de piezas y partes metálicas* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redeg/21198/1/TESIS%20PDF%20MI%20GUEL%20CHEVASCO.pdf>

Chinchilla, R. (2002). *Salud y Seguridad en el trabajo*. Costa Rica: EUNED.

Código de Trabajo. (2005, 16 de diciembre). *Código de Trabajo*. <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *Mipymes en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/S1800707_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Constitución de la República del Ecuador. (2008, 20 de octubre). *Constitución del Ecuador*. <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

Correa, G., Ríos, E., y Acevedo, J. (2016). Evolución de la cultura de la gestión en el entorno empresarial colombiano. *Journal of Engineering and Technology*, 6(1), 22-45. <http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/jet/article/view/1397>

Cruz, I. (2019). *La gestión Lean del tiempo*. Barcelona: UOC.

Gómez, A., Merino, P., Silva, M., Suasnavas, P., y Vilaret, A. (2019). I Encuesta sobre Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo para Ecuador. Principales resultados en la ciudad de Quito, 2016. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65 (257), 238-251. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000400238

Gobierno Autonomo Descentralizado de la provincia Manabí. (2015). Política Institucional de Seguridad y Salud Ocupacional del gobierno provincial de Manabí. <https://www.manabi.gob.ec/sitio2020/images2010/2015/06/POLITICA-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-OCUPACIONAL-GAD-MANABI.pdf>

Gómez, B. (2017). *Manual de prevención de riesgos laborales*. Barcelona, España: Marge books.

- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271 – 276. http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4267/revista_de_investigacion_en_psicologia13v14n2_2011.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, M. (2015). *La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización* [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/6499>
- Haro, M. (2015). *Análisis de riesgos laborales en la empresa eléctrica Riobamba S.A. área de transportes y taller mecánico manual de seguridad* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/460>
- Henao, F. (2015). *Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud (2 ed.)*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones
- Hernández, H., y Pascual, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 157-163. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/riaa/article/view/2186>
- Hernández, S., Cruz, Z., Meza, M., y Cruz, L. (2019). Principales causas de la rotación del personal en empresa de servicios de transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), 43-50. https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2017). *Evaluación de riesgos laborales*. <https://istas.net/salud-laboral/actividades-preventivas/evaluacion-de-riesgos-laborales>
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2004). *Decisión 584*. Recuperado de <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>
- Isaza, A. (2018). *Garantía de calidad en salud. Como organizar una empresa del sector salud (3 ed.)*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Jaramillo, A. (2015). *Estudio y diseño de un plan de evaluación de los factores de riesgos ergonómicos en la población de trabajadores del área de caja del Banco Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7218/1/TESIS%20DRA.%20ANA%20JARAMILLO.pdf>

Jiménez, P., y Mariño, M. (2018). *Plan de seguridad y salud ocupacional para reducir los riesgos laborales en la empresa Paúl Cars EIRL, año 2018* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34364/jimenez_chp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lama, G. (2019). *Modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional aplicado para canteras del cantón Guayaquil* [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44850>

Lastra, J. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: nuevos paradigmas en las organizaciones*. Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.

Lavayen, J. (2017). *Evaluación de los riesgos físicos basado en el método triple criterio* [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24138/1/Tesis_Lavayen%20Cruz%20Juan%20Carlos.pdf

Ley de Prevención de Riesgos Laborales. (1995). *Ley 31/1995, de 8 de noviembre. Prevención de Riesgos Laborales*. <https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-24292-consolidado.pdf>

Luque, D., y Gonzales, S. (2020). El Bienestar Ocupacional: delimitación conceptual y variables clave de su desarrollo. *Revista Española de Sociología*, 29(2), 1578-2824. https://www.researchgate.net/profile/Sergio-Begega/publication/340340460_El_Bienestar_Ocupacional_Delimitacion_conceptual_y_variables_clave_de_su_desarrollo/links/5e8460644585150839b2de6d/El-Bienestar-Ocupacional-Delimitacion-conceptual-y-variables-clave-de-su-desarrollo.pdf

Martin, F., Pérez, J., Senior, A., y García, J. (2021). Validación del diseño de una red de cooperación científicotecnológica utilizando el coeficiente K para la selección de expertos. *Información Tecnológica*, 32(2), 79-88. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000200079&script=sci_arttext&tlng=en

Martínez, M., Yandún, E. (2017). Seguridad y Salud Ocupacional en Ecuador: Contribución Normativa a la Responsabilidad Social Organizacional. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 58-68. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/135>

- Mastrantonio, P., Cáliz, C., Mármol, M., Rajadell, M., Coduras, Ó., Tapias, X., Pacreu, J. (2016). *Como hacer un plan de empresa*. Barcelona: OmniaScience
- Mejía, C., Scarsi, O., Chavez, W., Verastegui, A., Quiñones, D., Allpas, H., Gomero, R. (2016). Conocimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo en dos hospitales de Lima-Perú. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 25(4), 211-219. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552016000400003&script=sci_abstract&lng=en
- Ministerio de Trabajo. (2021). *Seguridad y salud en el trabajo*. <https://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Molano, J., y Arévalo, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. *INNOVAR*, 23(48), 21-31. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40486>
- Montoya, C. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: nuevos paradigmas en las organizaciones*. Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.
- Montoya, C., y Méndez, J., y Boyero, M. (2017). Trabajo digno y decente: una mirada desde la OIT para la generación de indicadores para las PYME mexicanas y colombianas. *Visión de Futuro*, 21(2), 84-106. <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/4490/1/Trabajo%20Digno%20y%20Decente%20una%20mirada%20desde%20la%20OIT.pdf>
- Muñiz, L. (2017). *Check-List para el Diagnostico Empresarial. Una herramienta clave para el control de gestión*. Barcelona: Profit Editorial.
- Narváez, P. (2016). *Propuesta de un sistema de control interno, basado en la metodología COSO III para ser aplicado a la empresa COMVIVSA Comercial Villa Verdugo SA, en la ciudad de Quito* [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11705/1/T-UCE-0003-CA283-2016.pdf>
- OHSAS 18001:2007. *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo-Requisitos*. España: AENOR Ediciones.
- Oliver, H. (2018). *Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional según Ohsas 18001:2007, en la empresa estatal de transporte por cable Mi Teleférico* [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés].

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22171/TES-831.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Internacional del Trabajo (2019). *Seguridad y Salud en el trabajo*. <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Sistema de gestión de la SST: una herramienta para la mejora continua*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_154127.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Salud y Seguridad en el trabajo (SST)*. Aportes para una cultura de la prevención. Buenos Aires.

Organización Mundial de la Salud. (1995). *Salud Ocupacional para todos: Estrategia mundial*. Ginebra. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42109/951802071X_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y&ua=1

Párraga, J., y Solórzano, P. (2016). *Diagnóstico de los riesgos laborales en los trabajadores del centro de acopio de almidón de yuca en el sitio Tarugo* [Tesis de grado, ESPAM MFL]. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/343/1/TAE67.pdf>

Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Editorial El Manual Moderno.

Peña, I. (2018). *La importancia de la seguridad y salud en el trabajo como factor de la responsabilidad social en las empresas* [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/18111>

Peña, J. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (SySO) para la construcción y tendido de red de gas empresas* [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21067/TES-1064-compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=29>

Pérez, I. (2019). *Diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, basado en la norma ISO 45001: 2018 en la empresa Vibroposte cía. LTDA., ubicada en el cantón Antonio Ante* [Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte].

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9961/2/04%20IND%20225%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Primicias (12 de agosto del 2020). *1,9 millones de afiliados al IESS ganan menos de USD 1.000 al mes*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/millones-afiliados-iess-ganan-menos-mil-mes/>

Real, G., Hidalgo, A., Rodríguez, M., y Vázquez, A. (2017). *Seguridad, ambiente y fuentes renovables de energía*. Manta, Ecuador: Editorial Mar Abierto.

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo. (1986, 17 de noviembre). *Decreto Ejecutivo 2393*. <http://www.sesaco.com.ec/wp-content/uploads/2018/04/DECRETO-EJECUTIVO-2393-REGLAMENTO-DE-SST.pdf>

Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2005, 23 de septiembre). *Resolución 957*. <https://www.prosigma.com.ec/pdf/gssso/Reglamento-del-Instrumento-Andino-SST.pdf>

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (2016, 12 de julio). *Resolución N° C.D. 513*. <https://sut.trabajo.gob.ec/publico/Normativa%20Legal/Resoluciones/Resoluci%C3%B3n%20del%20IESS%20513.pdf>

Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas. (2012, 01 de diciembre). *Acuerdo 1404*. <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-para-el-Funcionamiento-de-Servicios-M%C3%A9dicos-Acuerdo-Ministerial-1404.pdf>

Roa, D. (2017). *Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/62048/30395186.2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, D. (2015). *Diagnostico Organizacional (8 ed.)*. Santiago de Chile: Ediciones UC.

Rodríguez, G. (2018). *Evaluar los riesgos laborales a los cuales están expuestos los operarios técnicos de la empresa Sermatécnica S.A* [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28190/1/TESIS%20RODRIGUEZ%20LINO%20GEOVANNY%20ANTONIO.pdf>

- Ruiz, A. (2007). *Diagnóstico y de situaciones y problemas locales*. Costa Rica: EUNED.
- Ruiz, M. (2016). *La seguridad laboral en un hipermercado: valoración de riesgos y medidas preventivas*. Universidad Miguel Hernández. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3388/1/Ruiz%20Perpen%2C%20Miguel%20C3%81ngel%20TFM.pdfH.pdf>
- Ruiz, V. (2019). *Diseño y propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en una empresa metalmecánica y el impacto en las condiciones laborales* [Tesis de grado, Universidad ESAN]. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1661>
- Sánchez, D. (2020). *Análisis FODA O DAFO*. Madrid, España: Bubok Publishing S.L.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2018). *Mipymes y Organizaciones de Economía Popular y Solidaria son una pieza clave para la economía del país*. <https://www.normalizacion.gob.ec/mipymes-y-organizaciones-de-economia-popular-y-solidaria-son-una-pieza-clave-para-la-economia-del-pais/>
- Solórzano, O. (2014). *Manual de conceptos de riesgos y factores de riesgo para análisis de peligrosidad*. http://www.mag.go.cr/acerca_del_mag/circulares/rec_hum-manual-riesgos-peligrosidad.pdf
- Soriano, H. (2016). *Diseño de un plan de Salud Ocupacional Autoprogramado para obtener historial laboral en empresas privadas* [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil] <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21350/1/01-TTE%20Md%20Henry%20Soriano%20Titulo%20dise%c3%b1o%20de%20plan%20SO%20autoprogramado%20para%20obtener%20HL.pdf>
- Soriano, M. (2015). UF1168: *Aplicación de metodologías de trabajo en la información juvenil*. Málaga: IC Editorial.
- Soto, J. (2020). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para Supermercado El Central* [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Occidente]. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/12351/T09213.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

- Troncos, E. (2020). *Diseñar un plan de salud y seguridad ocupacional con la finalidad de prevenir enfermedades y accidentes laborales utilizando la filosofía del yoga, dirigido a los colaboradores de la empresa Market and Delivery en el periodo 2019-2020, Distrito Metropolitano de Quito* [Tesis de grado, Tecnológico Superior Cordillera]. <https://www.dspace.cordillera.edu.ec/handle/123456789/5694>
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Valdés, J., y Sánchez, G. (2012). Las mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México. *Iberoforum*, 7(14), 126-156. <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>
- Valentín, J. (2017). *Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la Ley 29783 para reducir el índice de accidentabilidad en la subgerencia de operaciones de fiscalización de la municipalidad Metropolitana de Lima, 2017* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27136>
- Vázquez, D. (2019). *Propuesta de Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en Cumplimiento a la Normativa Legal Vigente en el Sector Construcción en una Mediana Empresa de Construcción en la Ciudad de Arequipa* [Tesis de grado, Universidad Católica San Pablo]. http://54.213.100.250/bitstream/UCSP/16142/1/VASQUEZ_QUIROZ_DIE_CON.pdf
- Vázquez, L. (abril de 2011). *Gestión integral e integrada de seguridad y salud modelo Ecuador. Revista Técnica Informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo / Ecuador*. <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/51889/Revista-edicion1.pdf>
- Velazco, A. (2017). Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral para la Sustentabilidad de las organizaciones (SSeTGIS). *Ciencia y Trabajo*. 19(57), 95-104. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n59/0718-2449-cyt-19-59-00095.pdf>
- Villacrés, S. (2018). *Industria textil y ComTercio Justo para la Competitividad en el Mercado Global. Caso Pelileo (2010-2017)* [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34564/1/VILLACRES%20ESPIN.pdf>

Zapata, G. (2015). Tipos de trabajo en las medianas empresas: estudio teórico y empírico. *Scientia et Technica*, 20(3), 261-268. <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/9385>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista dirigida al gerente del comercial El Chonero de la ciudad de Chone

Objetivo: obtener información primaria sobre la gestión realizada por la empresa en materia de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), con el fin de identificar factores de riesgos y diseñar un modelo de seguridad, salud de los trabajadores del Comercial El Chonero para el mejoramiento de la calidad laboral.

1. ¿Conoce Ud. sobre la importancia de gestionar la seguridad y salud de los trabajadores?
2. ¿De qué forma garantiza la seguridad de sus empleados?
3. ¿Tiene conocimiento del tipo Equipo de Protección Personal (EPP) para sus trabajadores?
4. ¿Les proporcionan equipo de seguridad a sus trabajadores?
5. ¿Ud. identifica los lugares de riesgos dentro de la infraestructura?
6. ¿Considera que la infraestructura e instalaciones de la empresa y las áreas de trabajo son adecuadas?
7. ¿Se hacen evaluaciones periódicas sobre el estado de la infraestructura e instalaciones de la empresa y áreas de trabajo?
8. ¿Tiene conocimiento donde reportar los accidentes de trabajo de sus empleados?
9. ¿La empresa cuenta con un protocolo definido ante situaciones de emergencia?
10. ¿La empresa tiene definidos planes de comunicación como parte de la cultura organizacional?
11. ¿La empresa cuenta con botiquín de primeros auxilios?
12. ¿La empresa ejecuta un plan de capacitaciones continuo sobre la SSO?
13. ¿La empresa cuenta con un Plan Integral de Riesgos Laborales?
14. ¿Considera Ud. que es necesario que la empresa cuente con un modelo que le permita gestionar correctamente la SSO, y así prevenir y controlar factores de riesgos que atenten contra la integridad de su personal?
15. ¿Existe la predisposición por parte de la empresa de implementar, documentar y cumplir con un modelo de gestión de SSO?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2. Encuesta dirigida al personal del comercial El Chonero de la ciudad de Chone

Objetivo: obtener información primaria sobre las condiciones laborales en las que desarrollan sus funciones, con el fin de identificar factores de riesgos y diseñar un modelo de seguridad, salud de los trabajadores del Comercial El Chonero para el mejoramiento de la calidad laboral

Indicaciones: analizar las preguntas expuestas y responder conforme a la realidad, se sugiere marcar con una **X** o un **✓** según considere. La escala de respuesta está dada por una escala del 1 (nunca), 2 (ocasionalmente) y 3 (siempre), y en caso de no poder responder alguna pregunta, marque en el casillero de N.A (no aplica).

GÉNERO	Femenino		Masculino		Otro					
Edad	Menos de 18 años	De 18 a 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	Mayor a 56 años				
Años de labor	Menos de 1 año	De 1 a 3 años	De 4 a 7 años	De 8 a 11 años	Más de 12 años					
Nivel de educación	Nula	Primaria	Bachillerato	Superior	Posgrado					
Carga horaria	8 horas diarias		Menos de 8 horas diarias		Más de 8 horas diarias					
Horario de trabajo	Día		Noche	Ambos		Rotativo				
Sueldo	Sueldo básico		Menos de un sueldo básico		Más de un sueldo básico					
Preguntas					1	2	3	4	5	N. A
1. ¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?										
2. ¿Considera apropiada la iluminación en su puesto de trabajo?										
3. ¿Considera apropiada la temperatura en su puesto de trabajo?										
4. ¿Considera apropiado el ruido en su puesto de trabajo?										
5. ¿Considera apropiada la infraestructura de su lugar de trabajo?										
6. ¿Considera apropiadas las instalaciones de su lugar de trabajo?										
7. ¿Realiza manipulación de cargas pesadas?										
8. ¿Realiza sus funciones con posiciones forzadas?										
9. ¿Efectúa movimientos repetitivos en su labor diaria?										
10. ¿La empresa les proporciona equipo de seguridad?										
11. ¿Sus funciones laborales incluye el uso de Pantalla de Visualización de Datos										
12. ¿Su trabajo es efectuado bajo presión?										
13. ¿Tiene funciones de alta responsabilidad?										
14. ¿Considera que su trabajo es excesivo para Ud.?										
15. ¿Sus horas extras son remuneradas?										
16. ¿La empresa le brinda estabilidad laboral?										
17. ¿Cree Ud. que existe una buena comunicación con los directivos de la empresa?										
18. ¿Sufre agresión y/o maltrato físico y/o verbal en su lugar de trabajo?										
19. ¿Conoce sobre un lugar donde notificar los accidentes de trabajo?										
20. ¿Ha sido evaluado en su puesto de trabajo?										
21. ¿Conoce Ud. sobre la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional?										
22. ¿Ha recibido capacitaciones sobre la Seguridad y Salud Ocupacional?										
23. ¿Le gustaría que la empresa disponga de un reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional?										

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3. Ficha de observación aplicada en las instalaciones del comercial El Chonero de la ciudad de Chone

Objetivo: obtener información primaria sobre las condiciones laborales en las que la empresa desarrolla sus funciones, con el fin de identificar factores de riesgos y diseñar un modelo de seguridad, salud de los trabajadores del Comercial El Chonero para el mejoramiento de la calidad laboral

Lugar			
Fecha			
Responsable			
Parámetros observables	Si	No	Observaciones
Atrapamiento en instalaciones			
Atrapamiento por o entre objetos			
Atrapamiento por vuelco de máquinas o carga			
Atropello o golpe con vehículo			
Caída de personas al mismo nivel			
Trabajo en Alturas			
Caídas manipulación de objetos			
Espacios confinados			
Choque contra objetos inmóviles			
Choque contra objetos móviles			
Choques de objetos desprendidos			
Contactos eléctricos indirectos			
Iluminación			
Ruido			
Temperatura Ambiente			
Contaminantes biológicos			
Accidentes causados por seres vivos			
Sobreesfuerzo			
Manipulación de cargas			
Calidad de aire interior			
Exposición a sustancias tóxicas			

Fuente: Elaboración propia a partir del Ministerio de Trabajo y la validación de expertos

N.º	Responsabilidad, formación académica, científica y especialidad		
	Ocupación actual	Profesión	Años de experiencia
1	Docente de la ESPAM MFL	Phd. Columba	15
2	Docente de la ESPAM MFL	Ing. Contabilidad y Auditoría	10
3	Gestión empresarial-Investigador	Magister en Salud y Seguridad Ocupacional	2
4	Director de Carrera Administración de Empresas ESPAM, y docente-investigador	Ing. Industrial, PhD.	28
5	Docente de la ESPAM MFL	Ing. Gestión Empresarial, PhD.	29
6	Docente de la ESPAM MFL	Ing. Mercadeo Agropecuario	15
7	Director Ambiental	Magister en Salud y Seguridad Ocupacional	4
8	Técnico Distrital	Magister en Salud y Seguridad Ocupacional	3

Anexo 4. Determinación del coeficiente Kc

Expertos	Valoración	Kc (Valoración *0,1)
1	6	0.6
2	8	0.8
3	8	0.8
4	10	1
5	10	1
6	7	0.8
7	8	0.8
8	8	0.8

Anexo 5. Determinación del coeficiente Ka

Anexo 6. Caracterización del panel de expertos

Fuentes de argumentación /Expertos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8
Análisis teóricos realizados por usted	0,1	0,3	0,2	0,3	0,3	0,2	0,3	0,3
Su experiencia obtenida	0,2	0,5	0,4	0,5	0,5	0,4	0,4	0,4
Trabajos de autores nacionales	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Trabajos de autores extranjeros	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Su intuición	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Ka (suma de ponderaciones)	0.5	1	0,8	1	1	0.8	0,9	0,9

Anexo 7. Determinación del coeficiente K

Expertos	Kc	Ka	$K = 0,5(kc+ka)$	Valoración
1	0.6	0.5	0.55	Bajo
2	0.8	1	0.9	Alto
3	0.8	0.8	0.8	Alto
4	1	1	1	Alta
5	1	1	1	Alta
6	0.8	0.8	0.8	Alta

7	0.8	0.9	0.85	Alta
8	0.8	0.9	0.85	Alta

Anexo 8. Cualificación o estimación cualitativa del riesgo

Probabilidad de ocurrencia			Gravedad del daño			Vulnerabilidad			Estimación del riesgo		
Baja	Media	Alta	Ligeramente dañino	Daño	Extremadamente dañino	Media gestión	Incipiente gestión	Ninguna gestión	Riesgo moderado	Riesgo importante	Riesgo intolerable
1	2	3	1	2	3	1	2	3	4 y 3	6 y 5	9, 8 y 7

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador (como se citó en Lama, 2019).

Anexo 9. Evidencia fotográficas de la investigación



Fotografía 1. Fachada del comercial



Fotografía 2. Aplicación de encuesta



Fotografía 3. Aplicación de encuesta



Fotografía 4. Aplicación de la ficha de observación



Fotografía 5. Aplicación de la ficha de observación



Fotografía 6. Aplicación de la ficha de observación