

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de  
Ingeniera de Empresas**

**“La Seguridad e Higiene Ocupacional y su relación con  
la Satisfacción del Cliente Interno de la empresa de  
calzado FRATELLO SPORT del cantón Cevallos”**

**Autora: Ximena Gabriela Oñate Ramírez**

**Tutor: Lic. MBA. Jorge Cerón**

**AMBATO – ECUADOR**

**FEBRERO 2015**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

**Ing. MBA. JORGE CERÓN**

### **CERTIFICA:**

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizó la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, Enero del 2015

---

**LIC. MBA. JORGE CERÓN**  
**TUTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Ximena Gabriela Oñate Ramírez, declaro que los resultados obtenidos en la presente Investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

---

Sra. Ximena Gabriela Oñate Ramírez.

C.I. 180458190-6

**AUTORA**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, sobre el tema **“La Seguridad e Higiene Ocupacional y su relación con la Satisfacción del Cliente Interno de la empresa de calzado FRATELLO SPORT del cantón Cevallos”**. El mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f).....

Psic. Cristina Abril

f).....

Ing. Gabriel Pazmiño

Ambato, Enero del 2015

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de ésta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de ésta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando ésta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

### **AUTORA**

---

Sra. Ximena Gabriela Oñate Ramírez.

C.I. 180458190-6

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme sabiduría y porque sin él nada sería posible, De manera muy especial a mi Esposo Geovanny y a mi hijo Steven quienes son el motor principal de mi vida ya que con su apoyo incondicional, paciencia y sobre todo confianza me han permitido alcanzar esta meta tan anhelada, A mis padres, hermanos y tíos que siempre estuvieron prestos a brindarme su ayuda en todo momento, A mis amigas Ivonne, Marcia, Yolanda, Gaby y Diana quienes formaron parte de mi vida estudiantil y con quienes he compartido gratos e inolvidables momentos.

Ximena Gabriela Oñate Ramírez

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica de Ambato, A todos los docentes que supieron compartir más allá de sus conocimientos. A mi tutor Lic. MBA Jorge Cerón por su apoyo, experiencia, consejos y su valioso tiempo dedicado para la culminar este trabajo, Al DR. Héctor Hurtado y a todos quienes en algún momento me brindaron su valiosa amistad y que de una u otra forma estuvieron presentes y formaron parte de mi vida y formación profesional.

Ximena Gabriela Oñate Ramírez

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xv
INTRODUCCIÓN	1

### **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Contextualización	2
1.2.2. Análisis crítico	4
1.2.3. Prognosis	5
1.2.4. Formulación del problema	5



1.2.5. Preguntas interrogantes o directrices	6
1.2.6. Delimitación del problema	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.4 OBJETIVOS	8
1.4.1 Objetivo general	8
1.4.2 Objetivos específicos	8

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	15
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	16
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	23
2.4.1 Categorías de la variable independiente	25
2.4.2 Categorías de la variable dependiente	35
2.5 HIPÓTESIS	39
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	39

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1 ENFOQUE	40
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN	41
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	43

3.5 MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	44
3.5.1 Variable Independiente: Seguridad e higiene ocupacional	44
3.5.2 Variable Dependiente: Satisfacción del cliente interno	45
3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	46
3.7 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS	48

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	49
4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	65
4.2.1 Cálculo de grados de libertad	69
4.2.2 Verificación de la hipótesis	70
4.2.3 Conclusión	71

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 CONCLUSIONES	72
5.2 RECOMENDACIONES	74

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

6.1. TEMA	75
6.1.1 Datos informativos	75
6.1.1.1 Institución ejecutora	75

6.1.1.2 Beneficiarios	75
6.1.1.3 Ubicación	76
6.1.1.4 Equipo técnico responsable	76
6.1.1.5 Costo de la propuesta	76
6.1.1.6 Financiamiento	76
6.1.1.6 Tiempo estimado para la ejecución	76
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	76
6.3 JUSTIFICACIÓN	77
6.4 OBJETIVOS	78
6.4.1 Objetivo General	78
6.4.2 Objetivos Específicos	78
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	79
6.6 FUNDAMENTACIÓN	81
6.7 METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO	117
6.8 PRESUPUESTO	119
BIBLIOGRAFIA	120

## ANEXOS

ANEXO N° 1: Árbol de problema	123
ANEXO N° 2: Encuesta al personal de la empresa	124
ANEXO N° 3: Organigrama estructural de la empresa	129
ANEXO N° 4: Distribución de la empresa	130
ANEXO N° 5: Croquis ubicación de la empresa	132
ANEXO N° 6: Registro único de contribuyente	133

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Normas de seguridad	50
Tabla N° 2: Implementos de protección personal	51
Tabla N° 3: Implementos de protección que utiliza	52
Tabla N° 4: Los implementos de protección personal protegen su integridad personal	53
Tabla N° 5: Técnicas de protección colectiva	54
Tabla N° 6: Frecuencia de accidentes	55
Tabla N° 7: Consecuencias de sufrir un incidente	56
Tabla N° 8: Frecuencia de enfermedades	57
Tabla N° 9: Cuales son las enfermedades más frecuentes	58
Tabla N° 10: Implementación de técnicas de protección en seguridad e higiene	59
Tabla N° 11: Hábitos en la empresa	60
Tabla N° 12: La empresa se preocupa por su seguridad	61
Tabla N° 13: Se siente comprometido (a) con la empresa	62
Tabla N° 14: la empresa presta mayor atención por proteger su integridad personal	63
Tabla N° 15: El reglamento interno de seguridad contribuirá para su bienestar	64
Tabla N° 16: Validación del Chi cuadrado	70

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Población y muestra	43
Cuadro N° 2. Variable Independiente: Seguridad e higiene ocupacional	44
Cuadro N° 3. Variable Dependiente: Satisfacción del cliente interno	45
Cuadro N° 4: Recolección de Datos	46
Cuadro N° 5: Técnicas e instrumentos de investigación	47
Cuadro N° 6: Frecuencias Observadas	67
Cuadro N° 7: Frecuencias Esperadas	68
Cuadro N° 8: Calculo del CHI cuadrado	69
Cuadro N° 9. Implementos de protección personal	89
Cuadro N° 10. Tipos de colores de señalización.	110
Cuadro N° 11: Metodología modelo operativo	117
Cuadro N° 12: Costo de la propuesta	119

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Variable Independiente	23
Gráfico N° 2. Variable Dependiente	24
Gráfico N° 3: Etapas de la actuación preventiva	30
Gráfico N° 4: Normas de seguridad	50
Gráfico N° 5: Implementos de protección personal	51
Gráfico N° 6: Implementos de protección que utiliza	52
Gráfico N° 7: Los implementos de protección personal protegen su integridad personal	53
Gráfico N° 8: Técnicas de protección colectiva	54
Gráfico N° 9: Frecuencia de accidentes	55
Gráfico N° 10: Consecuencias de sufrir un incidente	56
Gráfico N° 11: Frecuencia de enfermedades	57
Gráfico N° 12: Cuales son las enfermedades más frecuentes	58
Gráfico N° 13: Implementación de técnicas de protección en seguridad e higiene	59
Gráfico N° 14: Hábitos en la empresa	60

Gráfico N° 15: La empresa se preocupa por su seguridad	61
Gráfico N° 16: Se siente comprometido (a) con la empresa	62
Gráfico N° 17: La empresa presta mayor atención por proteger su integridad personal	63
Gráfico N° 18: El reglamento interno de seguridad contribuirá para su bienestar	64
Gráfico N° 19: Verificación de la hipótesis	70
Gráfico N° 20. Señalización de prohibición	111
Gráfico N° 21. Señalización de advertencia	112
Gráfico N° 22. Señalización de información	113
Gráfico N° 23. Señalización de obligación	114
Gráfico N° 24. Sistema contra incendios	115

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La empresa “FRATELLO SPORT” es una empresa que se dedica a la fabricación y comercialización de calzado deportivo para damas, caballeros y niños, esta empresa se ha caracterizado por estar a la vanguardia de la moda creando siempre modelos juveniles, innovadores, originales y diseños exclusivos acorde a las exigencias del mercado en el que se desenvuelve.

En la actualidad las empresas que buscan ser exitosas no solo procuran satisfacer las necesidades y exigencias de sus clientes externos sino también buscan que el personal que labora y forma parte del día a día de la empresa también sienta satisfacción y conformidad en el entorno en que se desenvuelve ya que esto influye de manera directa en la productividad de la empresa; esta empresa hoy en día se encuentra atravesando ciertos inconvenientes ya que se ha determinado que sus trabajadores no cuentan con implementos adecuados de Seguridad Higiene Ocupacional lo que desencadena varios problemas como demoras, horas de trabajo improductivas y perdidas que al no ser solucionados pueden llevar a la empresa a poner en riesgo su estabilidad.

Por tal motivo el presente trabajo se enfoca en realizar un análisis interno de la empresa, para poder establecer medidas que permitan solucionar dichos inconvenientes.

La investigación de campo realizada a sus clientes internos, indica que es de vital importancia elaborar un reglamento interno de Seguridad e Higiene Ocupacional que permita mejorar las condiciones de trabajo y salvaguardar la integridad física y mental de los trabajadores, procurando siempre su bienestar y motivándolos a que desarrollen de manera óptima sus actividades.

**Palabras Claves:** Fratello Sport, Seguridad e higiene, Satisfacción del cliente interno

## **INTRODUCCIÓN**

Los avances tecnológicos y la incorporación de múltiples productos químicos en los procesos de trabajo, han sido causales que han dado lugar a que la Seguridad e Higiene Ocupacional adquiera mayor importancia, fundamentalmente para la preservación de la salud de los trabajadores en todo sentido, considerando que en cualquier centro de trabajo que se utilicen, maquinaria o agentes químicos siempre hay un riesgo latente.

En el Capítulo I, se plantea el tema de investigación, de acuerdo con la realidad misma de la empresa objeto de estudio, fijando los escenarios Macro, Meso y Micro. Así también se formula y delimita del problema, se plantean las interrogantes y se formulan los objetivos.

En el Capítulo II, se detallan los antecedentes investigativos del problema citando el aporte de criterios de otros actores. Se establecen las categorías por cada variable, mediante un esquema organizado de los conocimientos científicos que respaldan el trabajo investigativo.

En el Capítulo III, se detalla el enfoque, tipos de investigación y la metodología en los que se fundamentará este trabajo.

En el Capítulo IV Se realiza la tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los clientes internos de la empresa.

En el Capítulo V, se plantean las conclusiones que arrojan las encuestas y se sugieren recomendaciones para aplicarlas en la empresa.

En el Capítulo VI, se plantea la propuesta que contribuya a la solución del problema en base a las necesidades de la empresa.



## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

La Seguridad e Higiene Ocupacional y su relación con la Satisfacción del Cliente Interno de la empresa de calzado FRATELLO SPORT del cantón Cevallos.

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las deficientes medidas de Seguridad e Higiene Ocupacional disminuye la satisfacción del cliente interno en la empresa de calzado FRATELLO SPORT del cantón Cevallos

##### **1.2.1. Contextualización**

Por higiene ocupacional se entiende el trabajo reconocido, evaluado y controlado de la salud de los trabajadores el cual requiere básicamente de un programa de protección de

la salud, prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales. También se puede decir que es la salud pública aplicada al hombre en su lugar de trabajo, o sea que es evidente que la salud de los trabajadores está relacionada con la salud y bienestar de la Comunidad en la que se encuentra.

Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT):“Anualmente se producen 270 millones de accidentes de trabajo, 160 millones de enfermedades profesionales y mueren 2 millones de personas por estas dos causas; se pierde el 4% del PIB mundial, por ausencias del trabajo, tratamientos de las enfermedades e incapacidades, así como prestaciones a sobrevivientes”. Dado esto es necesario tomar medidas correctivas y preventivas que permitan disminuir los porcentajes citados ya que impiden un mayor crecimiento de los países en general.

En América Latina, cada 15 segundos muere un trabajador a consecuencia de accidentes o enfermedades relacionadas con su trabajo, de acuerdo con la Organización Internacional de Trabajo cerca de 1 millón de trabajadores sufren un accidente de trabajo en su centro de labores cada día. Generalmente, las condiciones laborales en el sitio de trabajo, la falta de capacitación adecuada para los obreros y el uso indebido del equipo de seguridad producen lesiones graves e incluso la muerte. Por lo que es importante controlar los riesgos ocupacionales en las empresas evaluando el desempeño por la seguridad y salud por parte de los trabajadores, mandos medios y gerentes de las organizaciones a través de una gestión adecuada de seguridad e higiene ocupacional.

La fabricación de calzado en la provincia de Tungurahua es una de las actividades más importantes tanto en el sector industrial, artesanal, y comercial. En el cantón Ambato se ha dado un gran desarrollo en lo que se refiere a la fabricación de calzado, ya que en los últimos años con la facilidad de obtener créditos para pequeñas, medianas y grandes empresas, se ha visto un significativo incremento en este sector, dado este crecimiento es importante dotar a estas empresas de la seguridad e higiene necesaria para que sus colaboradores realicen su trabajo de mejor manera y el Código de Trabajo ecuatoriano

establece claramente que toda empresa con más de 10 trabajadores está obligada a elaborar y someter a aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales un Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual deberá ser renovado cada dos años, de esta manera se impulsa a las empresas a usar adecuadamente instrumentos de protección para evitar accidentes y enfermedades en los trabajadores.

La empresa FRATELLO SPORT se dedica a la fabricación de calzado deportivo desde hace 10 años y permanece en el mercado gracias a la calidad de su producto, pero uno de los problemas que presenta en la actualidad es que sus trabajadores se encuentran en constante riesgo y vulnerabilidad porque utilizan instrumentos de protección poco adecuados para desarrollar esta actividad, ya que al mantenerse constantemente en contacto con diluyentes, pegas, acelerantes, abrillantadores, tintes colorantes que al ser inhalados pueden producir visión borrosa, conjuntivitis, tos aguda, vomito persistente, diarrea, dolores musculares, dolor en el pecho, etc., así mismo existen máquinas que producen polvo, pelusas y un ruido considerable que les produce infecciones, enfermedades respiratorias y estrés, sumado a esto los trabajadores se sienten afectados por la falta de ventilación, todo esto no les permite desarrollar su trabajo de manera óptima.

### **1.2.2. Análisis crítico**

Uno de los inconvenientes que enfrenta a la empresa de calzado FRATELLO SPORT es que los empleados utilizan implementos de seguridad poco adecuados e inútiles que no brindan ninguna seguridad al momento de realizar sus actividades y no pueden desenvolverse y desempeñar con normalidad su trabajo, este es un factor primordial que afecta la satisfacción del cliente interno de esta empresa.

A la vez también se ve afectada por el desinterés por parte del propietario que no designa los recursos necesarios para la adquisición de indumentaria de seguridad e higiene ocupacional, así mismo la mayoría de trabajadores desconoce la importancia del

uso de estos instrumentos lo que ocasiona que no exista el interés debido en solicitar que se les provea de seguridad.

El no contar con una distribución del espacio físico y áreas de trabajo adecuadas, propicia a que se invadan espacios y no se puedan desarrollar las actividades en forma ordenada y con las precauciones necesarias.

### **1.2.3. Prognosis**

Al existir deficientes medidas de seguridad e higiene ocupacional se pueden producir accidentes o suscitarse enfermedades profesionales y lesiones graves que ocasionan que la empresa se vea afectada en su productividad y por ende en su crecimiento económico ya que si un trabajador sufre algún accidente o enfermedad a causa de realizar su trabajo la misma está en la obligación de cubrir su sueldo o salario hasta que esté en posibilidad de reintegrarse a sus labores, lo que representa un gasto y a la vez se interrumpe el sistema de producción restándole productividad a la empresa, es por eso que se recomienda a las empresas que se cumplan las normas nacionales de seguridad e higiene ocupacional vigentes.

Al aplicar una Gestión adecuada de Seguridad e Higiene Ocupacional se contribuye directamente a mejorar la productividad, desempeño laboral y satisfacción de los trabajadores haciéndoles notar la preocupación de la empresa, al considerándolos parte fundamental y a la vez se sientan motivados a realizar sus actividades de manera óptima.

### **1.2.4. Formulación del problema**

¿De qué manera afectó la deficiente Seguridad e Higiene Ocupacional en la satisfacción del cliente interno en la empresa de calzado FRATELLO SPORT en el período 2013?

### 1.2.5. Preguntas interrogantes o directrices

- ¿De qué manera influyen las condiciones y medidas de seguridad e higiene ocupacional en las empresas?
- ¿Cuál es el nivel de productividad, desempeño laboral y satisfacción del cliente interno?
- ¿Cuáles son las alternativas para solucionar el problema planteado?

### 1.2.6. Delimitación del problema

Límite de contenido:

- **Campo:** Organización de empresas
- **Área:** Talento Humano
- **Aspecto:** Seguridad e Higiene Ocupacional
- **Límite espacial:** Empresa de calzado FRATELLO SPORT del Cantón Cevallos.
- **Límite temporal:** Septiembre 2014 – Febrero 2015

## 1.3 JUSTIFICACIÓN

En el Ecuador se creó hace más de 46 años lo que hoy es la DSGRT (Dirección del Seguro General de Riesgos de Trabajo) organismo que enfocó su labor básicamente al área de prestaciones, limitando la acción en prevención con una muy escasa inversión en este campo. De hecho, el desarrollo de los servicios de prevención hasta hace pocos años, tuvieron un avance incipiente. En el año 2008 con la Constitución aprobada en Montecristi se da un giro rotundo en materia de seguridad y salud ocupacional en el Ecuador, ya que en su Artículo N° 326, numerales 5 y 6 se establece el derecho de los

ecuatorianos a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar

A partir del segundo semestre del año 2010 se inicia a nivel nacional un proceso de evaluación y verificación del cumplimiento de la normativa en prevención de riesgos del trabajo a las empresas y centros laborales, lo cual ha permitido a los empleados obtener prestaciones asistenciales, prestaciones económicas y mejorar sus condiciones de seguridad y salud ocupacional, dejando de lado los tiempos en que los empleadores no se preocupaban por su bienestar.

La siguiente investigación es de suma importancia ya que tiene como finalidad aclarar y ampliar aspectos relacionados con la necesidad de una administración adecuada de la Seguridad e Higiene Ocupacional, se busca concientizar a los administradores de la empresa de calzado FRATELLO SPORT lo primordial que es saber salvaguardar la integridad de los seres humanos dotándoles de equipo de protección personal para así asegurar las condiciones básicas necesarias que permitan a los trabajadores tener acceso a todos sus derechos como tales y estén informados de las políticas de seguridad e higiene ocupacional, para que de esta manera realicen sus actividades de manera segura mediante el uso adecuado del Equipo de Seguridad Personal y a su vez mantengan un buen nivel de desempeño laboral.

Además existen conocimientos actualizados, tanto teóricos como prácticos, necesarios para poder plantear alternativas de solución al problema.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar cómo afecta las deficientes medidas de seguridad e higiene ocupacional en la satisfacción del cliente interno de la empresa de calzado FRATELLO SPORT del Cantón Cevallos.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Analizar las condiciones y medidas de seguridad e higiene ocupacional en la empresa de calzado Fratello Sport.
- Evaluar el nivel de satisfacción del cliente interno para medir su efectividad.
- Proponer una alternativa de solución al problema planteado.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

(CORTÉS D, 2007) En su libro *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales* “Sostiene que los factores ambientales del lugar de trabajo pueden originar sobre el individuo trastornos biológicos en su organismo y dañar su salud, pudiendo causar en ocasiones fenómenos de envejecimiento o simplemente causar situaciones de malestar o discomfort, por lo que se debe realizar un estudio y reconocimiento del ambiente y condiciones de trabajo identificando y evaluando los riesgos y sus posibles causas”.

(RODRÍGUEZ V, 2007) *Administración Moderna de Personal* “afirma que la seguridad e higiene en el trabajo son actividades que se relacionan con la continuidad de la producción y la moral de los trabajadores, seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir los accidentes. Eliminar las condiciones inseguras del ambiente e instruir o convencer a las personal sobre la implantación de medidas preventivas.



El empleo de seguridad en el trabajo es esencial para el desarrollo satisfactorio del mismo cada vez es mayor el número de empresas que establecen sus propios servicios de seguridad y tienen el propósito de establecer normas y procedimientos para utilizar los recursos disponibles para lograr la prevención de accidentes y controlar los resultados obtenidos”.

(CHIMBORAZO, 2012) “La Seguridad y Salud Ocupacional en la Prevención de los accidentes laborales de la Compañía Ing. Nicolás Azanza y Asociados Constructores Cía. Ltda.” Facultad de Ciencias Administrativas.- UTA

## OBJETIVOS

- ✚ Establecer cómo incide la falta de prevención en Seguridad y Salud Ocupacional en los accidentes laborales en la compañía Ing. Nicolás Azanza y Asociados Constructores Cía. Ltda. De Ambato.
- ✚ Identificar la presencia de situaciones que generan peligro y accidentes laborales en la Compañía Ing. Nicolás Azanza y Asociados Constructores Cía. Ltda.
- ✚ Analizar la importancia de elaborar un Manual de Prevención en Seguridad y Salud Ocupacional para evitar accidentes laborales en la Compañía Ing. Nicolás Azanza y Asociados Constructores Cía. Ltda.?

## CONCLUSIONES

El personal operativo no recibe capacitación en temas de seguridad y salud, por este motivo desconocen de los riesgos y enfermedades que pueden ocasionar la profesión que ejercen, muchas de estas enfermedad son incurables.

El empleador proporciona a todos los empleados cascos y gafas, pero no es suficiente estos equipos de trabajo, ya que en obra civil se debe tomar precaución en todas las actividades que realizan.

Los empleados no utilizan el equipo de protección personal que el empleador le facilita, para su integridad física y mental. El descuido la falta de cooperación y educación del obrero y empleador en materias de seguridad y salud afectan al proceso de trabajo y la compañía.

El factor primordial por lo que ocurre accidentes laborales es por ausencia de capacitación a los empleados.

La gestión de prevención adecuada ayudara a evitar varios inconvenientes laborales y retrasos en la producción.

El manual para la prevención de accidentes laborales es de suma importancia, para acatar normas y reglas dentro de la compañía para tener una adecuada organización y ambiente laboral tranquilo.

(MONTERO, 2010) “Diseño de un plan de seguridad e higiene industrial para evitar accidentes e incidentes laborales en las empresas manufactureras”. Carrera de Ingeniería Industrial en procesos de automatización- UTA

## OBJETIVOS

- ✚ Conocer normas existentes en nuestro país para la Seguridad Industrial
- ✚ Realizar un análisis de la situación actual de las empresas manufactureras
  
- ✚ Establecer las etapas necesarias para realizar un adecuado diseño del plan de seguridad e higiene industrial.

## CONCLUSIONES

Toda empresa manufacturera debe tener una visión amplia y clara del significado de la seguridad e higiene industrial, además se entiende que un programa de seguridad efectivo se consigue con el apoyo y el acoplamiento del factor humano; esto debe ser orientado y encaminado a sentir la verdadera necesidad de crear un ambiente de trabajo más seguro y estable.

La participación activa de los trabajadores en la labor continua de prevención de accidentes es un factor esencial para el éxito de cualquier plan de seguridad e higiene industrial.

En las empresas deben tomarse acciones con la finalidad de investigar y determinar las verdaderas causas que dan origen a los accidentes. Para corregirlas y de ese modo evitar accidentes e incidentes similares en el futuro.

El uso de los dispositivos de protección personal se lleva muy estrechamente de la mano de la higiene y seguridad.

(VELA, 2012) “La seguridad y salud ocupacional en Plasticaucho Industrial y su incidencia en la gestión de riesgos bajo la norma Ohsas 18001”.Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial-UTA

## OBJETIVOS

- ✚ Evaluar la gestión de seguridad y salud ocupacional y su incidencia en la gestión de riesgos bajo la norma OHSAS 18001 para Plasticaucho Industrial S.A de la

ciudad de Ambato.

- ✚ Elaborar una metodología de evaluación estándar a través de la definición de requisitos mínimos en seguridad y salud ocupacional.
- ✚ Formular cuestionarios de evaluación directa de la seguridad y salud ocupacional. Evaluar la seguridad y salud ocupacional bajo la norma ohsas 18001.
- ✚ Evaluar la gestión de la seguridad y salud ocupacional en su gestión administrativa, gestión técnica, gestión talento humano y programas operativos básicos dentro de Plasticaucho Industrial.

## CONCLUSIONES

Según los resultados del cuadro N.-6 Plasticaucho Industrial no alcanza con el mínimo requerido para cumplir con la legislación nacional vigente en materia de seguridad y salud ocupacional que exige el 80% de cumplimiento.

Cuadro N.-6 Resultados del diagnóstico de la gestión administrativa, técnica, talento humano, programas y procesos operativos básicos.

	Cumple	No Cumple A	No Cumple B	No aplicable
Gestión Administrativa	4,71	2,29	0,00	x
Gestión Técnica	3,11	1,27	0,46	x
Gestión del Talento Humano	2,88	1,78	0,00	x
Procedimientos y Programas Operativos Básicos	5,59	0,00	2,31	x
Total	16,29	5,34	2,77	0,60
%	65,15%	21,37%	11,08%	2,40%

Elaborado por: Investigador

En los formularios de evaluación directa realizada al personal operativo y administrativo de Plasticaucho según el cuadro N.-7 y el cuadro N.-8 se demuestran la falta de compromiso y el desconocimiento de la seguridad y salud ocupacional dentro de sus procesos en sus áreas de producción teniendo como resultado un cumplimiento del 22% y 39% respectivamente.

Cuadro N.-7 Cuadro estadístico porcentual del ponderado sobre la gestión de Riesgos

Pregunta N.-1 Encuesta 1	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Se tiene una gestión sistemática y estructurada para asegurar el mejoramiento de la seguridad y salud ocupacional en el lugar de trabajo?	SI	20	22%
	NO	72	78%
	Total	92	100%

Elaborado por: Investigador

Cuadro N.-8 Cuadro estadístico porcentual del ponderado sobre seguridad y salud ocupacional.

Pregunta N.-2 Encuesta 2	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿ Se le han difundido procedimientos de seguridad y salud Ocupacional?	SI	36	39%
	NO	56	61%
	Total	92	100%

Elaborado por: Investigador

La gestión de seguridad y salud ocupacional que cuenta actualmente Plasticaucho Industrial dentro de todos sus procesos productivos en comparación con los requisitos de la norma internacional ohsas18001 es del 43%, según el gráfico N.-12 es por ello que se trabaja de una manera reactiva y no proactiva.

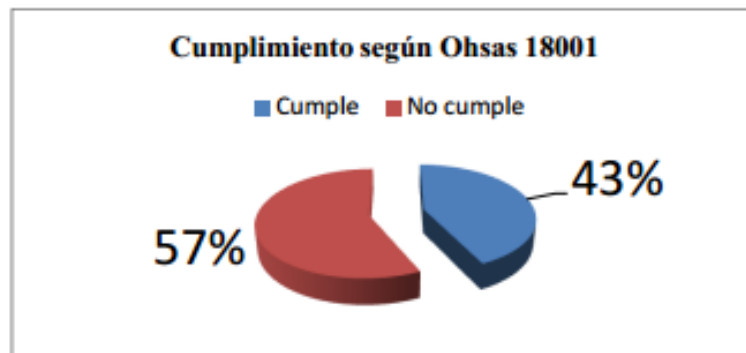


Gráfico N.- 12 Cumplimiento de la seguridad según Ohsas 18001.

Fuente: Diagnóstico de Evaluación Ohsas 18001

Elaborado por: El Investigador

El número de accidentes ocurridos en Plasticaucho Industrial en el año 2011 supera el límite superior (LS) según el gráfico N.-10, lo cual puede traer consecuencias negativas a la imagen de la compañía.

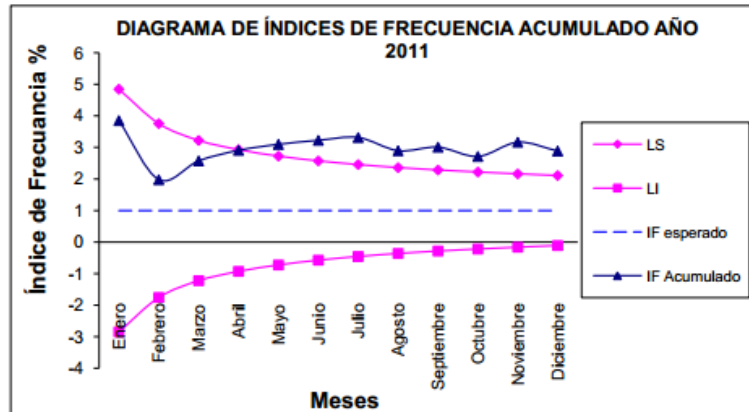


Gráfico N.- 10 Índice de frecuencia acumulado año 2011  
Fuente: Análisis de Seguridad (2011)  
Elaborado por: El Investigador

Revista Prevención de Riesgos Laborales – PRL (Año 2011, N° 005 Guayaquil - Ecuador Edición: Seguridad Industrial Sector Construcción Junio).

“Proteger al afiliado y al empleador de los riesgos derivados del trabajo, mediante programas de prevención y acciones de reparación de los daños derivados de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral. El seguro General de Riesgos de Trabajo brinda prestaciones a los asegurados en el caso de ocurrir un accidente de trabajo o una enfermedad profesional. La concesión o no de prestaciones se sujeta al cumplimiento de requisitos previos y a excepciones en el caso de la ocurrencia de actos delictivos, dolosos o de fraude que pretendieren la obtención de beneficios”.

- ✚ Las prestaciones por accidente de trabajo se concederán desde el primer día de labor.
- ✚ Vigilar el mejoramiento del medioambiente laboral para la seguridad y salud en el trabajo.
- ✚ Asesorar a empleadores y afiliados sobre la Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

Evaluar y verificar a empresas sujetas al régimen. Informar sobre las obligaciones que tiene el empleador con sus trabajadores para que no incurra en Responsabilidad Patronal. Capacitar a los empleadores y trabajadores sobre la conformación y organización de los comités de Seguridad en las empresas. Capacitar a los empleadores y trabajadores, acerca de la gestión de seguridad y salud en el trabajo. Promover todas las condiciones adecuadas que deben aplicar en el ámbito laboral para que los trabajadores desempeñen su cargo y responsabilidad en su área de trabajo.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La ejecución de la siguiente investigación se basa en el paradigma crítico-propositivo, ya que en el ámbito laboral la seguridad e higiene ocupacional constituye un factor primordial para que los trabajadores puedan realizar sus actividades de manera óptima y, el presente trabajo está orientado a optimizar las condiciones del medio en que se desenvuelven los empleados, para lo cual se propone la implementación de un reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional, mismo que servirá para lograr la satisfacción total de los trabajadores, aportando de esta manera al crecimiento y estabilidad de la empresa.

### **Fundamentación Ontológica**

Es importante realizar esta investigación de manera consciente y se recurrirá a documentos bibliográficos que servirán como guía y sustento de la información emitida para garantizar la relevancia de este documento.

### **Fundamentación Epistemológica**

Al realizar esta investigación se ha comprometido con la empresa a desarrollar un trabajo eficiente ya que el propósito fundamental es contribuir a la solución de los problemas generados, cabe señalar que dicho aporte solo será posible siempre y cuando exista la colaboración general de la empresa y de todos sus colaboradores.

### **Fundamentación Axiológica**

Teniendo en cuenta que las empresas son entes que contribuyen directamente al crecimiento económico de la sociedad, se tendrán en cuenta valores como honradez, veracidad, ética y responsabilidad para la realización de la presente investigación.

## 2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Normativa legal de seguridad y salud ocupacional en el Ecuador

Constitución Política del Ecuador (2008) “En su Capítulo Sexto: Trabajo y Producción, Sección Tercera: Formas de Trabajo y su Retribución, ART. 326, donde el derecho al trabajo se sustenta en los principios mencionados en el numeral 5 y 6, se expresa que:

**5.** Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

**6.** Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley”

El Ecuador como País Miembro de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), tiene la obligatoriedad de cumplir con lo establecido en la *Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*, y la *Resolución 957, Reglamento de Aplicación*.

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece la obligatoriedad de contar con una Política de Prevención de Riesgos Laborales, además de las obligaciones y derechos de empleadores, trabajadores y personal vulnerable (objeto de protección personal), las sanciones que deberán aplicar los países miembros.

Según Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo: **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”.

Según Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo: **artículo 10.-** “Los Países Miembros deberán adoptar las medidas necesarias para reforzar sus respectivos servicios de inspección de trabajo a fin de que éstos orienten a las partes interesadas en los asuntos relativos a la seguridad y salud en el trabajo, supervisen la adecuada aplicación de los principios, las obligaciones y derechos vigentes en la materia y, de ser necesario, apliquen las sanciones correspondientes en caso de infracción”.

Según Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo: **artículo 18.-** “Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de su facultad”.

Según Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo: **artículo 23.-** “Los trabajadores tienen derecho a la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo”.

A su vez el IESS, por medio de la Dirección Nacional del Seguro General de Riesgos del Trabajo (SGRT), busca adaptar y aplicar legalmente a la realidad nacional, el modelo establecido en este Reglamento de Aplicación del Instrumento Andino CAN, por medio del SASST (*Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo*) que a diferencia de lo que se cree, no es un estudio, ni un certificado, sino un Sistema de Gestión con sus respectivos componentes que tendrá un tiempo de implementación y su mantenimiento será por medio de las auditorías internas exigidas en este documento.

**Art. 3.-** Principios de la Acción Preventiva.- En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:

- a) Eliminación y control de riesgos en su origen;
- b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;
- c) Identificación, medición, evaluación y control de los riesgos de los ambientes laborales;
- d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual;
- e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades;
- f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores;
- g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y,
- h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.

### **Ministerio de Relaciones Laborales**

#### Normativa legal de seguridad y salud

Según el Ministerio de Relaciones Laborales en su normativa legal de seguridad y salud numeral dos explica que: “Es indispensable que previo a elaborar un documento que tiene como finalidad prevenir los riesgos derivados del ejercicio del trabajo, se conozca cuáles son éstos y en qué magnitud se presentan en la empresa, lo cual se logra con el diagnóstico, identificación o examen inicial de riesgos, practicado por un especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo. El



examen inicial de riesgos constará en cuadro en que se evidencien factores de riesgo encontrados, procesos y la población expuesta”.

Conforme lo dispone el Código del Trabajo: “El Reglamento Interno de Seguridad y Salud será elaborado por los empleados. Se recomienda el integrar una comisión, liderada por el profesional calificado al que se hace referencia en el numeral anterior.

Someterlo luego a revisión por parte del representante legal de la empresa, antes de solicitar su aprobación en el Ministerio de Trabajo y Empleo”.

El Reglamento incluirá únicamente reglas. Las normas y procedimientos de trabajo se detallarán de acuerdo a las diferentes áreas o procesos, en otros documentos paralelos de uso interno en la empresa.

### **Código de Trabajo Ecuatoriano**

Según el Código de Trabajo Ecuatoriano: “Toda empresa con más de 10 trabajadores está obligada a elaborar y someter a aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales un Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual deberá ser renovado cada dos años”.

Salud: Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo.

Seguridad: Ciencia que busca proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los trabajadores en sus puestos de trabajo, repercutiendo positivamente en la empresa.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 347.- Riesgos del trabajo: “Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes”.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 348.- Accidente de trabajo: “Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena”.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 349.- Enfermedades profesionales: “Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad”.

## **Capítulo IV**

### **De las indemnizaciones**

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 365.- Asistencia en caso de accidente: “En todo caso de accidente el empleador estará obligado a prestar, sin derecho a reembolso, asistencia médica o quirúrgica y farmacéutica al trabajador víctima del accidente hasta que, según el dictamen médico, esté en condiciones de volver al trabajo o se le declare comprendido en alguno de los casos de incapacidad permanente y no requiera ya de asistencia médica”.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 366.- Aparatos de prótesis y ortopedia: “El empleador estará obligado a la provisión y renovación normal de los aparatos de prótesis y ortopedia, cuyo uso se estime necesario en razón de la lesión sufrida por la víctima”.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 368.- Presunción del lugar de trabajo: “Para efectos de la percepción de las indemnizaciones por accidente de trabajo o muerte de un trabajador no afiliado al IESS, se considerará como ocurridos estos hechos en sus lugares de trabajo, desde el momento en que el trabajador sale de su domicilio con dirección a su lugar de trabajo y viceversa, esto último según reglamentación. Se calcularán dichas indemnizaciones de la misma manera como si se tratara de un trabajador afiliado al IESS”.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 369.- Muerte por accidente de trabajo: “Si el accidente causa la muerte del trabajador y ésta se produce dentro de los ciento ochenta días siguientes al accidente, el empleador está obligado a indemnizar a los derechohabientes del fallecido con una suma igual al sueldo o salario de cuatro años.

Si la muerte debida al accidente sobreviene después de los ciento ochenta días contados desde la fecha del accidente, el empleador abonará a los derechohabientes del trabajador las dos terceras partes de la suma indicada en el inciso anterior.

Si por consecuencia del accidente el trabajador falleciere después de los trescientos sesenta y cinco días, pero antes de dos años de acaecido el accidente, el empleador deberá pagar la mitad de la suma indicada en el inciso primero.

En los casos contemplados en los dos incisos anteriores el empleador podrá eximirse del pago de la indemnización, probando que el accidente no fue la causa de la defunción, sino otra u otras supervinientes extrañas al accidente.

Si la víctima falleciere después de dos años del accidente no habrá derecho a

reclamar la indemnización por muerte, sino la que provenga por incapacidad, en el caso de haber reclamación pendiente”.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 370.- Indemnización por incapacidad permanente: “Si el accidente hubiere ocasionado incapacidad absoluta y permanente para todo trabajo, la indemnización consistirá en una cantidad igual al sueldo o salario total de cuatro años, o en una renta vitalicia equivalente a un sesenta y seis por ciento de la última renta o remuneración mensual percibida por la víctima”.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 371.- Indemnización por disminución permanente: “Si el accidente ocasionare disminución permanente de la capacidad para el trabajo, el empleador estará obligado a indemnizar a la víctima de acuerdo con la proporción establecida en el cuadro valorativo de disminución de capacidad para el trabajo.

Los porcentajes fijados en el antedicho cuadro se computarán sobre el importe del sueldo o salario de cuatro años. Se tomará el tanto por ciento que corresponda entre el máximo y el mínimo fijados en el cuadro, teniendo en cuenta la edad del trabajador, la importancia de la incapacidad y si ésta es absoluta para el ejercicio de la profesión habitual, aunque quede habilitado para dedicarse a otro trabajo, o si simplemente han disminuido sus aptitudes para el desempeño de aquella”.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 373.- Indemnización por incapacidad temporal: “La indemnización por incapacidad temporal será del setenta y cinco por ciento de la remuneración que tuvo el trabajador al momento del accidente y no excederá del plazo de un año, debiendo ser entregada por semanas o mensualidades vencidas, según se trate de obrero o de empleado.

Si a los seis meses de iniciada una incapacidad no estuviere el trabajador en aptitud de volver a sus labores, él o su empleador podrán pedir que, en vista de los certificados médicos, de los exámenes que se practiquen y de todas las pruebas conducentes, se resuelva si debe seguir sometido al mismo tratamiento médico, gozando de igual indemnización, o si procede declarar su incapacidad permanente con la indemnización a que tenga derecho. Estos exámenes pueden repetirse cada tres meses”.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 374.- Accidente en trabajo ocasional: “ Si el accidente se produjere en la persona de un trabajador llamado a ejecutar un trabajo ocasional que por su índole debe realizarse en menos de seis días, el empleador podrá obtener del juez una rebaja de la indemnización que en este caso no podrá exceder del cincuenta por ciento”.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 375.- Revisión de la disminución permanente parcial: “Declarada una disminución permanente parcial para el trabajo, si ésta aumentare, puede ser revisada dentro del plazo de un año a pedido del trabajador.

El plazo se contará a partir de dicha declaración”.

### **De las indemnizaciones en caso de enfermedades profesionales**

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 376.- Indemnización por enfermedad profesional: “Cuando un trabajador falleciere o se incapacitare absoluta y permanentemente para todo trabajo, o disminuyere su aptitud para el mismo a causa de una enfermedad profesional, él o sus herederos tendrán derecho a las mismas indemnizaciones prescritas en el parágrafo anterior, para el caso de muerte, incapacidad absoluta o disminución de capacidad por el accidente”.

## **Capítulo V**

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos: “Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo”.

Código de Trabajo Ecuatoriano Art. 412.- Preceptos para la prevención de riesgos: “El Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo y los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medios de trabajo, el cumplimiento de las órdenes de las autoridades, y especialmente de los siguientes preceptos:

1. Los locales de trabajo, que tendrán iluminación y ventilación suficientes, se conservarán en estado de constante limpieza y al abrigo de toda emanación infecciosa;
2. Se ejercerá control técnico de las condiciones de humedad y atmosféricas de las salas de trabajo;
3. Se realizará revisión periódica de las maquinarias en los talleres, a fin de comprobar su buen funcionamiento;
4. La fábrica tendrá los servicios higiénicos que prescriba la autoridad sanitaria, la que fijará los sitios en que deberán ser instalados;
5. Se ejercerá control de la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de la provisión de ficha de salud. Las autoridades antes indicadas, bajo su responsabilidad y vencido el plazo prudencial que el Ministerio de Trabajo y Empleo concederá para el efecto, impondrán una multa de conformidad con el artículo 628 de este Código al empleador, por cada trabajador carente de dicha ficha de salud, sanción que se la repetirá hasta su cumplimiento. La resistencia del trabajador a obtener la ficha de salud facilitada por el empleador o requerida por

la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo, siempre que hubieren transcurrido treinta días desde la fecha en que se le notificare al trabajador, por medio de la inspección del trabajo, para la obtención de la ficha;

6. Que se provea a los trabajadores de mascarillas y más implementos defensivos, y se instalen, según dictamen del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo, ventiladores, aspiradores u otros aparatos mecánicos propios para prevenir las enfermedades que pudieran ocasionar las emanaciones del polvo y otras impurezas susceptibles de ser aspiradas por los trabajadores, en proporción peligrosa, en las fábricas en donde se produzcan tales emanaciones; y,

7. A los trabajadores que presten servicios permanentes que requieran de esfuerzo físico muscular habitual y que, a juicio de las comisiones calificadoras de riesgos, puedan provocar hernia abdominal en quienes los realizan, se les proveerá de una faja abdominal”.

### **Plan Nacional del Buen Vivir**

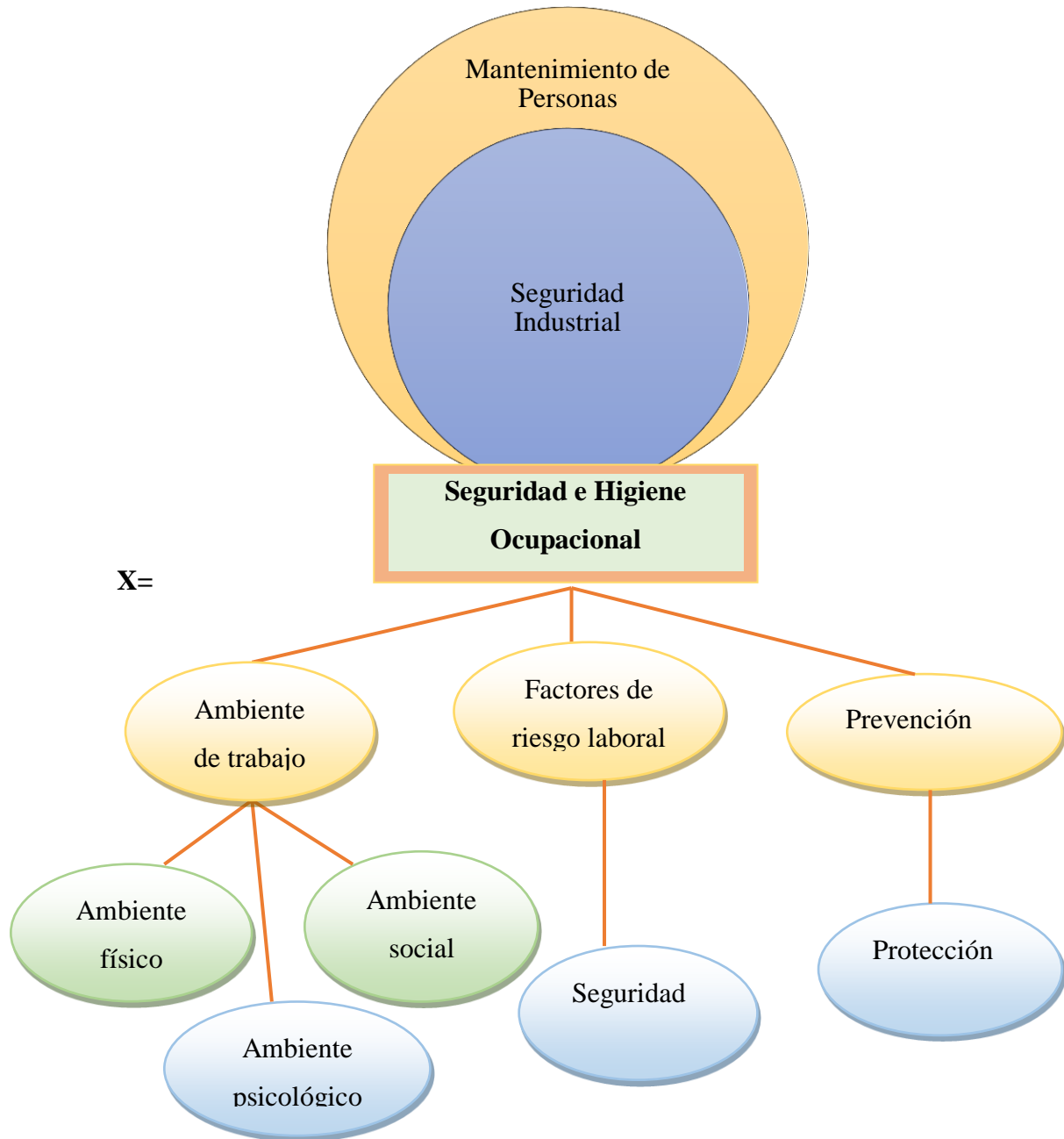
Según el Plan Nacional del Buen Vivir en su Objetivo 6: “Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad y formas. El reconocimiento integral del trabajo como un derecho y su realización en condiciones justas y dignas, es una aspiración de larga data, cuya cabal aplicación exige la superación de condiciones estructurales que han marcado históricamente una realidad de explotación, discriminación y desigualdad, que persiste y se reproduce”.

Según el Plan Nacional del Buen Vivir en su Política 6.6. “Promover condiciones y entornos de trabajo seguro, saludable, incluyente, no discriminatorio y ambientalmente amigable.

Promover entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables, seguras y que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo”.

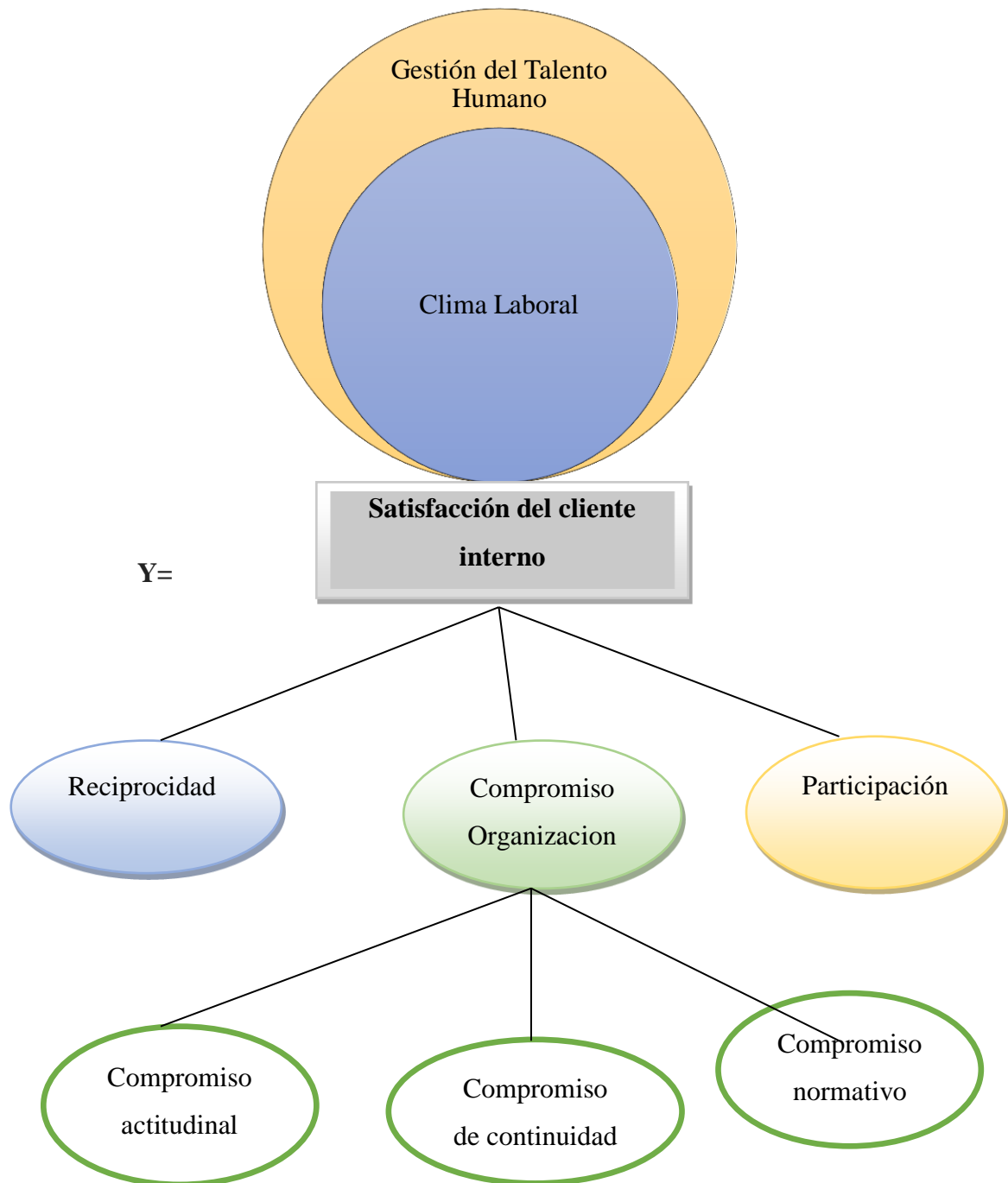
## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Gráfico N° 1. Variable Independiente



Elaborado por: Gabriela Oñate

**Gráfico N° 2. Variable Dependiente**



**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## **DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS**

Para definir las categorías utilizaremos el paradigma critico-propositivo.

### **2.4.1 Categorías de la variable independiente**

#### **Mantenimiento de personas**

**(CHIAVENATO, 2009)** División de higiene y seguridad: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida.

**(PORRET, 2010)** A medida que una sociedad va desarrollando, las necesidades de sus gentes tambien va cambiando. Hoy los obreros no trabajan solo para cubrir sus necesidades fisiológicas y de sus familiares, también desean tener un reconocimiento de su aportación al trabajo, quieren una formación, desean una seguridad, esperan sentirse realizados y considerados de modo que también influirán de alguna manera en la empresa.

**(BOADA & FICAPAL, 2012)** Si las empresas quieren tener a sus personas vinculadas y comprometidas con ellas deben asumir que el compromiso es algo mutuo, es decir, que las cúpulas directivas de las organizaciones deben comprometerse con sus personas de forma real en los buenos y en los malos momentos así mismo brindarles la seguridad que merecen, ofreciendo condiciones apropiadas para que puedan desarrollar su trabajo.

#### **Seguridad e Higiene Ocupacional**

**(RODRÍGUEZ, 2008)** Es el conjunto de normas y procedimientos que protegen la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de riesgos de la salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde son ejecutadas. Es la disciplina de la salud que tiene por objeto la evaluación y control de los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral, con el objeto de prevenir las enfermedades y accidentes de trabajo, el agravamiento de las enfermedades preexistentes y la realización de actividades de promoción y capacitación para el bienestar y adaptación de los trabajadores a sus labores.



**(TRIJILLO, 2009)** La salud y seguridad del hombre que trabaja son un componente fundamental y prioritario de la sociedad y constituyen uno de los factores de progreso y bienestar de la vida moderna. La seguridad ocupacional y la higiene y las técnicas para su ejecución, giran en torno al hecho mismo del trabajo, procurando la protección, controlando los riesgos que afectan el trabajo, obteniendo condiciones de máxima seguridad y logrando una consideración más humana dentro de la producción.

**(MANCERA, MANCERA, MANCERA, & MANCERA, 2012)** Es la disciplina de la salud que tiene por objeto controlar, evaluar las medidas de orden técnico y epidemiológico presentes en el ambiente laboral utilizando mecanismos de seguridad, mediante la capacitación y protección personal del trabajador. El contexto de la Gestión de la Salud e Higiene en el trabajo Cuando se contempla la seguridad y la salud como cuestiones de importancia estratégica, también se convierten en elementos claves para la dirección del proceso completo de actuación.

1.-Entorno de la Organización: En algunos sectores, donde los riesgos laborales son una realidad inevitable, los problemas de seguridad y salud laboral son una importancia tan capital que los directivos deben promover el desarrollo de una cultura organizacional de conciencia para la seguridad. Durante el proceso de planificación estratégico, los gerentes de línea tendrían que incorporar la seguridad a través del desarrollo de políticas y objetivos.

A través de la información también puede instruirse a los empleados en conductas que reduzcan los accidentes en el puesto de trabajo; puede ser pertinente enseñarles cómo usar un nuevo equipo para protegerse de los riesgos potenciales. Cuando se contemplan la seguridad y la salud como cuestiones de importancia estratégica, también se convierten en elementos claves para la dirección del proceso completo de actuación.

2.- El ambiente global y legal: las fuerzas externas más importantes para garantizar la seguridad y salud en el trabajo incluyen las leyes y reglamentaciones que regulan este aspecto de trabajo, las nuevas tecnologías, las condiciones industriales, etc.

3.- La tecnología: Las nuevas tecnologías también influyen en la seguridad del lugar de trabajo y en la salud, a veces de manera no del todo obvia. En entornos industriales, la introducción de nuevas tecnologías mejora de manera significativa la seguridad del lugar de trabajo y la salud. Con la incorporación de nuevos equipos industriales, incluida la robótica, los directivos pueden eliminar a menudo el problema de exponer a los empleados a condiciones laborales inseguras.

4.- Industria: Para algunas industrias, las cuestiones de seguridad y salud laboral poseen una importancia estratégica, mientras que en otras estos problemas requieren menor atención.

5.- Recursos Humanos: los directivos y los empleados promueven la seguridad y la salud laboral involucra a todas las personas de la organización. Aunque no estén directamente implicados en las operaciones productivas propiamente dichas de la organización, los directivos juegan un papel importante haciendo de la seguridad y la salud una cuestión prioritaria.

### **Ambiente de trabajo**

**(CHIAVENATO, 2009)** El ambiente de trabajo influye tanto en la cantidad como la calidad de trabajo que una persona pueda realizar en su centro laboral de ahí la importancia que se le debe dar a mejorar y convertir el ambiente de trabajo en un lugar cómodo y agradable. Tradicionalmente se ha concebido al ambiente laboral como un lugar donde el único requisito que se requería era que permita el desempeño de la función del trabajador que laboraba ahí. Dejando de lado aspectos como la limpieza, seguridad, comodidad, ruido etc. Pero actualmente muchas empresas han convertido sus ambientes de trabajo en un lugar de convivencia con todas las comodidades que puede tener cualquier persona en su hogar cambiando el esquema tradicional de trabajo.

**(ATEHORTÚA, BUSTAMANTE, & VALENCIA, 2008)** Se entiende como Medio Ambiente de Trabajo los lugares, locales o sitios, cerrados o al aire libre, donde personas presten servicios a empresas, centros de trabajo, explotaciones, faena y establecimientos, cualquiera sea el sector de actividad económica; así como otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio; o de cualquier otra naturaleza, sean públicas o privadas. Asimismo, son las situaciones de orden socio-cultural, de organización del trabajo y de infraestructura física que de forma inmediata rodean la relación hombre - trabajo, condicionando la calidad de vida de los trabajadores y la de sus familias. Igualmente, se entienden por aquellos espacios aéreos, acuáticos y terrestres situados alrededor de la empresa, centro de trabajo, explotación, faena, establecimiento; así como de otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio y que formen parte de las mismas.

## **Factores de riesgo laboral**

(CORTÉS D, 2007) Riesgo laboral: Posibilidad que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de la gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

**(MANCERA, MANCERA, MANCERA, & MANCERA, 2012)** Los factores de riesgo laboral, son condiciones de las cuales diversos estudios han concluido que derivado de los términos: Peligro, Daño y el Riesgo que existan en el trabajo y al no ser removidos generarán como consecuencia, accidentes laborales y enfermedades profesionales. Estos deben ser resueltos por medio de medidas de prevención y protección, por medio de diversas disciplinas, las que destacan la higiene y la Medicina del trabajo, para así poder llegar al objetivo de mantener la salud para los trabajadores, además de leyes que permitan el cumplimiento de los procedimientos de seguridad tanto para el trabajador como para la empresa quien lo contrata.

## **Factor de riesgo**

**(CREUS, 2001)** Elemento que, estando presente en las condiciones de trabajo, puede desencadenar una disminución en el nivel de salud del trabajador. Estos elementos pueden actuar por sí mismos en combinación con otros. Debe quedar claro que lo que existe visible o no en el puesto de trabajo son factores de riesgo o condiciones de trabajo, que puede dar lugar a un daño en la salud del trabajador, siendo el riesgo la posibilidad de que a partir de ese factor de riesgo se produzca el daño. De acuerdo a lo expuesto y en especial teniendo en cuenta la definición de condición de trabajo contenida en el artículo 4 de la LPRL, podemos clasificar los factores de riesgo laboral en cuatro grandes grupos:

- Factores materiales o mecánicos
- Factores medioambientales
- Factores derivados de la carga de trabajo
- Factores psicosociales derivados de la organización del trabajo

## **Factores materiales y mecánicos:**

**(GOMEZ, 2008)** Elementos, factores o condiciones materiales presentes en el puesto de trabajo y que pueden dar lugar a accidentes de trabajo, que influyen en la accidentabilidad:

- pasillos y superficies de tránsito
- elementos móviles, cortantes, punzantes, etc., de máquinas
- herramientas
- instalaciones eléctricas
- aparatos y equipos de elevación, manipulación y transporte de cargas, etc.

**(GOMEZ, 2008)** Existe un riesgo intrínseco a los materiales, máquinas y herramientas: pueden ser muy pesadas o de mucho volumen, las superficies pueden ser cortantes e irregulares, la complejidad de máquinas y herramientas puede hacer muy difícil su manejo. También influyen las características de máquinas y herramientas y las formas de energía que utilizan. Los pisos húmedos, resbalosos y/o en mal estado, falta de elementos de protección personal y de maquinaria segura o en buen estado, son factores de riesgo que generan gran cantidad de accidentes. Las lesiones originadas por exposición a estos factores de riesgo se suelen calificar como accidentes de trabajo: heridas, cortes, contusiones, traumatismos, lesiones oculares, esguinces, lesiones por contacto con la corriente eléctrica (asfixia, paro respiratorio, fibrilación ventricular), etc.

## **Prevención**

**(LONGENECKER, MOORE, & PALICH, 2009)** Actúa sobre los factores de riesgo desencadenantes con el fin de evitar que se produzca el accidente de trabajo.

Protección: actúa sobre los equipos de trabajo o las personas expuestas al riesgo con el fin de evitar o disminuir las consecuencias o daños derivados del accidente. Para conseguir su objetivo, detectar y corregir los diferentes factores que intervienen en los riesgos de accidentes de trabajo y controlar sus consecuencias, la Seguridad se sirve de diferentes Técnicas de Seguridad.

Dependiendo de la fase de su actuación preventiva, se clasifican en:

### Gráfico N° 3: Etapas de la actuación preventiva



Fuente:[http://www.mediaumh.es/2011/P\\_34/Salud\\_laboral/images/fig\\_etapas.png](http://www.mediaumh.es/2011/P_34/Salud_laboral/images/fig_etapas.png)

Su objetivo se centra en el análisis y valoración de los riesgos: Se basan en la identificación de peligros y estimación de los riesgos que pueden dar lugar a daños en la salud, en detectar e investigar las causas que pueden permitir su actualización en accidentes. Pueden ser anteriores al accidente o posteriores al accidente.

#### Factores medioambientales:

(RODRÍGUEZ V, 2007) Se incluyen en este grupo los contaminantes o agentes de tipo físico, químico y biológico presentes en el ambiente de trabajo y que pueden dar lugar a accidentes de trabajo, pero fundamentalmente son origen de enfermedades profesionales (caracterizadas por un tiempo de latencia entre que el trabajador empieza a exponerse al agente y la aparición de la patología).

#### Factores derivados de la carga de trabajo

(LONGENECKER, MOORE, & PALICH, 2009) Hace referencia a las exigencias tanto físicas como mentales que el trabajo impone al individuo: esfuerzos físicos, posturas, nivel de atención, responsabilidad, etc. La carga de trabajo como factor de riesgo se va a estudiar por tanto bajo dos aspectos: la demanda de esfuerzo físico y las demandas mentales o psicológicas del trabajo. Como factores de riesgo, ambos pueden dar lugar a fatiga mental o física. La demanda física de la tarea es origen de problemas músculo-esqueléticos que se producen por una combinación de posturas, movimientos y fuerzas en la realización del trabajo, pudiendo dar lugar también a enfermedades profesionales

osteo-musculares por posturas forzadas y movimientos repetitivos en el trabajo. La fatiga mental se manifiesta con síntomas de irritabilidad, falta de energía y voluntad para trabajar, depresión, etc. acompañado de fuertes dolores de cabeza, mareos, insomnio, problemas digestivos. Cuando estos factores producen fatiga y malestares inespecíficos, aumentan además el riesgo de accidentes.

### **Factores psicosociales:**

**(LONGENECKER, MOORE, & PALICH, 2009)** Derivados de la organización del trabajo y relacionados con la estructura empresarial: jornada, horario, estilo de mando, comunicación, participación, relaciones jerárquicas, relaciones interpersonales, política de salarios promoción y ascensos, etc. Se consideran:

- Factores de organización temporal: jornada y ritmo de trabajo, trabajo a turnos o nocturno, etc.
- Factores dependientes de la tarea: automatización, comunicación y relaciones, complejidad, monotonía, minuciosidad, identificación con la tarea, iniciativa
- Factores dependientes de la organización empresarial: status, estilo de mando, posibilidad de promoción, etc.

### **Seguridad**

**(CORTÉS D, 2007)** La Seguridad en el Trabajo está formada por una serie de garantías individuales de carácter universal que tiene por ley cualquier trabajador; estas garantías incluyen la higiene y el control de riesgos en el trabajo, la atención médica, la asesoría legal, etcétera. En el trabajo, se puede ver afectada la salud de muchas formas y todas ellas son importantes. Se pueden generar daños como consecuencia de la carga de trabajo, ya sea física o mental, y en general, de los factores psicosociales y organizativos capaces de generar fatiga, estrés, insatisfacción laboral, etc. Para actuar sobre ellos contamos como herramientas con la Ergonomía y la Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales.

**(MANCERA, MANCERA, MANCERA, & MANCERA, 2012)** La Seguridad supone el compromiso de una organización para mejorar de manera continua las condiciones de trabajo de sus empleados, a través de la implantación y certificación de un sistema de gestión de seguridad ocupacional.

## **Protección**

**(CORTÉS D, 2007)** Son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimenta de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra posibles lesiones. En algunos casos, sin embargo, la sola mejora de las condiciones de trabajo y del ambiente donde éste se efectúa no es suficiente para eliminar los peligros en su totalidad. En estos casos los trabajadores deben utilizar los equipos de protección personal como escudos contra estos peligros.

El equipo de protección personal está formado por implementos de protección para ser utilizados por los trabajadores en forma individual, por lo tanto el equipo está diseñado para las diferentes partes del cuerpo y pueden ser ampliamente clasificados.

**(MANCERA, MANCERA, MANCERA, & MANCERA, 2012)** La protección personal constituye un importante recurso para la protección de riesgos. No obstante debe ser una alternativa considerada después de haber analizado la posibilidad de controlar el riesgo en la fuente o en el medio, es necesario tener plena información sobre la protección real que ofrecen los equipos ya que su eficacia depende, fundamentalmente, de una buena selección y de su correcto uso.

## **Productividad**

**(HERRERA, 2012)** La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida. La productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado. Una mayor productividad utilizando los mismos recursos o produciendo los mismos bienes o servicios resulta en una mayor rentabilidad para la empresa. Por ello, el sistema de gestión de la calidad de la empresa trata de aumentar la productividad. La productividad tiene una relación directa con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se puede prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación con los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad. Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los

equipos de trabajo y los empleados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas. No así con el recurso humano o los trabajadores. Deben de considerarse factores que influyen.

## **Gestión del Talento Humano**

**(ATEHORTÚA, BUSTAMANTE, & VALENCIA, 2008)** Este proceso es de alta importancia en un marco de un sistema de gestión integral, por cuanto es en el talento humano donde descansa buena parte del éxito o fracaso de una entidad, no en vano por ejemplo, el MECI 1000 ubica el desarrollo del talento humano como un elemento fundamental en el control estratégico y el modelo de responsabilidad social ISI 26000 incluye entre sus principales prácticas laborales básicas, la del desarrollo del talento humano y las relaciones entre empleados y trabajador. Desde una perspectiva estrictamente técnica es objetivo del proceso de gestión del talento humano es garantizar la competencia de los empleados de la organización. Sin embargo, en un contexto más amplio, la gestión del talento humano también debe servir al objetivo de contribuir al desarrollo integral de los empleados, tanto en el ámbito profesional como en el personal.

**(GOMEZ, 2008)** Son los directivos, personas encargadas de otras personas y responsables de la ejecución correcta y a tiempo de las tareas que fomentan el éxito de su unidad, se refiere a un equipo, a un departamento de trabajo, a una unidad empresarial, a una división o a la propia empresa.

**(RODRIGUEZ, 2007)** Consiste en la planeación, reclutamiento, selección, administración de sueldos, capacitación, relaciones laborales, higiene y seguridad en las organizaciones. Los recursos humanos de una organización constan los empleados de todos los niveles, sin importar sus funciones, que realizan todas las actividades propias del organismo social.

**(CHIAVENATO, 2009)** Los equipos de gestión del talento humano se libran de las actividades operativas y se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la organización y de miembros.

Gestión del Talento Humano: Para ubicar el papel de la Administración del Talento Humano es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues,



precisa traer a memoria el concepto de administración general. Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, para que el propósito de este ensayo diremos que es:

"La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado".

## **Talento Humano**

**(DÍAS, 2009)** En los últimos años se ha observado como las empresas líderes y competitivas han comprendido e implementado que solo mediante una racional inversión en programas de capacitación lograrán obtener el nivel de competencia exigido en los nuevos mercados; aunque muchas otras no ven esto como una inversión sino como un gasto y siguen viendo a su "talento humano" como un instrumento cuantificable más dentro de la compañía.

**(DÍAS, 2009)** La participación activa del Talento Humano en la actualidad es de vital importancia, ya que este depende la evolución y competitividad de una empresa, y por medio de la capacitación se rompen paradigmas para el logro continuo y un aprendizaje participativo. Por otra parte la gestión del Talento Humano debe permitir que la mayoría de los seres humanos accedan a los conocimientos, ya que tiempo atrás solo tenían acceso las personas de buena posición económica, esto ha cambiado por los adelantos tecnológicos y ha permitido que todos accedan al debido a la globalización en un mundo competitivo; es por esto que el talento humano es una estrategia empresarial ya que la hace competitiva porque sus trabajadores están en constante aprendizaje y por medio de sus experiencias hacen que se logre los objetivos y las metas propuestas y de igual manera crece el funcionamiento de la empresa.

**(DÍAS, 2009)** El Talento Humano es un elemento muy importante en una organización no solamente desde el punto de vista productivo sino también social ya que éste debe brindar un mecanismo de apoyo donde se encamine al cumplimiento y la satisfacción de propósitos pautados por la organización; también es importante tener en cuenta los objetivos ya que éstos demuestran en muchas ocasiones el éxito o fracaso de una organización.

## 2.4.2 Categorías de la variable dependiente

### Satisfacción del cliente interno

Actualmente se registra una tendencia a revalorizar al cliente interno, como primer mercado al que atender, puesto que es el espejo de la empresa hacia afuera. Esta satisfacción del cliente interno debe formar parte de la cultura de la empresa, basada en la convicción de que cualquier insatisfacción del personal impacta rápidamente en la atención que la empresa brinda a sus clientes.

**(MIRANDA, CRAMORRO, & RUBIO, 2009)** Actualmente se registra una tendencia a revalorizar al cliente interno, como primer mercado al que atender, puesto que es el espejo de la empresa hacia afuera. Esta satisfacción del cliente interno debe formar parte de la cultura de la empresa, basada en la convicción de que cualquier insatisfacción del personal impacta rápidamente en la atención que la empresa brinda a sus clientes.

**(PÉREZ, 2008)** Los clientes internos son las personas que trabajan en la empresa y hacen posible la producción de bienes o servicios, en la mayoría de las empresas no se tiene en cuenta la opinión del cliente interno, esto es, de sus trabajadores, y para que la atención al cliente posea calidad hay que tener en cuenta a todos los empleados y verlos como el aspecto más importante. Para el análisis de los niveles de satisfacción de los clientes internos, se pueden emplear como indicadores, el contenido del trabajo, la motivación, el trabajo en equipo y las condiciones de trabajo. El contenido del trabajo se refiere al atractivo que presenta el puesto de trabajo, el nivel de retroalimentación de los resultados que posibilita, el significado social conferido o el nivel de autonomía que permite. El trabajo en grupo está relacionado con el grado en que el trabajo permite que se realice trabajo en equipo, lo que produce participación y satisfacción de las necesidades sociales de afiliación. La motivación hace referencia a la satisfacción laboral que perciben los empleados en cuanto al clima laboral, horario de trabajo y remuneración recibida. Es importante que estén vinculados a los resultados del trabajo y los esfuerzos desarrollados por los trabajadores. Las condiciones de trabajo conciernen al grado en que el ambiente de trabajo, resulte seguro, higiénico, cómodo y agradable.

**(JIMÉNEZ, 2013)** La satisfacción del cliente interno, también conocida como satisfacción laboral constituye para las organizaciones un pilar importante para consecución de sus objetivos empresariales. La estabilidad laboral, la permanencia

en el empleo, el absentismo, la accidentalidad, la salud mental, la calidad de vida son los aspectos que presentan una mayor incidencia en el cliente interno. Así mismo se han analizado las repercusiones que la satisfacción del cliente interno tiene en el grupo social, tales como moral laboral, compromiso, clima laboral, entre otras. Pero, sin duda, el aspecto que más ha sido debatido sigue siendo la relación entre la satisfacción del cliente interno y la productividad.

## **Reciprocidad**

**(JANÉ C, 2008)** Se basa, no sólo en la obligación de corresponder sino también, en la obligación de dar y en la obligación de recibir ("Ojo por ojo y diente por diente").

Es una de las normas más importantes sobre la que se sustenta el funcionamiento de las sociedades humanas:

- Beneficia a los individuos y al grupo en su conjunto.
- Garantiza que cualquier recurso que uno comparta en un momento determinado, le será devuelto por los demás cuando lo necesite.

La norma de reciprocidad se aplica a una amplia gama de comportamientos:

- Queremos más a la gente que nos ha mostrado su simpatía.
- Tendemos a contar intimidades a aquellos que nos han hecho alguna confidencia.
- En una negociación, se hacen concesiones a aquellos que han cedido previamente.
- Nos dejamos convencer más fácilmente por aquellos a los que hemos convencido en alguna ocasión.

## **Compromiso organizacional**

**(CHIAVENATO, 2009)** El compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

**(GUEVARA A, 2012)** Propone una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

- Compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas

forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

- 
- Compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.
- Compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

## **Participación**

[nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/10s.htm](http://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/10s.htm) La participación como motivación: es raro que las personas no se sienta motivadas cuando se les consulta sobre las acciones que les afectan, al “participar en el acto”. Además, la mayoría de las personas en el centro de una operación tienen conocimientos tanto de los problemas como de las soluciones de los mismos. Por consiguiente, la forma correcta de participación produce tanto motivación como conocimientos valiosos para el éxito de la empresa. La participación como forma de reconocimiento. Resulta atractiva para la necesidad de afiliación y aceptación. Sobre todo les da a las personas una sensación de realización. Se debe alentar la participación de los empleados en los asuntos en los que éstos pueden ayudar y aunque les escuchen con mucha atención, en asuntos que requieran de su decisión son ellos quienes tienen que decidir. Lo primero que hay que señalar es que la participación guarda una estrecha relación con las oportunidades profesionales,

colectivas y técnicas que el entorno ofrece. La eficacia se mide con relación a la calidad de los intermedios, a la riqueza de las informaciones tratadas, al valor operativo de las decisiones tomadas y de su aplicación práctica.

**(ATEHORTÚA, BUSTAMANTE, & VALENCIA, 2008)** Sustentan que el compromiso de continuidad establece que la relación que se da entre el empleado y la organización propicia un mayor involucramiento e interés por permanecer en ella a la vez que favorece una relación positiva en la motivación individual y una correlación negativa con el deseo de abandonar la empresa, por lo que se le ha considerado como un buen indicador para evitar la rotación del personal. El empleado tenderá a experimentar un grado de lealtad relacionado con el grado de identificación que presenta con la organización y sus deseos de seguir participando en ella.

### **Compromiso normativo**

**(ATEHORTÚA, BUSTAMANTE, & VALENCIA, 2008)** El compromiso normativo es sólo un tipo de compromiso que los empleados pueden tener con una organización. Los gerentes que están al tanto de los conceptos y principios de la psicología de las organizaciones tendrán un tiempo más fácil manejando a sus empleados. Comprender los diferentes motivos que pueden tener los empleados puede mantenerlos conectados a una organización y los gerentes pueden mantener la tasa de rotación de personal baja.

**(MELLER & ALLEN, 2008)** El compromiso normativo es cuando el individuo se compromete con la organización dejando fuera los sentimientos de obligación. Por ejemplo, si una empresa invierte recursos de formación en un empleado, este puede sentirse obligado a pagar la deuda. El compromiso normativo se denomina "normativo", porque muchas personas se ponen al día con la idea de que es la norma para ser leal y obediente a la propia organización. Algunos críticos han argumentado que el compromiso normativo es un modo obsoleto de compromiso, ya que requiere que los empleados tengan un sentido de lealtad que a menudo no es correspondido por los dueños de la organización. Con la disminución de la seguridad laboral en los últimos años, los empleados que piensan de forma realista acerca de su organización pueden estar menos motivados por el compromiso normativo y en su lugar recurren a otras formas de compromiso para mantenerse yendo a trabajar cada día.

## **2.5 HIPÓTESIS**

La implementación de un reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional maximizará la satisfacción del cliente interno de la empresa de calzado FRATELLO SPORT del cantón Cevallos.

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

### **2.6.1 Variable Independiente**

Seguridad e higiene ocupacional

### **2.6.2 Variable Dependiente**

Satisfacción del cliente interno

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 ENFOQUE**

Para la realización de la presente investigación nos basaremos en el enfoque cuantitativo y cualitativo ya que nos permitirá utilizar técnicas orientadas a la comprensión y solución del problema objeto de estudio, con la propuesta de un reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional dirigido a la empresa de calzado “FRALELLO SPORT”.

La aplicación de técnicas cualitativas permitirán conocer las opiniones de los involucrados en esta investigación, de igual forma se debería poner énfasis en cada uno de los procesos de la investigación, la misma que nos permitirá una superación desde dentro, la cual encaminara al descubrimiento de la hipótesis.

También busca conocer la realidad que se presenta en la empresa que se va investigar,

buscando actuar, y desarrollar técnicas y procesos que permitan resolver muchos problemas que tenemos en la actualidad.

### **3.2 MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de la presente investigación y su correcta ejecución en la empresa de calzado “FRATELLO SPORT” se recurrirá a las siguientes modalidades de investigación.

#### **3.2.1. Investigación bibliográfica**

Se aplicó la modalidad de investigación bibliográfica o documental ya que la información existente está basada en documentos impresos como libros, revistas científicas, informes técnicos, tesis de grado, etc. Esta información está centrada en la realidad concreta del problema objeto de estudio, permitiendo conocer, comparar y relacionar las contribuciones científicas con la investigación que se realiza.

#### **3.2.2. Investigación de campo**

Involucrándose en el entorno de la empresa, teniendo contacto directo investigador – problema objeto de estudio, de manera que se pueda verificar la verdadera situación en la que se encuentra la empresa. Obteniéndola de la fuente misma donde ocurre el fenómeno, garantizando la veracidad de los resultados y se aplica herramientas técnicas para la posible solución.

### **3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para la elaboración de la presente investigación se utiliza los siguientes tipos de investigación:



### **3.3.1. Investigación exploratoria**

Debido a que se ha generado un conocimiento de primer nivel por el investigador, permitiendo obtener una idea precisa de lo que se desea investigar, utilizando la investigación exploratoria a través de ella se podrá formular la hipótesis y realizar un estudio para implementar reglamentos de seguridad e higiene ocupacional de los trabajadores de la empresa.

### **3.3.2. Investigación descriptiva**

Al conocerse la realidad existente en la empresa de calzado “FRATELLO SPORT” se ha generado un conocimiento de segundo nivel, por ello se aplica la investigación descriptiva para conocer aún más las características sobresalientes del problema en estudio, así como su origen y desarrollo a través de la utilización de métodos y técnicas de investigación como la encuesta con la que se puede estudiar los comportamientos concretos de los involucrados, se utiliza para la comprobación de la hipótesis planteada, mediante la estadística descriptiva dando a conocer resultados.

### **3.3.3. Investigación correlacional**

Finalmente luego de que se ha obtenido un conocimiento de tercer nivel se utiliza la investigación correlacional para determinar el grado de incidencia entre las variables que se manipulan en el problema, de manera que se puedan relacionar la seguridad e higiene ocupacional como variable independiente a fin de evaluar su comportamiento y variación, se realiza utilizando métodos de estadística inferencial.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: La población para la presente investigación está compuesta por el personal Directivo, Administrativo y Operativo de la empresa de calzado Fratello Sport, cuya cantidad es de 32 colaboradores.

Muestra: En virtud de que la población de usuarios no sobrepasa a los 100 no se procederá a realizar el cálculo de la muestra.

**Cuadro N° 1: Población y muestra**

<b>PERSONAL</b>	<b>NUMERO</b>
<b>DIRECTIVO</b>	<b>1</b>
<b>ADMINISTRATIVO</b>	<b>4</b>
<b>OPERATIVO</b>	<b>27</b>
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

### 3.5 MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1 Variable Independiente: Seguridad e higiene ocupacional

**Cuadro N° 2. Variable Independiente:** Seguridad e higiene ocupacional

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es el conjunto de normas y procedimientos que protegen la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de riesgos de la salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde son ejecutadas.	Normas Procedimientos Protección Riesgos de salud Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Higiene</li>   <li>• Básicos</li> <li>• Complementarios</li>   <li>• Técnica</li> <li>• Epidemiológica</li>   <li>• Físicos</li> <li>• Mentales</li> <li>• Psicológicos</li>   <li>• Espacio de trabajo</li> <li>• Adecuaciones</li> <li>• eficientes</li> </ul>	<p>¿Indique que normas existen, para contribuir al mejorar sus condiciones de trabajo en la empresa?</p> <p>¿Qué medidas de protección se aplican en la empresa?</p> <p>¿Con que frecuencia los trabajadores sufren riesgos en el lugar de trabajo?</p> <p>¿Qué tipo de ambiente físico le ofrece la empresa?</p>	<p>ENCUESTA Cliente Interno.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>

Elaborado por: Gabriela Oñate

### 3.5.2 Variable Dependiente: Satisfacción del cliente interno

**Cuadro N° 3. Variable Dependiente:** Satisfacción del cliente interno

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
En la actualidad, el cliente interno a más de satisfacer sus necesidades económicas busca también satisfacer sus necesidades de: Afiliación, seguridad, autoestima y autorrealización. Es por eso que las empresas registran una tendencia a revalorizar al cliente interno, como primer mercado al que atender, esta satisfacción del cliente interno debe formar parte de la cultura de la empresa, basada en la convicción de que cualquier insatisfacción del personal impacta rápidamente en la atención que la empresa brinda a sus clientes externos.	Satisfacción  Imagen  Productividad  Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido</li> <li>• Motivación</li> <li>• Trabajo en equipo</li>   <li>• Positiva</li> <li>• Negativa</li>   <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Efectividad</li>   <li>• Personal</li> <li>• Empresarial</li> <li>• Social</li> </ul>	<p>¿Qué tipo de motivación e brinda la empresa para realizar su Trabajo?</p> <p>¿Qué imagen transmite la empresa?</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad que se evidencia en la empresa?</p> <p>¿Existe una cultura organizacional que contribuya a la satisfacción del cliente interno?</p>	<p>ENCUESTA Cliente Interno.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p>

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

### 3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

A través del plan de recolección de la información se utilizara técnicas e instrumentos de investigación requeridos para recolectarla, y se contempla estrategias metodológicas para el cumplimiento de los objetivos e hipótesis de la investigación, que coincidan en el enfoque cuali-cuantitativo que se propone.

Por medio del plan de recolección de información se desea conocer el problema en esencia, por lo que se aplicara al personal operativo y administrativo de la empresa de calzado “FRATELLO SPORT” un cuestionario que contendrá información sobre la seguridad e higiene ocupacional, así como sobre la satisfacción del cliente interno, este proceso exige responsabilidad del investigador; y, cuando el tiempo lo amerite, se lo realizará en las instalaciones de la empresa, serán aplicadas cuantas veces sean necesarias, mediante encuestas y observación de los hechos, se aplicará en relación directa con los obreros y el personal del área administrativa de la empresa.

**Cuadro N° 4: Recolección de Datos**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>1.- ¿Para qué?</b>	Para alcanzar los objetivos de investigación propuestos.
<b>2.- ¿De qué personas o sujetos? Van a ser investigados</b>	Microempresas de calzado
<b>3.- ¿Sobre qué aspectos y variables?</b>	La seguridad e higiene ocupacional y la satisfacción del cliente interno.
<b>4.- ¿Quién?</b>	El investigador: Gabriela Oñate

<b>5.- ¿Cuándo?</b>	Septiembre 2014 – Febrero 2015
<b>6.- ¿Dónde?</b>	En la empresa FRATELLO SPORT del Cantón Cevallos
<b>7.- ¿Cuántas veces?</b>	La que la investigación la requiera
<b>8.- ¿Qué técnicas de recolección?</b>	Entrevistas: A los clientes internos
<b>9.- ¿Con qué?</b>	Con instrumento como el cuestionario
<b>10.- ¿En qué situación?</b>	En la empresa FRATELLO SPORT

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

Para la recolección de la información se utilizaran las siguientes técnicas e instrumentos de investigación.

**Cuadro N° 5: Técnicas e instrumentos de investigación**

<b>Técnicas de Investigación</b>	<b>Instrumentos de recolecciones de información</b>
<b>1. Información primaria</b>	1.1.1 Encuestas
<b>1.1 Clientes internos</b>	1.1.2 Cuestionarios

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

### **3.7 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS**

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información se procede a la revisión de la información para detectar falencias u omisiones que se presentan al momento de realizar la tabulación para que de éste modo se pueda eliminar respuestas contradictorias y organizar la información de la forma más clara posible; luego se realizará la codificación de la información que permite asignar códigos a las preguntas y a las alternativas de respuesta para que facilite el proceso de tabulación, determinando las categorías, grupos o clases en la cuales una respuesta se puede clasificar para ser tabuladas por medio de un sistema computarizado.

Para la tabulación se utilizará el programa estadístico de Excel, el cual permite obtener los cuadros de frecuencias y porcentajes individuales de cada variable.

Cuando la información recopilada se encuentre tabulada se procede a analizarla para presentar resultados para ello se selecciona un estadígrafo, en este caso se utilizará el porcentaje, el cual nos permite organizar y resumir los datos de forma correcta. Se presentan los datos obtenidos de forma gráfica, para un mejor entendimiento, en esta gráfica se elabora un cuadro estadístico, el cual está formado por título, columna, matriz, encabezado, cuerpo y fuente.

Finalmente para interpretar los resultados obtenidos primeramente se trata de comprender la magnitud de los datos y el significado de los mismos primero se procederá a describir los resultados obtenidos, luego a analizar cada uno de ellos por separado y elaborar una síntesis con los mismos, adicionalmente se analizará la hipótesis en relación con los resultados para aceptarla o rechazarla, ya que se espera conseguir opiniones de los obreros sobre la prioridad de los problemas a resolver, los criterios sobre las posibles soluciones y su grado de compromiso con las mismas a fin de obtener la propuesta basada en una adecuada interpretación de estos resultados.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Para finalizar se presenta, la interpretación de las preguntas que se aplicó a la población de la presente investigación.

Una vez que se tabulen los datos, se procederá a interpretar cada una de las preguntas de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

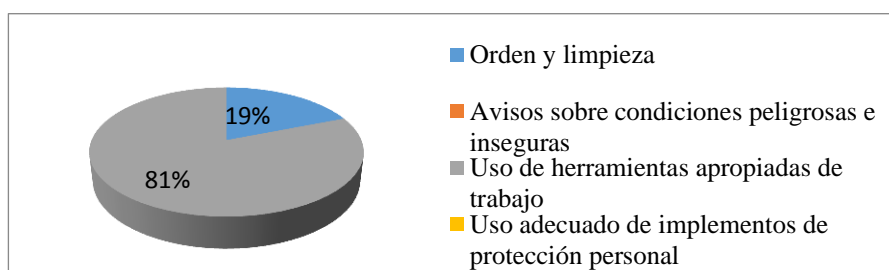


**Pregunta N°1.** ¿Indique que normas de seguridad e higiene ocupacional existen, para contribuir al mejorar sus condiciones de trabajo en la empresa?

**Tabla N° 1:** Normas de seguridad

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Orden y limpieza	6	0.19	19%
Avisos sobre condiciones peligrosas e inseguras	0	0	0%
Uso de herramientas apropiadas de trabajo	26	0.81	81%
Uso adecuado de implementos de protección personal	0	0	0%
Ninguna	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 4:** Normas de seguridad



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

### Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 81% considera que entre las normas de seguridad e higiene ocupacional que contribuyen a mejorar sus condiciones de trabajo en la empresa está el utilizar herramientas apropiadas de trabajo, mientras que el 19% indica que existe orden y limpieza.

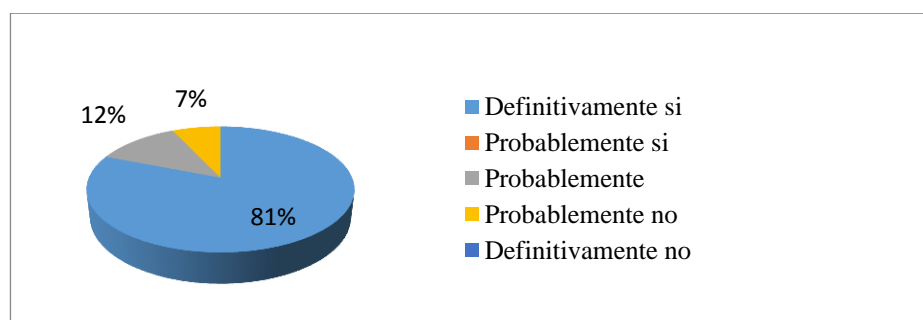
Entre las respuestas de los empleados, los avisos sobre condiciones peligrosas e inseguras o el uso adecuado de implementos de protección personal no aparecen, lo que supone que la empresa da poca prioridad a las normas de seguridad e higiene que se deben aplicar para garantizar la integridad de sus colaboradores.

**Pregunta N° 2.** ¿Considera necesario el uso de implementos de protección personal para desarrollar su trabajo?

**Tabla N° 2:** Implementos de protección personal

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Definitivamente si	26	0.81	81%
Probablemente si	0	0.00	0%
Probablemente	4	0.12	12%
Probablemente no	2	0.07	7%
Definitivamente no	0	0.00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 5:** Implementos de protección personal



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 81% considera que definitivamente si es necesario el uso de implementos de protección personal para desarrollar su trabajo, mientras que el 12% piensa que probablemente es necesario y tan solo un 7% sostienen que probablemente no es necesario el uso de implementos de protección personal para desarrollar su trabajo.

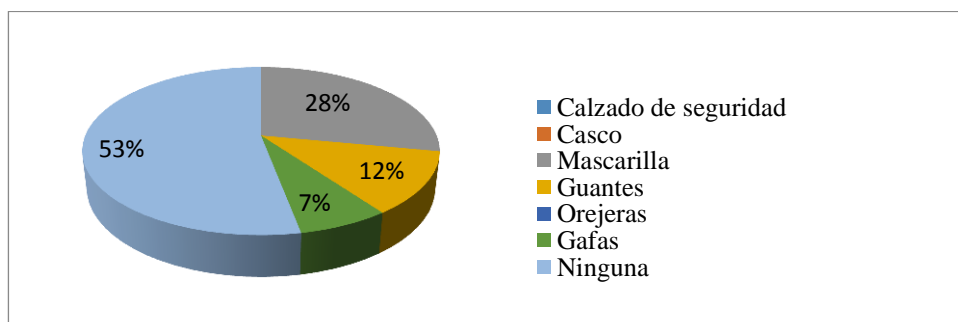
Casi en su totalidad los trabajadores necesariamente deben usar implementos de protección personal, en esta empresa la carencia de dichos implementos no solo es responsabilidad del empleador por no proveerlos sino también despreocupación y desconocimiento por parte de los trabajadores por no exigirlos.

**Pregunta N° 3.** ¿Qué implementos de protección personal utiliza?

**Tabla N° 3:** Implementos de protección que utiliza

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Calzado de seguridad	0	0.00	0%
Casco	0	0.00	0%
Mascarilla	9	0.28	28%
Guantes	4	0.12	12%
Orejeras	0	0.00	0%
Gafas	2	0.07	7%
Ninguna	17	0.53	53%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 6:** Implementos de protección que utiliza



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 53% no usa ningún implemento de protección personal, el 28% afirma usar mascarilla al momento de realizar su trabajo, el 12% dice utilizar guantes y el 7% utiliza gafas de seguridad.

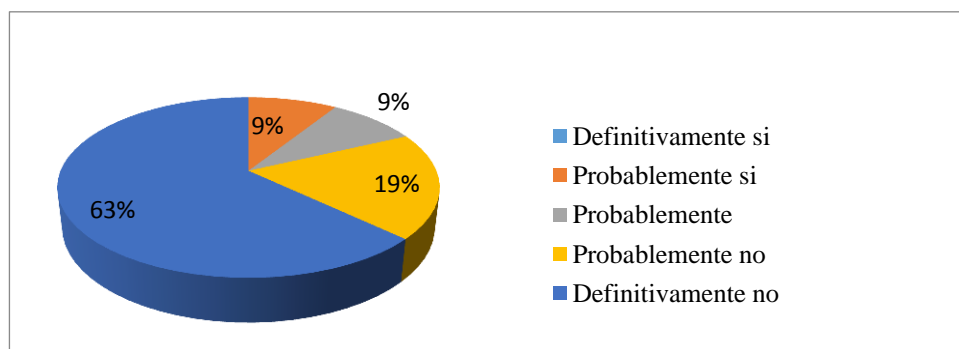
Es bastante notorio que tanto los trabajadores como el empleador de la empresa de calzado “FRALELLO SPORT” no le dan la importancia de utilizar implementos de protección personal, por un lado esto se debe al desinterés de los trabajadores y por otro la despreocupación del empleador al no proveer de los mismos.

**Pregunta N° 4.** ¿Considera que los implementos de protección personal que le ofrece la empresa son adecuados para proteger su integridad personal?

**Tabla N° 4:** Los implementos de protección personal protegen su integridad personal

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Definitivamente si	0	0.00	0%
Probablemente si	3	0.09	9%
Probablemente	3	0.09	9%
Probablemente no	6	0.19	19%
Definitivamente no	20	0.63	63%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 7:** Los implementos de protección personal protegen su integridad personal



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 63% considera que los implementos de protección personal que le ofrece la empresa definitivamente no son adecuados para proteger su integridad personal, mientras que el 19% piensa que probablemente no son adecuados, así mismo un 9% opina que probablemente lo son y finalmente un 9% de la población restante manifiesta que los implementos de protección personal que le ofrece la empresa probablemente si son adecuados.

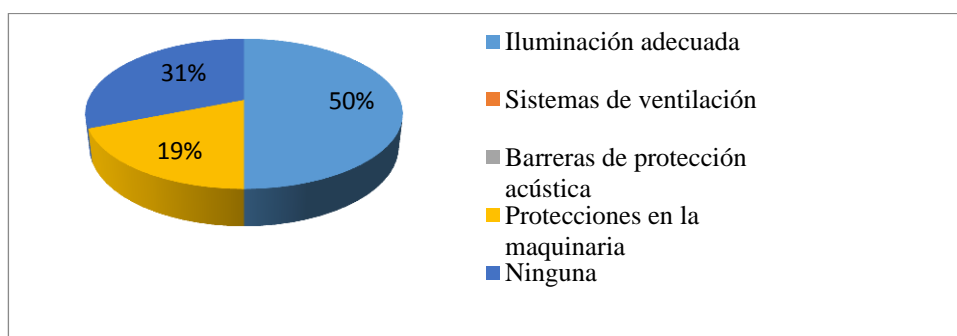
Al palpar directamente los implementos de seguridad que utilizan los trabajadores se puede evidenciar que en su gran mayoría se encuentran obsoletos y en mal estado.

**Pregunta N° 5.** ¿Qué técnicas de protección colectiva existe en la empresa?

**Tabla N° 5:** Técnicas de protección colectiva

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Iluminación adecuada	16	0.50	50%
Sistemas de ventilación	0	0.00	0%
Barreras de protección acústica	0	0.00	0%
Protecciones en la maquinaria	6	0.19	19%
Ninguna	10	0.31	31%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 8:** Técnicas de protección colectiva



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 50% manifiesta que en la empresa existen técnicas de protección colectiva como iluminación adecuada, mientras un 31% opina que en la empresa no se aplica ninguna técnica adecuada de protección colectiva y el 19% de la población restante sostiene únicamente existe protección en la maquinaria.

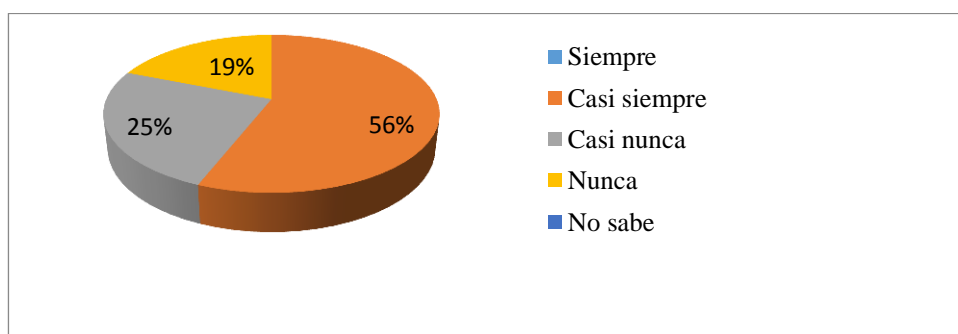
En su mayoría los trabajadores encuestados opinan que las técnicas de protección colectiva que existe en la empresa son poco eficientes, ya que al tratarse de una fábrica de calzado que crece constantemente tanto en tamaño como en economía se deberían tomar medidas que contribuyan a mejorar continuamente el ambiente físico de la empresa.

**Pregunta N° 6.-** ¿Con que frecuencia sufre incidentes en su lugar de trabajo?

**Tabla N° 6:** Frecuencia de accidentes

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Siempre	0	0.00	0%
Casi siempre	18	0.56	56%
Casi nunca	8	0.25	25%
Nunca	6	0.19	19%
No sabe	0	0.00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 9:** Frecuencia de accidentes



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 56% afirma que casi siempre sufre incidentes en su lugar de trabajo, por otra parte un 25% dice que casi nunca y el 19% de la población restante manifiesta que nunca ha sufrido incidentes en su lugar de trabajo.

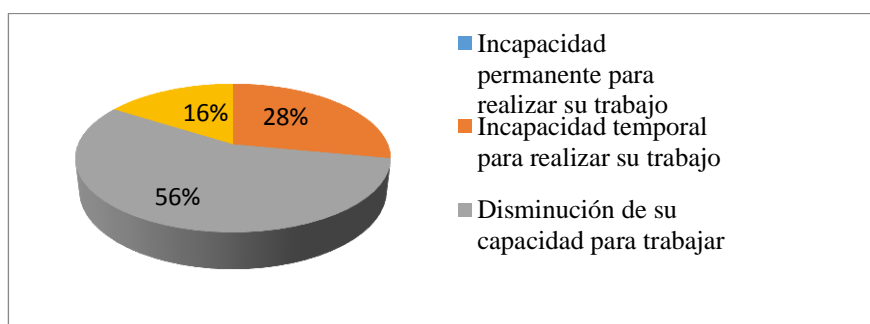
Un incidente es una alerta que es necesario atender, es la oportunidad que tenemos para identificar y controlar las causas básicas que lo generaron, la mayoría de los trabajadores afirman que en algún momento se vieron expuestos a incidentes que pudieron desencadenar accidentes, quienes dicen nunca haber sufrido incidentes son quienes trabajan en el departamento administrativo y no se encuentran en las mismas condiciones que el personal operativo.

**Pregunta N° 7** ¿Qué consecuencia ha representado el sufrir un incidente en su lugar de trabajo?

**Tabla N° 7:** Consecuencias de sufrir un incidente

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Incapacidad permanente para realizar su trabajo	0	0.00	0%
Incapacidad temporal para realizar su trabajo	9	0.28	28%
Disminución de su capacidad para trabajar	18	0.56	56%
Ninguna	5	0.16	16%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 10:** Consecuencias de sufrir un incidente



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 56% afirma que el sufrir un incidente en su lugar de trabajo trae como consecuencia la disminución de su capacidad para trabajar, el 28% manifiesta que sufre incapacidad temporal para realizar su trabajo y finalmente un 16% aseguran que los incidentes suscitados en su lugar de trabajo no suponen ninguna consecuencia.

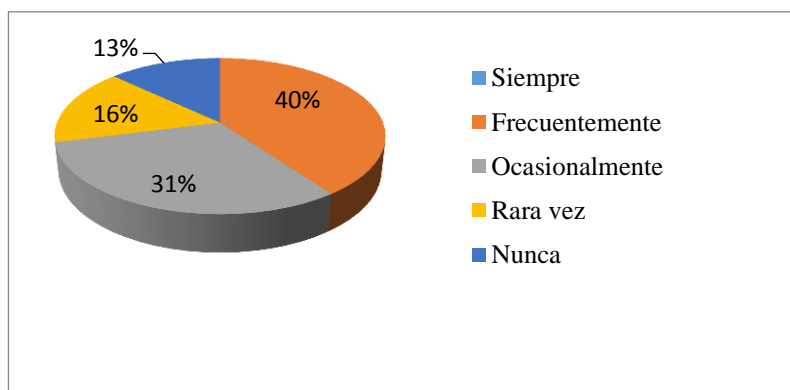
Cualquiera que sea la consecuencia de sufrir un incidente hace que la empresa sea menos productiva, se retrasa la producción ya que al trabajar en equipo y siguiendo un proceso secuencial el hecho de que falte uno de sus miembros impide que los demás continúen.

**Pregunta N° 8.-** ¿Con qué frecuencia sufre enfermedades producidas por desempeñar de su trabajo?

**Tabla N° 8:** Frecuencia de enfermedades

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Siempre	0	0.00	0%
Frecuentemente	13	0.40	40%
Ocasionalmente	10	0.31	31%
Rara vez	5	0.16	16%
Nunca	4	0.13	13%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 11:** Frecuencia de enfermedades



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 40% manifiesta que frecuentemente sufre enfermedades producidas por desempeñar su trabajo, el 31% sostiene que se producen ocasionalmente el 16% rara vez y el 13% de la población restante nunca ha sufrido enfermedades producidas por desempeñar su trabajo.

La gran mayoría de los trabajadores ha sufrido algún tipo de enfermedad a causa de realizar su trabajo lo que influye directamente en la productividad de la empresa ya que en varias ocasiones dicen tener que ausentarse del su puesto de trabajo por el malestar producido.

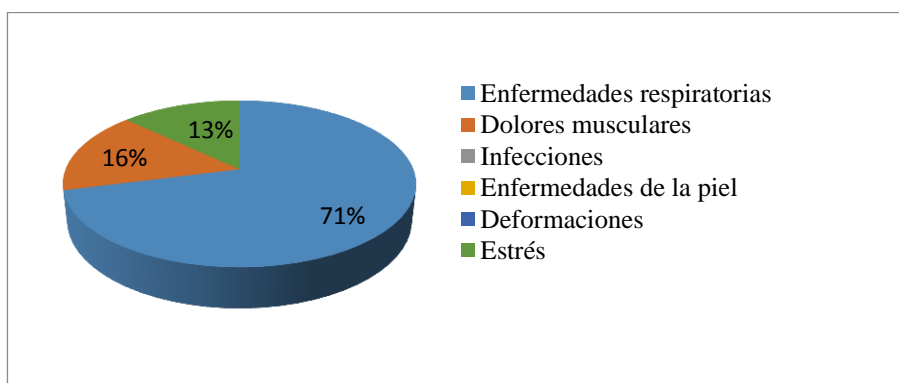


**Pregunta N° 9.-** ¿Qué tipo de enfermedades son más frecuentes en su lugar de trabajo?

**Tabla N° 9:** Cuales son las enfermedades más frecuentes

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Enfermedades respiratorias	23	0.71	71%
Dolores musculares	5	0.16	16%
Infecciones	0	0.00	0%
Enfermedades de la piel	0	0.00	0%
Deformaciones	0	0.00	0%
Estrés	4	0.13	13%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 12:** Cuales son las enfermedades más frecuentes



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 71% manifiesta que las enfermedades respiratorias son las más frecuentes en su lugar de trabajo, el 16% dice que es el estrés y finalmente el 13% sostiene que son más frecuentes dos dolores musculares.

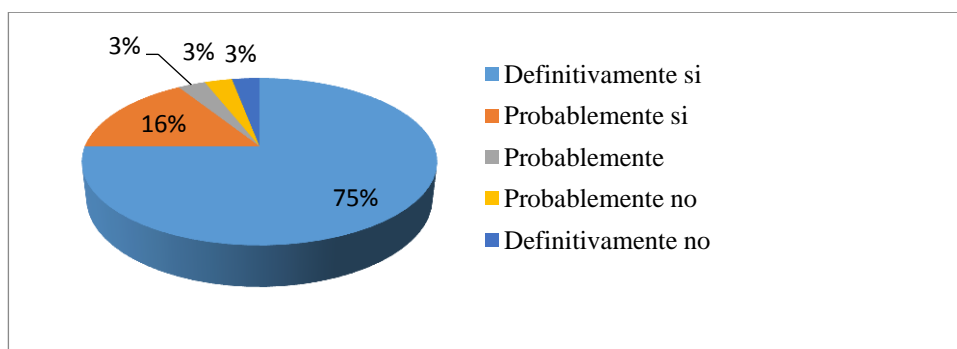
Al mantenerse constantemente en contacto con pegantes, diluyentes, pelusas, polvo, ruido, etc. Los trabajadores sufren constantemente de enfermedades, siendo las más comunes las respiratorias, esto es producido principalmente porque los pocos implementos de seguridad que existen se encuentran obsoletos y poco útiles, mismos que no cumple con su función que es proteger al trabajador.

**Pregunta N° 10.-** ¿Sentiría mayor tranquilidad y satisfacción al desarrollar su trabajo, si se implementan técnicas de protección en seguridad e higiene más adecuados?

**Tabla N° 10:** Implementación de técnicas de protección en seguridad e higiene

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Definitivamente si	24	0.75	75%
Probablemente si	5	0.16	16%
Probablemente	1	0.03	3%
Probablemente no	1	0.03	3%
Definitivamente no	1	0.03	3%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 13:** Implementación de técnicas de protección en seguridad e higiene



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 75% coinciden en que definitivamente si sentirían mayor tranquilidad y satisfacción al desarrollar su trabajo, si se implementan técnicas de protección en seguridad e higiene más adecuadas, el 16% probablemente sí y un 3% piensan que probablemente, probablemente no y definitivamente no sentirían mayor tranquilidad y satisfacción.

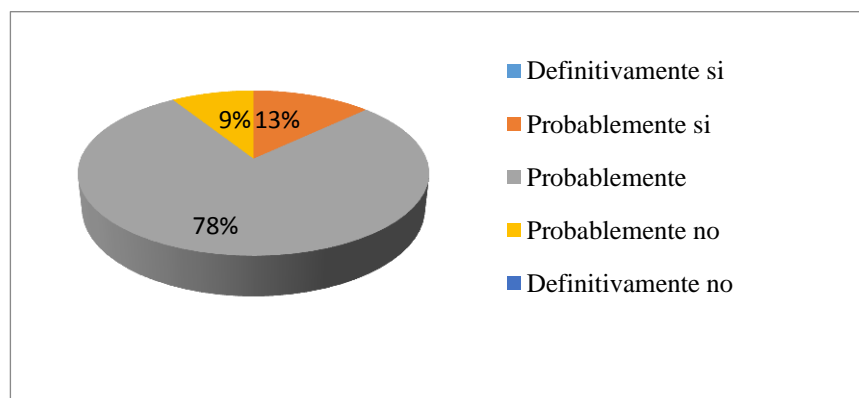
Para los trabajadores el no contar con técnicas de protección en seguridad e higiene los mantiene insatisfechos y los hace sentir poco valorados por la empresa lo que provoca que disminuya su motivación al momento de realizar sus actividades.

**Pregunta N° 11.-** ¿Existe en la empresa hábitos que procuren su bienestar y satisfacción al realizar su trabajo?

**Tabla N° 11:** Hábitos en la empresa

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Definitivamente si	0	0.00	0%
Probablemente si	4	0.13	13%
Probablemente	25	0.78	78%
Probablemente no	3	0.09	9%
Definitivamente no	0	0.00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 14:** Hábitos en la empresa



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 78% considera que probablemente la empresa tiene hábitos que procuren su bienestar y satisfacción, el 13% dice que probablemente si existan y el 9% restante manifiesta que probablemente no los tenga.

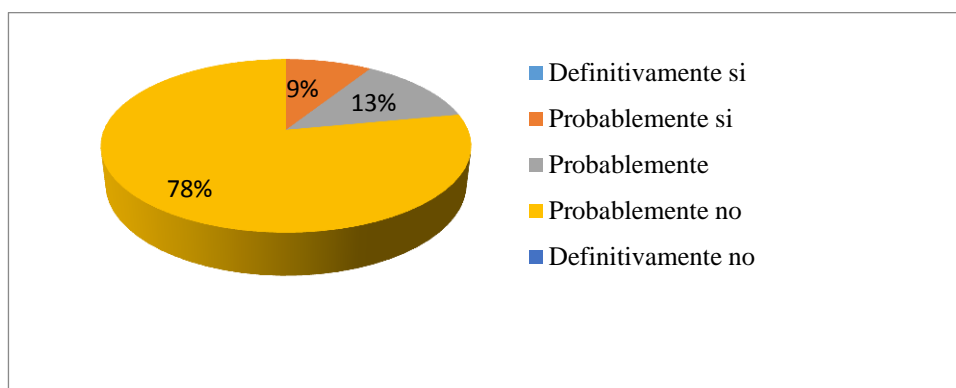
Para los trabajadores el no contar con técnicas de protección en seguridad e higiene los mantiene insatisfechos y los hace sentir poco valorados por la empresa lo que provoca que disminuya su motivación al momento de realizar sus actividades.

**Pregunta N° 12.-** ¿Siente que la empresa se preocupa por su seguridad?

**Tabla N° 12:** La empresa se preocupa por su seguridad

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Definitivamente si	0	0.00	0%
Probablemente si	3	0.09	9%
Probablemente	4	0.13	13%
Probablemente no	25	0.78	78%
Definitivamente no	0	0.00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 15:** La empresa se preocupa por su seguridad



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 78% considera que la empresa probablemente no se preocupa por su seguridad, el 13% dice que probablemente y finalmente un 9% opina que probablemente si se preocupan por su seguridad.

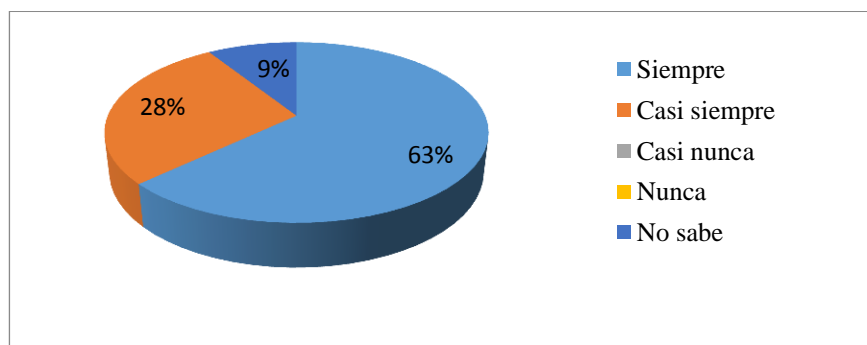
Para la mayoría de los trabajadores, la empresa busca mayormente satisfacer las necesidades de sus clientes externos porque caen en el error de pensar que su crecimiento económico depende únicamente de estos.

**Pregunta N° 13-** ¿Se siente comprometido (a) con la empresa para su crecimiento y desarrollo?

**Tabla N° 13:** Se siente comprometido (a) con la empresa

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Siempre	20	0.63	63%
Casi siempre	9	0.28	28%
Casi nunca	0	0.00	0%
Nunca	0	0.00	0%
No sabe	3	0.09	9%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 16:** Se siente comprometido (a) con la empresa



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 63% dice siempre sentirse comprometido con la empresa para su crecimiento y desarrollo, el 28% casi siempre se compromete y finalmente el 9% dice no sabe.

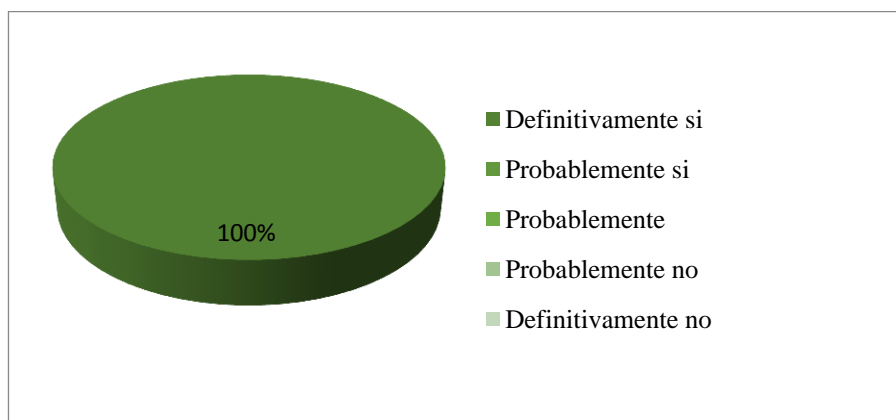
Es importante mantener a los trabajadores comprometidos con la empresa y darles el valor que merecen ya que de esta manera se logra obtener productos a menor costo, mejor calidad, mayor atención y satisfacción de expectativas. Una empresa es competitiva gracias al esfuerzo interno, el trabajo valioso que cada persona pone en sus correspondientes puestos.

**Pregunta N° 14.-** ¿Sentiría usted mayor motivación para realizar su trabajo si la empresa presta mayor atención por proteger su integridad personal?

**Tabla N° 14:** la empresa presta mayor atención por proteger su integridad personal

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Definitivamente si	32	1.00	100%
Probablemente si	0	0.00	0%
Probablemente	0	0.00	0%
Probablemente no	0	0.00	0%
Definitivamente no	0	0.00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 17:** La empresa presta mayor atención por proteger su integridad personal



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de la población encuestada piensa que sentiría mayor motivación si la empresa presta mayor atención por proteger su integridad personal.

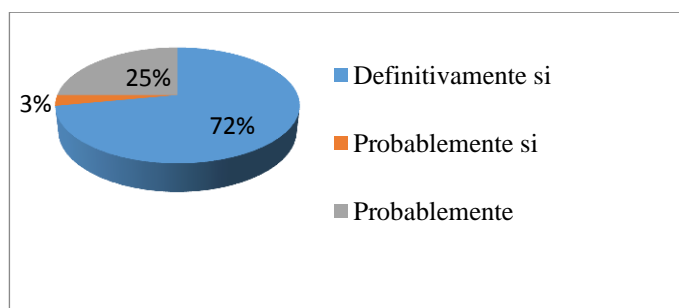
La motivación es clave para las empresas, es la esencia y factor por excelencia para el éxito, la productividad, y la competitividad, el arte de motivar se convierte en una de las claves del éxito de la empresa moderna, es una de las inversiones más productivas, este es el reto que nos planteamos para conseguir mejores resultados en esta empresa.

**Pregunta N° 15.-** ¿Considera usted que la implementación de un reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional en la empresa contribuirá para su bienestar y satisfacción?

**Tabla N° 15:** El reglamento interno de seguridad contribuirá para su bienestar

Alternativas	Frecuencia	F. absoluta	F. relativa
Definitivamente si	23	0.72	72%
Probablemente si	1	0.03	3%
Probablemente	8	0.25	25%
Probablemente no	0	0.00	0%
Definitivamente no	0	0.00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 18:** El reglamento interno de seguridad contribuirá para su bienestar



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa  
**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población encuestada el 72% considera que el implementar un reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional en la empresa definitivamente si contribuirá para su bienestar y satisfacción, el 25% opina que probablemente lo hará y finalmente el 3% considera que probablemente si contribuirá a su bienestar y satisfacción. En su mayoría los trabajadores coinciden en que el implementar un reglamento interno contribuirá a su bienestar, ya que mediante esta técnica se tendrán mayores garantías de que se les proveerá de los implementos necesarios para proteger su integridad, así mismo servirá para que se conozca de la importancia de usarlos de manera adecuada.

## **4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para la verificación de las hipótesis planteadas para esta investigación se toma las preguntas 4.- ¿Considera que los implementos de protección personal que le ofrece la empresa son adecuados para proteger su integridad personal? y 10.- ¿Sentiría mayor tranquilidad y satisfacción al desarrollar su trabajo, si se implementaría técnicas de protección y de seguridad e higiene más adecuados? Del cuestionario aplicado a los 32 trabajadores de la empresa FRATELLO SPORT. Este resultado determinará si el estudio es viable o no.

### **Comprobación de la hipótesis**

#### **Hipótesis Nula Ho:**

La implementación de un reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional si maximizará la satisfacción del cliente interno de la empresa de calzado FRATELLO SPORT del cantón Cevallos.

#### **Hipótesis Alternativa H1:**

La implementación de un reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional no maximizará la satisfacción del cliente interno de la empresa de calzado FRATELLO SPORT del cantón Cevallos.

### **Nivel de significancia**

El nivel de significación escogido para la investigación es del 5%

### **Prueba estadística**

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:



$$x^2 = \frac{\sum(\mathbf{O} - \mathbf{E})^2}{\mathbf{E}}$$

### **Simbología**

$x^2$  = Chi Cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

$\mathbf{O}$  = Frecuencias observadas

$\mathbf{E}$  = Frecuencias esperadas

$$x^2 = \frac{\sum(\mathbf{O} - \mathbf{E})^2}{\mathbf{E}}$$

**Cuadro N° 6: Frecuencias Observadas**

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					
	Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente	Probablemente No	Definitivamente No	Total
4.- ¿Considera que los implementos de protección personal que le ofrece la empresa son adecuados para proteger su integridad personal?	0	3	3	6	20	32
10. ¿Sentiría mayor tranquilidad y satisfacción al desarrollar su trabajo, si se implementaría técnicas de protección y de seguridad e higiene más adecuados?	24	5	1	1	1	32
	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>64</b>

Elaborado por: Gabriela Oñate

**Cuadro N° 7: Frecuencias Esperadas**

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					
	Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente	Probablemente No	Definitivamente No	Total
4.- ¿Considera que los implementos de protección personal que le ofrece la empresa son adecuados para proteger su integridad personal?	12,00	4,00	2,00	3,50	10,50	32
10. ¿Sentiría mayor tranquilidad y satisfacción al desarrollar su trabajo, si se implementaría técnicas de protección y de seguridad e higiene más adecuados?	12,00	4,00	2,00	3,50	10,50	32
	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>64</b>

Elaborado por: Gabriela Oñate.

**Cuadro N° 8: Calculo del CHI cuadrado**

O	E	O-E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> / E
0	12,0	-12,0	144,00	12,00
24	12,0	12,0	144,00	12,00
3	4,0	-1,0	1,00	0,25
5	4,0	1,0	1,00	0,25
3	2,0	1,0	1,00	0,50
1	2,0	-1,0	1,00	0,50
6	3,5	2,5	6,25	1,79
1	3,5	-2,5	6,25	1,79
20	10,5	9,5	90,25	8,60
1	10,5	-9,5	90,25	8,60
<b>X<sup>2</sup> c</b>				<b>46.28</b>

Elaborado por: Gabriela Oñate

#### 4.2.1 Cálculo de grados de libertad

Para determinar estas regiones de aceptación y rechazo, primero se calcula los grados de libertad, sabiendo que el cuadro está formado por 2 filas y 5 columnas.

$$\text{GRADOS DE LIBERTAD} = (\text{COLUMNAS} - 1) (\text{FILAS} - 1)$$

$$\text{g.d.l} = (f-1) (c-1)$$

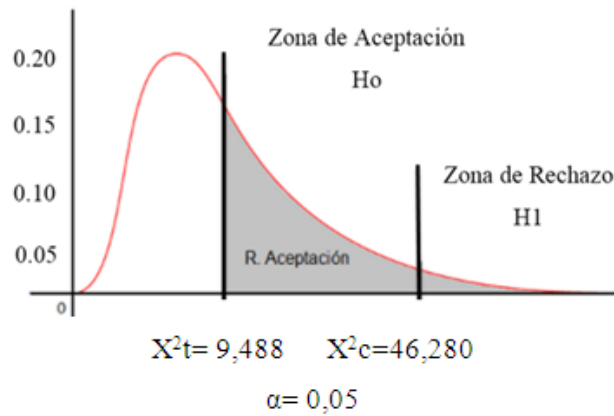
$$\text{g.d.l} = (2-1) (5-1)$$

$$\text{g.d.l} = 1 \times 4$$

$$\text{g.d.l} = 4$$

#### 4.2.2 Verificación de la hipótesis

**Gráfico N° 19: Verificación de la hipótesis**



**Elaborado por:** Gabriela Oñate

**Condición.-** Si el Chi cuadrado, es mayor que el Chi cuadrado existente en las tablas; se rechaza la hipótesis nula, caso contrario se acepta la hipótesis alternativa.

**Tabla N° 16: Validación del Chi cuadrado**

GL	0,005	0,01	0,025	0,05	0,10	0,25
1	7,879	6,635	5,024	3,841	2,706	1,323
2	10,597	9,210	7,378	5,991	4,605	2,773
3	12,838	11,345	9,348	7,815	6,251	4,108
4	14,860	13,277	11,143	9,488	7,779	5,385

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

### **4.2.3 Conclusión**

El valor de  $X^2_t = 9,488 < X^2_c = 46,280$ ; como el  $X^2$  calculado es mayor que el  $X^2$  de la tabla; se rechaza la hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) que dice:

“La implementación de un reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional si permitirá maximizar la satisfacción del cliente interno de la empresa de calzado FRATELLO SPORT del cantón Cevallos”.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- Los avisos sobre condiciones peligrosas e inseguras o el uso adecuado de implementos de protección personal son casi nulos, lo que supone que la empresa da poca prioridad a las normas de seguridad e higiene que se deben aplicar para garantizar la integridad de sus colaboradores.
- Los trabajadores necesariamente deben usar implementos de protección personal, en esta empresa la carencia de dichos implementos no solo es responsabilidad del empleador por no proveerlos sino también despreocupación y desconocimiento por parte de los trabajadores por no exigirlos.
- Es bastante notorio que tanto los trabajadores como el empleador de la empresa de calzado “FRALELLO SPORT” no le dan la importancia de utilizar implementos de protección personal, por un lado esto se debe al desinterés de los trabajadores y por otro la despreocupación del empleador al no proveer de

los mismos.

- Al preguntar se evidencia que los implementos de seguridad que utilizan los trabajadores se puede claramente evidenciar que en su gran mayoría se encuentran obsoletos y en mal estado.
- Las técnicas de protección colectiva que existe en la empresa son poco eficientes.
- La mayoría de los trabajadores afirman que en algún momento se vieron expuestos a incidentes que pudieron desencadenar accidentes, quienes dicen nunca haber sufrido incidentes son quienes trabajan en el departamento administrativo y no se encuentran en las mismas condiciones que el personal operativo.
- La gran mayoría de los trabajadores manifiestan que han sufrido algún tipo de enfermedad a causa de realizar su trabajo lo que influye directamente en la productividad de la empresa ya que en varias ocasiones dicen tener que ausentarse del su puesto de trabajo por el malestar producido.
- Para los trabajadores el no contar con técnicas de protección en seguridad e higiene los mantiene insatisfechos y los hace sentir poco valorados por la empresa lo que provoca que disminuya su motivación al momento de realizar sus actividades.
- En su mayoría los trabajadores coinciden en que el implementar un reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional contribuirá a su bienestar, ya que mediante esta técnica se tendrán mayores garantías de que se les proveerá de los implementos necesarios para proteger su integridad, así mismo servirá para que se conozca de la importancia de usarlos de manera adecuada.



## 5.2 RECOMENDACIONES

- Implementar en la empresa señales y símbolos de seguridad que permitan prevenir a los trabajadores sobre condiciones peligrosas e inseguras.
- Capacitar a los trabajadores sobre la importancia del uso correcto de implementos de protección personal y sobre su derecho a solicitarlos de manera oportuna al empleador.
- Concientizar al empleador que sobre la importancia de entregar oportuna permanente implementos de seguridad a sus trabajadores, lo que servirán para salvaguardar la vida y proteger la integridad de los mismos.
- Proveer a la empresa de implementos de seguridad en buen estado y apropiados para su uso.
- Implementar más técnicas de protección colectiva en la empresa.
- Erradicar al máximo los factores de riesgo que puedan causar incidentes, accidentes y enfermedades laborales
- Entregar a cada trabajador un equipo completo de trabajo para garantizar su seguridad física y de esta manera erradicar incidentes y enfermedades.
- Motivar a los trabajadores creando una cultura organizacional de preocupación y protección por el trabajador.
- Elaborar un reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional que permita maximizar la satisfacción del cliente interno y al mismo tiempo obtener mayor productividad y mejor desempeño laboral de los trabajadores

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. TEMA**

“Reglamento Interno de Seguridad e Higiene Ocupacional para maximizar la satisfacción del Cliente Interno en la Empresa de calzado FRATELLO SPORT del cantón Cevallos”.

#### **6.1.1 Datos informativos**

##### **6.1.1.1 Institución ejecutora**

Empresa de calzado FRATELLO SPORT.

##### **6.1.1.2 Beneficiarios**

- Gerencia
- Trabajadores de la planta de producción

### **6.1.1.3 Ubicación**

Provincia: Tungurahua.

Cantón: Cevallos

Dirección: Barrio El Belén en las calles Juan Abel Guevara y el canal

### **6.1.1.4 Equipo técnico responsable**

Ortiz Constante Marco Gustavo, Gerente propietario

Ximena Gabriela Oñate Ramírez, Investigadora

### **6.1.1.5 Costo de la propuesta**

El costo de la propuesta está estimado en: \$ **2890.75**

### **6.1.1.6 Financiamiento**

Recursos propios de la empresa

### **6.1.1.6 Tiempo estimado para la ejecución**

**Inicio:** 17 Octubre 2014

**Finalización:** 11 Octubre 2015

## **6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Mantener el área de trabajo ordenada y segura es de vital importancia dentro de la empresa tanto para sus trabajadores como para sus empleadores ya que si prestamos una especial atención a los empleados en todas sus necesidades podemos exigirles a cambio un trabajo de calidad.

Actualmente las empresas de calzado del Ecuador que desean mantenerse en el amplio mundo de la competitividad deben acogerse a las medidas, reglas y diversas políticas de seguridad adoptadas con la finalidad de prevenir accidentes e incidentes y eliminar o reducir al máximo los factores de riesgo que puedan afectar la tranquilidad, productividad y buen desempeño laboral de los trabajadores.

Un reglamento interno de Seguridad e Higiene en el trabajo es una herramienta muy importante ya que mediante esta, se da cumplimiento a las normas legales vigentes que garantizan el desarrollo de una actividad limpia, ordenada, segura y sobre todo el cuidando de la salud del trabajador y el medio ambiente en el que desarrolla su trabajo.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

Es importante invertir en seguridad e higiene en las empresas ya que esto, reporta beneficios concretos, mediante la implementación de medidas de prevención en cada puesto de trabajo, los trabajadores podrán contar con los beneficios de un trabajo seguro que permita prevenir accidentes, alertando al personal de los riesgos que se pueden desarrollar en la empresa.

La investigación se justifica por las siguientes razones:

Una buena gestión del Servicio de Higiene y Seguridad permite optimizar las medidas de seguridad en la empresa reduciendo la siniestralidad esto impactará en una reducción de los costos ocultos que un accidente provoca, aquellos no son cubiertos por el seguro social y son de difícil medición económica pero que afectan directamente la productividad de la empresa, como reparar máquinas, capacitar al nuevo trabajador, realizar informes, gastos por ausentismo del trabajador, gastos de mantenimiento, etc.

Esta inversión mejora la imagen de la Empresa de forma interna para que los empleados se sientan protegidos en sus puestos de trabajo, logrando una mayor identificación con la empresa evitando asimismo el efecto negativo que genera un siniestro entre los compañeros del accidentado, también mejora la imagen externa de

la empresa ya que le permite estar a la vanguardia de las exigencias que las leyes nacionales, municipalidades y reglamentos provinciales que las exigen.

Mejora las relaciones humanas con el personal, la calidad de producto y aumenta la productividad.

La implementación de un reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional permitirá alcanzar varias metas y objetivos entre los cuales se encuentra erradicar los accidentes y enfermedades profesionales que se producen en la empresa factor clave que no permite a los trabajadores realizar su trabajo de manera óptima.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivo General**

Diseñar un Reglamento Interno de Seguridad e Higiene Ocupacional que permita maximizar la satisfacción del cliente interno de la empresa de calzado FRATELLO SPORT del Cantón Cevallos.

### **6.4.2Objetivos Específicos**

- Prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que causan malestar y disconformidad en los trabajadores.
- Elaborar una herramienta que permita identificar y erradicar al máximo los factores de riesgo que puedan causar incidentes, accidentes y enfermedades laborales
- Dotar a los trabajadores de condiciones seguras que les permitan realizar su trabajo de manera óptima.

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **6.5.1 Factibilidad política**

Actualmente en nuestro país se están implementando leyes que amparan y protegen a los trabajadores dichas leyes están reguladas y amparadas por el nuevo código de trabajo.

Así mismo el ministerio de relaciones laborales tiene como misión Coordinar la ejecución de la Política Institucional en Seguridad y Salud y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Asesorar, capacitar, controlar y hacer seguimiento de programas de prevención de riesgos laborales en los centros de trabajo con la finalidad de reducir la siniestralidad laboral, mejorar la productividad y la calidad de vida de los trabajadores.

### **6.5.2 Factibilidad Socio- cultural**

En estos los últimos años, con el desarrollo económico y social que ha experimentado del Ecuador, con el cambio político que se ha ido experimentando con una mayor sensibilidad social, la salud laboral ha empezado a ser algo más consistente entre el colectivo de empresas y trabajadores. Estos últimos, además empiezan a reclamar mejores condiciones laborales que van más allá de lo económico, es por eso que las empresas de hoy tienen que adoptar nuevas culturas de protección al trabajador.

### **6.5.3 Factibilidad tecnológica**

La empresa cuenta con niveles tecnológicos necesarios para realizar sus actividades lo que hace más necesario que sus trabajadores estén completamente capacitados para su utilización.

### **6.5.4 Factibilidad organizacional**

La empresa cuenta con una estructura organizacional que apoya y facilita acciones que

provoquen un mejor aprovechamiento de los recursos y una mayor eficiencia y coordinación de los trabajadores.

#### **6.5.5 Equidad de género**

Quienes laboran en la empresa son hombres y mujeres que tienen los mismos derechos y responsabilidades dentro y fuera de la empresa se reconoce la equidad de género y la defensa de la igualdad del hombre y la mujer en el control y el uso de los bienes y servicios de la sociedad. Esto supone abolir la discriminación entre ambos sexos y que no se privilegie al hombre en ningún aspecto de la vida social, tal como era frecuente hace algunas décadas.

#### **6.5.6 Factibilidad ambiental**

El orden y el aseo en el trabajo son factores de gran importancia para la salud, la seguridad, la calidad de los productos y en general para la eficiencia del sistema productivo.

#### **6.5.7 Factibilidad económico financiero**

Esta empresa dispone de los medios económicos necesarios para poner en marcha cualquier tipo de proyecto que vaya en beneficio del trabajador y por ende misma.

#### **6.5.8 Factibilidad legal**

##### **Normativa legal vigente**

- Constitución Política del Ecuador
- Decisión 584 de la CAN, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Convenios Internacionales ratificados por el país
- Código del Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

- Reglamento para el funcionamiento de Servicios Médicos de Empresa.
- Normas Técnicas INEN
- Acuerdos Ministeriales y resoluciones del IESS

## **6.6 FUNDAMENTACIÓN**

El reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional de la empresa de calzado Fratello Sport, se fundamenta científicamente, en las siguientes líneas temáticas:

**Salud:** Se denomina así al completo estado de bienestar físico, mental y social. No únicamente la ausencia de enfermedad.

**Trabajo:** Es toda actividad humana que tiene como finalidad la producción de bienes y servicios.

**Seguridad y salud en el trabajo (SST):** Es la ciencia y técnica multidisciplinaria que se ocupa de la valoración de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos ocupacionales, a favor del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, potenciando el crecimiento económico y la productividad.

**Sistema gestión de la seguridad y salud en el trabajo:** Es el conjunto de elementos interrelacionados e interactivo que tienen por objeto establecer una política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo y la forma de alcanzarlos.

**Condiciones de medio ambiente de trabajo:** Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

**Empleador:** La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio.



**Trabajador:** La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

**Trabajador calificado o competente:** Aquel trabajador que a más de los conocimientos y experiencia en el campo de su actividad específica, los tuviera en la prevención de riesgos dentro de su ejecución.

**Lugar o centro de trabajo:** Son todos los sitios en los cuales los trabajadores deben permanecer o a los que tienen que acudir en razón de su trabajo y que se hallan bajo el control directo o indirecto del empleador.

**Organización:** Toda compañía, negocio, firma, establecimiento, empresa, institución, asociación o parte de los mismos, independiente que tenga carácter de sociedad anónima, de que sea pública o privada con funciones y administración propias. En las organizaciones que cuentan con más de una unidad operativa, definirse como organización cada una de ellas.

**Seguridad:** Mecanismos jurídicos, administrativos, logísticos tendientes a generar determinados riesgos o peligros físicos o sociales.

**Seguridad laboral o del trabajo:** El conjunto de técnicas aplicadas en las áreas laborales que hacen posible la prevención de accidentes e incidentes trabajo y averías en los equipos e instalaciones.

**Higiene laboral o del trabajo:** Sistema de principios y reglas orientadas al control de contaminantes del área laboral con la finalidad de evitar la generación de enfermedades profesionales y relacionadas con el trabajo.

**Medicina del trabajo:** Es la ciencia que se encarga del estudio, investigación y prevención de los efectos sobre los trabajadores, ocurridos por el ejercicio de la ocupación.

**Prevención de riesgos laborales:** El conjunto de acciones de las ciencias biomédicas, sociales y técnicas tendientes a eliminar o controlar los riesgos que afectan la salud de los trabajadores, la economía empresarial y el equilibrio medio ambiental.

**Equipos de protección personal:** Son equipos específicos destinados a ser utilizados adecuadamente por el trabajador para la protección de uno o varios riesgos amenacen su seguridad y su salud.

**Riesgo del trabajo:** Es la posibilidad de que ocurra un daño a la salud de las personas con la presencia de accidentes, enfermedades y estados de insatisfacción ocasionados por factores o agentes de riesgos presentes en el proceso productivo.

Clasificación internacional de los factores de riesgos: Se describen seis grupos:

**Físicos:** Originados por iluminación, ruido, vibraciones, temperatura, humedad, radiaciones, electricidad y fuego.

**Mecánicos:** Producidos por la maquinaria, herramientas, aparatos de izar, instalaciones, superficies de trabajo, orden y aseo.

**Factor o agente de riesgo:** Es el elemento agresor o contaminante sujeto a valoración, que actuando sobre el trabajador o los medios de producción hace posible la presencia del riesgo. Sobre este elemento es que debemos incidir para prevenir los riesgos.

**Químicos:** Originados por la presencia de polvos minerales, vegetales, polvos y humos metálicos, aerosoles, nieblas, gases, vapores y líquidos utilizados en los procesos laborales.

**Biológicos:** Ocasionados por el contacto con virus, bacterias, hongos, parásitos, venenos y sustancias producidas por plantas y animales. Se suman también microorganismos transmitidos por vectores como insectos y roedores.

**Ergonómicos:** Originados en posiciones incorrectas, sobreesfuerzo físico, levantamiento inseguro, uso de herramientas, maquinaria e instalaciones que no se adaptan a quien las usa.

***REGLAMENTO INTERNO  
DE SEGURIDAD E  
HIGIENE OCUPACIONAL  
DE LA EMPRESA DE  
CALZADO FRATELLO  
SPORT.***



## **RAZÓN SOCIAL Y DOMICILIO**

**EMPRESA DE CALZADO FRATELLO SPORT** matriz Cevallos

- Provincia: Tungurahua
- Cantón: Cevallos
- Parroquia: Cevallos
- Barrio: El Belén
- Calle: Juan Abel Guevara y el canal

## **ACTIVIDAD ECONÓMICA**

**FRATELLO SPORT** es una empresa dedicada a la fabricación de calzado deportivo para damas caballeros y niños.

## **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Las pautas establecidas en este reglamento, afectan a la actividad que desarrolle la empresa de calzado **FRATELLO SPORT** en su globalidad.

## **TÍTULO I**

### **DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS**

**Artículo 1.-** Los trabajadores de la empresa de calzado **FRATELLO SPORT** así como sus proveedores y clientes se sujetan de manera estricta al fiel cumplimiento de las

Disposiciones de este reglamento, que deberán ser conocidos y observados por los trabajadores actuales así como por los que se incorporen en un futuro a la empresa.

**Artículo 2.-**Para FRATELLO SPORT, la máxima autoridad es el Gerente Propietario, y el único autorizado para representarla frente a terceros, los trabajadores recibirán disposiciones de sus superiores inmediatos debiendo a este respeto y esta obediencia.

## **CAPÍTULO I**

### **OBLIGACIONES DE LA EMPRESA FRATELLO SPORT**

**Artículo 3.-** Formular y poner en práctica la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal.

**Artículo 4.-** Identificar y evaluar riesgos de manera periódica, con la finalidad de planificar de forma oportuna acciones preventivas.

**Artículo 5.-** combatir los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual y en caso de que las medidas de prevención resulten insuficientes el empleador deberá proporcionar, sin costo para el trabajador, la ropa y equipos de protección adecuados.

**Artículo 6.-** Eliminar o sustituir procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos que produzcan algún tipo de riesgo para el trabajador.

**Artículo 7.-** Entregar a todos los trabajadores un ejemplar de este reglamento, dejando constancia de dicha entrega a través de registros que serán conservados por FRATELLOSPORT.

**Artículo 8.-** Afiliar a todos sus trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

**Artículo 9.-** Elaborar y poner en marcha medidas de prevención, incluidas las

relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad e higiene de los trabajadores.

**Artículo 10.-** Registrar y notificar de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y de los resultados de las evaluaciones de riesgos realizados y las medidas de control propuestas, registro al cual tendrán acceso las autoridades correspondientes empleadores y trabajadores.

**Artículo 11.-** Investigar los incidentes, accidentes y enfermedades de trabajo, para poder adoptar acciones correctivas y preventivas que eviten la ocurrencia de estos hechos.

**Artículo 12.-** Mantener en óptimo estado las instalaciones, herramientas y materiales que garanticen el trabajo bajo condiciones seguras.

**Artículo 13.-** Informar a los trabajadores sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y cuáles son los procedimientos y equipos de protección que minimizan cualquier tipo de accidente.

**Artículo 14.-** Capacitar a los trabajadores e temas de prevención de riesgos a fin de minimizarlos.

**Artículo 15.-** Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores.

**Artículo 16.-** Si un trabajador sufre alguna lesión o enfermedad profesional dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, previa evaluación del (IESS) de ser necesario el empleador deberá reubicarlo en otra área de la empresa sin que esto afecte su remuneración.

**Artículo 17.-** Es responsabilidad del empleador que los trabajadores se sometan a exámenes médicos de manera periódica.

**Artículo 18.-** El empleador deberá instalar sistemas de respuesta a emergencias en caso de accidentes mayores como: Incendio, explosión, derrame d sustancias, desastres naturales u otros eventos de fuerza mayor.

**Artículo 19.-** Proveer a los trabajadores de todos los implementos de Seguridad e Higiene según la necesidad de cada área de trabajo.

**Cuadro N° 9. Implementos de protección personal**

IMPLEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL NECESARIOS EN LA EMPRESA DE CALZADO FRATELLO SPORT	
	Gafas con montura ajustada
	Tapones auditivos
	Respiradores con filtro mecánico
	Guantes
	Dedales
	Protección del tronco

**Elaborado por:** Gabriela Oñate



## **CAPÍTULO II**

### **PROHIBICIONES DE LA EMPRESA FRATELLO SPORT**

**Artículo 18.-** Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres por presencia de sustancias tóxicas, polvo, gases, vapores, deficiencia de oxígeno y factores físicos, salvo que previamente se adopten las medidas preventivas necesarias para la defensa de la salud.

**Artículo 19.-** Designar tareas que impliquen riesgo para el trabajador.

**Artículo 20.-** Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo alguna sustancia.

**Artículo 21.-** Inducir al trabajador para que realice sus actividades sin usar los implementos adecuados de protección personal.

**Artículo 22.-** Incumplir con las disposiciones emitidas por las leyes y reglamentos vigentes.

**Artículo 23.-** Permitir el trabajo en maquinarias, equipos, herramientas o instalaciones que no cuenten con las defensas o guardas de protección u otras seguridades que garanticen la integridad de los trabajadores

**Artículo 24.-** Dejar de acatar las indicaciones contenidas en los certificados emitidos por la comisión de valuación de incapacidades del IESS en cambio temporal o definitivo de los trabajadores, en las actividades o tareas que puedan agravar sus lesiones o enfermedades adquiridas dentro de la propia empresa.

**Artículo 25.-** Permitir que los trabajadores realicen trabajos sin un debido entrenamiento o que sea una labor riesgosa para la cual no fue entrenada previamente.

### **CAPÍTULO III**

#### **DERECHOS DE LOS TRABAJADORES**

**Artículo 26.-** Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo que garantice su salud, seguridad y bienestar.

**Artículo 27.-** Estar informados y comunicados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan y sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los trabajadores.

**Artículo 28.-** Suspender sus actividades debido a la presencia de condiciones peligrosas e inseguras que pongan en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores.

**Artículo 29.-** Solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud.

### **CAPÍTULO IV**

#### **OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

**Artículo 30.-** Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad e higiene en el trabajo que se apliquen en el sitio de trabajo.

**Artículo 31.-** Usar de forma adecuada y para lo que fueron diseñados, los instrumentos y materiales de trabajo así como los equipos de protección colectiva e individual y cuidar de su conservación.

**Artículo 32.-** Informar cualquier superior inmediato de alguna situación de trabajo que a su juicio impliquen riesgos para la vida o salud de los trabajadores.

**Artículo 33.-**Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo y planteamiento de acciones preventivas para eliminar las causas que los originan.

**Artículo 34.-**Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependan de ellos durante el desarrollo de sus labores.

**Artículo 35.-** Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que se haya originado como consecuencia de realizar su trabajo para que se puedan tomar acciones necesarias.

**Artículo 36.-** Cumplir y hacer cumplir todo lo estipulado en el presente reglamento.

**Artículo 37.-** Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los sitios de trabajo cumpliendo las normas vigentes.

**Artículo 38.-**Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.

**Artículo 39.-** Informar al empleador de las averías o riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo.

## **CAPÍTULO V**

### **PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES**

**Artículo 40.-**Desobedecer las normas de seguridad en sus labores.

**Artículo 41.-** Utilizar equipos o herramientas defectuosas o inadecuadas.

**Artículo 42.-** Realizar actividades sin autorización.

**Artículo 43.-** Sobreestimar la capacidad física individual, levantar y manipular cargas cuyo peso puede comprometer su salud o seguridad.

**Artículo 44.-** Consumir en su lugar de trabajo bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas.

**Artículo 45.-**Fumar en áreas que contengan materiales inflamables i dentro de las instalaciones de la empresa.

**Artículo 46.-**Presentar un mal comportamiento en su sitio de trabajo, levantar el tono de voz, usar un lenguaje grotesco, grosero e hiriente con sus superiores, subordinados y compañeros en general.

**Artículo 47.-** Portar cualquier tipo de armamento.

**Artículo 48.-** No dar cumplimiento a los avisos de emergencia y señalización en general, destruirlos u obstruirlos.

**Artículo 49.-** Obstruir la accesibilidad a los equipos contra incendios y las vías de evacuación.

**Artículo 50.-**No asistir a las reuniones, capacitaciones, conferencias u otras convocadas por temas de seguridad e higiene en el trabajo.

**Artículo 51.-**Negarse a asistir a controles médicos.

**Artículo 52.-**Ejecutar sus actividades en condiciones propensas a accidentes o que den origen a la aparición de enfermedades profesionales.

## **CAPÍTULO VI**

### **SANCIONES E INCENTIVOS**

**Artículo 53.-**En caso de incumplimiento de las disposiciones señaladas en el presente reglamento, se aplicaran las sanciones que dispone el Código de Trabajo.

**Artículo 54.-**Constituye causa legal para la terminación del contrato con el trabajador la inobservancia de las medidas de prevención establecidas en el presente reglamento.

**Artículo 56.-**Los incumplimientos se clasifican en tres categorías:

- Incumplimientos leves: Incumplir las obligaciones relacionadas a la seguridad e Higiene en el trabajo.
- Incumplimientos graves: incumplir obligaciones que generen accidentes, enfermedades profesionales, pérdida de materiales o daño en la maquinaria.
- Incumplimiento muy grave: Incumplir las obligaciones específicas y generales que ocasionen accidentes, enfermedades, incapacidad relativa, incapacidad absoluta o muerte.

**Artículo 57.-** Las sanciones se aplicaran conforme a los dispuesto en el reglamento interno de trabajo, dichas sanciones se clasificarán en tres categorías.

- Sanción leve: Llamado de atención verbal de su inmediato superior o del Gerente propietario de la empresa.
- Sanción grave: Llamado de atención por escrito por parte del Gerente propietario de la empresa o multa, conforme a lo dispuesto con las leyes vigentes.

- Sanción muy grave: Terminación de la relación laboral, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 172 numeral 7 del Código de Trabajo Ecuatoriano.

**Artículo 58.-** Por otra parte la empresa implementará un programa de incentivos para todos los trabajadores que se hayan destacado en actos de defensa de la vida o salud propia o de sus compañeros y por defender las pertenencias de la empresa.

## **TÍTULO II SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

### **CAPÍTULO I**

#### **COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO**

**Artículo 59.-** De conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo, en todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de 10 trabajadores; los empleados están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo, el Reglamento de Seguridad e Higiene, el mismo que será renovado cada dos años.

**Artículo 60.-** Conforme lo dispone el Código del Trabajo, el Reglamento Interno de Seguridad y Salud será elaborado por los empleados. Se recomienda el integrar una comisión, liderada por el profesional calificado.

**Artículo 61.-** Para ser miembro la comisión se requiere trabajar en la empresa, ser mayor de edad, saber leer y escribir y tener conocimientos básicos de seguridad y salud.

**Artículo 62.-** La comisión sesionará cada mes y extraordinariamente cuando ocurriere algún accidente grave o a petición verbal de la mayoría de sus miembros.

#### **Artículo 63.- Funciones de la comisión**

- a) Incentivar la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos laborales.
- b) Verificar el cumplimiento de las disposiciones de este reglamento.
- c) Inspeccionar las instalaciones, maquinarias herramientas y equipos de la empresa y recomendar la adopción de medidas preventivas necesarias.
- d) Desarrollar un plan de capacitación básico para los trabajadores.

## **CAPÍTULO II**

### **RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA**

#### **Artículo 63.- Gerencia**

- a) Asignar los recursos necesarios para la identificación, medición, evaluación de los riesgos en el trabajo así como la implementación de los controles a los mismos.
- b) Brindar el apoyo necesario para cumplir los objetivos del presente reglamento y velar por su aplicación y cumplimiento.
- c) Cumplir y hacer cumplir las leyes vigentes aplicables en materia de seguridad e higiene laboral.
- d) Aprobar los planes de emergencia y contingencia
- e) Conocer los resultados de las investigaciones de los accidentes laborales y enfermedades profesionales.
- f) Motivar a los trabajadores a participar en mecanismos de prevención de riesgos.

#### **Artículo 64.- Supervisores**

- a) Exigir que el personal a su cargo, cumpla con las políticas, normativas, procedimientos y demás disposiciones referentes a seguridad e higiene en la empresa.
- b) Cumplir junto con el personal a su cargo los planes de contingencia y emergencia.
- c) Utilizar los medios necesarios para sensibilizar y concientizar sobre la importancia de la seguridad e higiene en el trabajo.
- d) Reportar a la gerencia sobre condiciones peligrosas e inseguras y tomar acciones correctivas inmediatas si así lo amerita el caso.
- e) Paralizar los trabajos que incurran en condiciones peligrosas y riesgosas.



### **TÍTULO III. PREVENCIÓN DE RIESGOS EN POBLACIONES VULNERABLES**

#### **CAPÍTULO I**

##### **PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL PERSONAL FEMENINO EN EL TRABAJO**

**Artículo 65.-**La empresa de calzado FRATELLO SPORT cuenta con personal femenino, que si por la naturaleza de su trabajo tuviera que exponerse a algún factor de riesgo que puedan afectar a su salud reproductiva, deberán ser cambiadas de su puesto de trabajo. Se pondrá mayor atención a las trabajadoras en fase de gestación o lactancia.

**Artículo 66.-** Las mujeres tendrán derecho a una licencia de 12 semanas remuneradas por motivo del nacimiento de su hijo que podrán ser tomadas incluso días o semanas antes del nacimiento.

#### **CAPÍTULO II**

##### **PREVENCIÓN DE RIESGOS A MENORES DE EDAD EN EL TRABAJO**

**Artículo 67.-**FRATELLO SPORT no emplea ni contrata a menores de edad para realizar sus actividades.

#### **CAPÍTULO III**

##### **PROVEEDORES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Para quienes realicen trabajos en la empresa de calzado FRATELLO SPORT deberán cumplir con lo siguiente.

**Artículo 68.-** Adoptar medidas de protección y prevención durante el desarrollo de sus actividades.

**Artículo 69.-** Cumplir con las leyes y normas vigentes en materia de seguridad e higiene ocupacional.

**Artículo 70.-** Proporcionar a sus trabajadores los implementos de seguridad e higiene ocupacional.

**Artículo 71.-** Informar si alguno de sus trabajadores sufrió algún accidente o enfermedad profesional mientras realizo sus actividades dentro de la empresa.

**Artículo 72.-** Capacitar y entrenar a sus trabajadores en lo referente a la prevención en seguridad e higiene en el trabajo.

#### **CAPÍTULO IV**

### **PREVENCIÓN DE RIESGOS APROVEEDORES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

**Artículo 73.-**La empresa de calzado FRATELLO SPORT, garantizará el mismo nivel de prevención y protección al personal externo para que realicen sus actividades.

## **TÍTULO IV. PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS EN LA EMPRESA**

### **CAPÍTULO I**

#### **PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL TRABAJO**

**Artículo 74.-** FRATELLO SPORT continuará con la identificación, medición y evaluación de los riesgos presentes en el trabajo y su respectiva implementación de controles, con la finalidad de prevenir los accidentes y enfermedades profesionales.

### **CAPÍTULO II**

#### **CONTROL DE LOS FACTORES DE RIESGO EN EL TRABAJO**

**Artículo 75.-**Para continuar con la estrategia de prevención de riesgos en las actividades que realizar sus trabajadores, la empresa de calzado FRATELLO SPORT, se obligara al cumplimiento de las medidas descritas a continuación.

- a) Recaudar información, formar, capacitar y entrenar e prevención de riesgos progresivamente.
- b) Mejorar los controles de riesgos y proveer de los implementos necesarios.

### **CAPÍTULO III**

#### **FACTORES DE RIESGO FÍSICO**

##### **Artículo 76.-El ruido**

- a) Serán monitoreadas todas las áreas que produzcan ruido y se observará la obligatoriedad de la utilización de equipos de protección personal. El ruido no deber exceder de lo 85dB con un tiempo máximo de exposición de ocho horas.
- b) De ser necesario se deberá aislar el ruido en la carcasa de la maquinaria o en un determinado puesto de trabajo siempre y cuando el proceso lo permita.
- c) Realizar mantenimiento preventivo de las máquinas y herramientas con objeto de mantenerlas en buenas condiciones y, por tanto, reducir el nivel de ruido generado por las mismas.
- d) Utilizar protectores auditivos cuando así lo establezca la evaluación de riesgos del puesto de trabajo y siempre que se utilice equipos cuyas instrucciones lo aconsejen o se trabaje en las proximidades del lugar donde se estén utilizando dichos equipos.

##### **Artículo 77.- Ventilación deficiente**

- a) Identificar el foco de la contaminación éste debe eliminarse. Si ello no es posible, se procurará sustituir el producto por otro con menor potencial contaminante. Esto significa evitar la utilización de materiales que puedan

liberar sustancias contaminantes, que sean difíciles de mantener y que recojan polvo o moho.

- b) En las ares cerradas como bodegas, talleres y oficinas gozaran de buena ventilación ya sea de manera natural o artificial y siempre se buscará proveer de condiciones adecuadas a los trabajadores.
- c) Se dará prioridad a la ventilación natural, colocando los ventanales y escotillas que sean necesarios para favorecer las corrientes de aire por toda la empresa.
- d) De ser necesario se colocaran extractores de aire en la parte superior o lateral de las instalaciones, dependiendo de las necesidades de cada área de trabajo.

#### **Artículo 78.- Iluminación**

- a) Considerar el nivel de iluminación en función de cada actividad y de la zona de trabajo en la que se realiza, así como las condiciones reales del puesto de trabajo. Hay que tener en cuenta: el tamaño de los detalles que se han de ver; la distancia entre el ojo y el objeto observado; el contraste entre los detalles del objeto y el fondo sobre el que destaca y también la edad del trabajador.
- b) Planificar la iluminación de cada lugar de trabajo orientando la luz de forma correcta. La luz debe dirigirse de forma prioritaria hacia los materiales y objetos con los que se trabajen pero teniendo precaución de orientar la iluminación localizada evitando la formación de reflejos sobre el material.
- c) Instalar iluminación localizada en aquellos puestos de trabajo que lo requieran, cuando la iluminación general sea moderada y pueda resultar insuficiente para la realización de determinadas tareas.

### **Artículo 79.- Vibración**

- a) El anclaje de maquinaria y aparatos que produzcan ruidos o vibraciones se efectuara con técnicas que permitan lograr su optimo equilibrio estático, dinámico, aislamiento de la estructura o empleo de soporte antivibratorios
- b) Las maquinas o implementos que generen vibración deberán ser aisladas si el proceso de fabricación lo permite.

### **Artículo 80.- Trabajos en caliente**

- a) Se deberá mantener todos los equipos utilizados en las operaciones en caliente en buen estado de mantenimiento.
- b) De ser necesario se deberá colocar pantallas incombustibles sobre el piso, alrededor, para atrapar y confinar chispas.
- c) Se deben retirar todo material combustible y/o inflamable (madera, papel, cartón aceites, pinturas, lacas, etc.) ubicado en las inmediaciones, mínimo 11 metros.
- d) No se deberán realizar trabajos en caliente cerca de particiones, paredes, cielos rasos o techos con aislaciones combustibles.

### **Artículo 81.- Manejo eléctrico**

- a) En todas la ares de trabajo se deberá verificar las instalaciones y conexiones eléctricas a fin de constatar que se encuentren en buen estado y por ningún motivo se realizaran conexiones eléctricas provisionales.
- b) Si se detecta algún problema eléctrico se notificará de inmediato a un especialista eléctrico, no se deberá hacer ninguna reparación si no se está

plenamente capacitado.

- c) Previo actividades de reparación o mantenimiento en equipos o instalaciones eléctricas se deberán colocar tarjetas con el aviso de PELIGRO – NO OPERAR.
- d) Se deberán realizar mantenimientos preventivos a dispositivos, herramientas, maquinarias e instalaciones en general.

## **CAPÍTULO IV**

### **FACTORES DE RIESGO MECÁNICO**

#### **Artículo 82.- Espacio físico reducido**

- a) Los lugares de trabajo tendrán tres metros de altura del piso al techo como mínimo.
- b) Se delimitaran bien cada área involucrada en el proceso productivo.
- c) Se deberá asignar un lugar específico y adecuado a para los diferentes procesos de producción.

#### **Artículo 83.- Manejo de herramientas cortante y/o punzante**

- a) Las partes cortantes o punzantes se mantendrán debidamente afiladas
- b) A fin de evitar caídas i riesgos se colocaran porta herramientas o estante adecuados.
- c) Las herramientas se utilizaran únicamente para los fines específicos.

#### **Artículo 84.- Uso de herramientas maquinarias y equipos**

- a) Para cada trabajo se destinara una herramienta apropiada y adecuada.
- b) No se permitirá el uso de herramientas en deterioro u mal estado.
- c) Las herramientas y los accesorios deben estar siempre limpios y ordenados.
- d) No se deberá utilizar herramientas ni operar maquinarias si no se está debidamente capacitado para hacerlo.
- e) Todas las maquinarias deberán ser desconectadas cuando se terminen de utilizar.
- f) Los pasillos zonas de transito se deberán conservar libres de equipos, herramientas y piezas sueltas.
- g) No se deberá dejar ningún tipo de desperdicio alrededor de la maquinaria.

### **CAPÍTULO V**

#### **FACTORES DE RIESGO QUÍMICO**

#### **Artículo 85.- Manejo de productos químicos**

- a) El manejo de sustancias o productos químicos lo realizaran únicamente las personas que estén debidamente capacitadas o por personas que tengan conocimiento de estas.
- b) Al momento de manipular o trabajar con productos químicos los trabajadores deben poseer los equipos de protección personal especiales para esta labor, estos deben ser seleccionados y entregados por la empresa.

- c) Se prohíbe el verter sustancias químicas en embaces no aptos para el caso.
- d) Por ningún motivo se procederá a mezclar sustancias químicas que no se conozca.
- e) Cada producto químico deberá estar correctamente almacenado y ubicado.

## **CAPÍTULO VI**

### **FACTORES DE RIESGO BIOLÓGICO**

#### **Artículo 86.- Consumo de agua**

- a) Se proveerá de agua fresca y potable suficiente para el consumo de los trabajadores.

#### **Artículo 87.- Limpieza**

- a) Evitar la acumulación de materias orgánicas en estado de putrefacción y colaborar para mantener libre de insectos y roedores todas las instalaciones de la empresa.

#### **Artículo 88.- Enfermedades y epidemias**

- a) Participar en los programas de vacunación preventiva
- b) Si un trabajador presenta síntomas de alguna enfermedad o hubiere sido diagnosticado de este tipo de patología comunicara del particular en forma inmediata al superior y observara todas las prescripciones médicas tendientes a evitar contagio de sus compañeros.
- c) Se deberá tomar todas las medidas de precaución para la manipulación o transporte de desechos.



#### **Artículo 89.- Servicios sanitarios**

- a) Se realizara la limpieza de todos los servicios sanitarios y se llevara un registro de dicha actividad.
- b) Se dotara de equipo de protección personal necesario para la realización de las actividades de limpieza de las baterías sanitarias a fin de precautelar la salud del trabajador.
- c) Se asignaran productos y desinfectantes específicos para la limpieza de las baterías sanitarias.

### **CAPÍTULO VII**

#### **FACTORES DE RIESGO ERGONÓMICOS**

#### **Artículo 90.-Trabajo en posición de pie**

- a) Ajustar el lugar para tener suficiente espacio para cambiar de posición en el trabajo.
- b) Ajustar la altura del trabajo de acuerdo con las dimensiones del cuerpo. Utilizar la altura del codo como guía.
- c) Utilizar un apoyo portátil o fijo para cambiar el peso del cuerpo de una pierna a la otra.
- d) De ser posible se debe utilizar un asiento mientras está trabajando o por lo menos en instantes que durante el proceso de trabajo se pueda descansar.

### **Artículo 91.- Trabajo en posición sentado**

- a) La altura del asiento y el espaldar de la silla deben ser regulables según las necesidades físicas del personal.
- b) Mantener una correcta posición de trabajo, que permita que el tronco este erguido, manteniendo un ángulo de codos y de rodillas alrededor de los noventa grados, tanto la cabeza como el cuello deben mantenerse lo más rectos posible.
- c) El asiento del trabajador debe estar lo más cómodo posible y ser de fácil adaptabilidad.
- d) La mesa y el asiento de trabajo deben ser diseñados para que se encuentre aproximadamente a nivel de los codos.

### **Artículo 92.-Esfuerzo físico**

- a) En aquellas labores en la cual la manipulación manual de cargas se hace inevitable y las ayudas mecánicas no pueden usarse, los trabajadores no deberán operar cargas superiores a 50 kilos.
- b) Para los menores de 18 años y las mujeres no podrán llevar, transportar, cargar, arrastrar o empujar manualmente, y sin ayuda mecánica, cargas superiores a los 20 kilos.
- c) En el caso de las mujeres embarazadas, tienen prohibidas las operaciones de carga y descarga manual.
- d) De ser necesario se capacitará al trabajador para un adecuado levantamiento de cargas.
- e) Antes de realizar algún esfuerzo físico se deberá evaluar la forma y facilidad de sostenerla, la altura a la que deberá ser manipulada y distancia a cubrir al

transportar la carga.

- f) Será de uso obligatorio los de implementos de protección personal al realizar esfuerzos físicos.

## **CAPÍTULO VIII**

### **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

**Artículo 93.**-Ninguna persona será discriminada por etnia, religión, posición social, ideología o a causa de estar afectada por VIH/SIDA

- a) Se informara a todo el personal en general de la enfermedad del sida su forma de transmisión y medidas de prevención.
- b) Las personas contagiadas con VIH serán tratadas con igualdad respeto y consideración.
- c) Se mantendrá en confidencial si así lo quisiere el trabajador sobre su estado de salud.
- d) No será motivo de término de la relación laboral si un trabajador es portador de VIH/SIDA.
- e) La empresa velará siempre por que ninguno de sus trabajadores sean víctimas de acoso moral y laboral.

**Artículo 94.**-De ser necesario y siempre que el tipo de actividad lo permita se establecerán pausas laborales con el objetivo de disminuir el estrés laboral.

**Artículo 95.**-Se evitará al máximo la sobrecarga mental proporcionando la ayuda pertinente para que la carga o esfuerzo de atención y de memoria llegue hasta niveles que sean manejables.

**Artículo 96.**-Se reducirá las responsabilidades y carga informativa, ajustándola al cargo y a las capacidades de la empresa.

**Artículo 97.**-Se implementarán programas psicosociales de motivación y trabajo en equipo a fin de fortalecer las relaciones interpersonales entre los trabajadores, así mismo los líderes de la empresa mantendrá un ambiente de trabajo idóneo durante el desarrollo de sus actividades.

## **TÍTULO V. ACCIDENTES MAYORES**

### **CAPÍTULO I MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS**

**Artículo 98.**-La empresa FRATELLO SPORT analizará las posibles situaciones de emergencia y adoptará las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación del personal, para esto los trabajadores designados por la empresa deberán asistir a charlas y eventos que se brinden por organismos públicos o privados e materia de primeros auxilios, asistencia de emergencia, salvamento y lucha contra incendios.

### **CAPÍTULO II**

#### **PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA**

**Artículo 99.**-La comisión de seguridad e higiene en el trabajo, deberá gestionar charlas y trabajar conjuntamente con el cuerpo de bomberos del cantón Cevallos para capacitar a los trabajadores para que sepan cómo reaccionar ante sucesos, minimizando sus efectos o consecuencias.

**Artículo 100.-**La empresa deberá estar en capacidad de reactivar cualquier proceso productivo o administrativo después de cualquier acontecimiento.

## **TÍTULO VI. SEÑALIZACIONES DE SEGURIDAD**

**Artículo 101.-** La empresa colocara señalizaciones de advertencia en los lugares donde exista peligro con el objetivo de informar a sus trabajadores, estos avisos son de obligatoria aceptación por parte de los mismos.

**Artículo 102.-** La señalización de seguridad no sustituirá en ningún caso la adopción obligatoria de medidas preventivas necesarias para la eliminación o mitigación de riesgos existentes.

**Artículo 103.-** Se usarán preferentemente pictogramas para evitar en lo posible la utilización de palabras, las pinturas de señalización serán resistentes al desgaste, dichas señales deberán mantenerse en buen estado, limpias y solo se procederá a su remoción cuando estén deterioradas.

**Cuadro N° 10. Tipos de colores de señalización.**

<b>COLOR</b>	<b>SIGNIFICADOS</b>	<b>INDICACIONES</b>
<b>ROJO</b>	ALTA PROHIBICIÓN	Señal de parada signos de prohibición.  Este color se utiliza también para prevenir fuego y para marcar equipo contra incendio y su localización.
<b>AMARILLO</b>	CONDICIÓN DE CUIDADO O PELIGRO	Indicación de peligro  Advertencia de obstáculos.
<b>VERDE</b>	CONDICIÓN SEGURA	Rutas de escape, salidas de emergencia, estación de primeros auxilios.
<b>AZUL</b>	ACCIÓN OBLIGATORIA	Obligación de usar equipos de protección personal.

**Fuente:** Instituto ecuatoriano de normalización (INEN)

## CAPÍTULO I

### SEÑALIZACIÓN DE PROHIBICIÓN

Es aquel que no permite comportamiento susceptible de provocar peligro y tiene las siguientes características:

- Fondo blanco círculo y barra inclinada rojos.
- El símbolo de seguridad será negro, colocado en el centro de la señal, pero no debe superponerse a la barra inclinada roja.
- La banda de color blanco periférica es opcional.
- Se recomienda que el color rojo cubra por lo menos el 35% del área de la señal.

**Gráfico N° 20. Señalización de prohibición**



**Fuente:** [http://www.gamagraphic.pe/Con\\_Sen\\_SenalizacionSeg.html](http://www.gamagraphic.pe/Con_Sen_SenalizacionSeg.html)

## CAPÍTULO II

### SEÑALIZACIÓN DE ADVERTENCIA

Es un símbolo que avisa sobre la existencia de peligro y tiene las siguientes características:

- Fondo amarillo.
- Franja triangular negra.
- El símbolo de seguridad será negro y estará colocado en el centro de la señal, la franja periférica amarilla es opcional.
- El color amarillo debe cubrir por lo menos el 50% del área de la señal.

#### Gráfico N° 21. Señalización de advertencia



**Fuente:** [http://www.gamagraphic.pe/Con\\_Sen\\_SenalizacionSeg.html](http://www.gamagraphic.pe/Con_Sen_SenalizacionSeg.html)

## CAPÍTULO III

### SEÑALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

Proporciona informaciones relativas a las salidas de socorro, a los primeros auxilios o a los dispositivos de salvamento y tiene las siguientes características.

- Fondo verde.
- Símbolo o texto de seguridad en blanco y colocada en el centro de la señal.
- La forma de la señal debe ser un cuadrado o rectángulo de tamaño adecuado para alojar el símbolo y/o texto de seguridad.
- El fondo verde debe cubrir por lo menos un 50% del área de la señal
- La franja blanca periférica es opcional.

**Gráfico N° 22. Señalización de información**



**Fuente:** [http://www.gamagraphic.pe/Con\\_Sen\\_SenalizacionSeg.html](http://www.gamagraphic.pe/Con_Sen_SenalizacionSeg.html)

## CAPÍTULO IV

### SEÑALIZACIÓN DE OBLIGACIÓN

Es un símbolo gráfico que impone la observancia de un comportamiento determinado y tiene las siguientes características:



- Fondo azul.
- El símbolo de seguridad o el texto serán blancos y colocados en el centro de la señal, la franja blanca periférica es opcional.
- El color azul debe cubrir por lo menos el 50% del área de la señal.

**Gráfico N° 23. Señalización de obligación**



**Fuente:** [http://www.gamagraphic.pe/Con\\_Sen\\_SenalizacionSeg.html](http://www.gamagraphic.pe/Con_Sen_SenalizacionSeg.html)

## CAPÍTULO V

### SISTEMA CONTRA INCENDIO

Símbolos que proporcionan indicaciones relativas a materiales y equipos de lucha contra incendio, su identificación, localización con pictogramas blancos sobre fondos rojos viceversa.

**Gráfico N° 24. Sistema contra incendios**



**Fuente:** [http://www.gamagraphic.pe/Con\\_Sen\\_SenalizacionSeg.html](http://www.gamagraphic.pe/Con_Sen_SenalizacionSeg.html)

## **TÍTULO VII. VIGILANCIA DE SALUD DE LOS TRABAJADORES**

**Artículo 104.-** La empresa FRATELLO SPORT someterá a exámenes médicos tanto al personal que ingresa como a quienes ya trabajan a fin de controlar su estado de salud. Es obligación del personal someterse a los mismos.

## **TÍTULO VIII. FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS**

**Artículo 105.-** La empresa a través de la capacitación y medios de comunicación interna toma las acciones necesarias para asegurar que sus trabajadores mantengan conciencia de:

- La importancia del cumplimiento de la política de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Sus funciones y responsabilidades en el logro de los objetivos de seguridad e higiene en el trabajo.
- Las consecuencias potenciales del incumplimiento de los procedimientos especificados en el presente reglamento.

**Artículo 106.-** La empresa establecerá un plan anual de capacitación a los trabajadores en materia de prevención de riesgos, en función de sus necesidades. La capacitación se realizara con los medios que cuente la empresa y acorde a los puestos de trabajo.

## **TÍTULO IX. GESTIÓN AMBIENTAL**

**Artículo 107.-**La empresa de calzado FRATELLO SPORT ajustará su política a todas las normas legales vigentes en el G.A.D. Municipal del cantón Cevallos y cumplirá con todo lo establecido por el organismo de control e materia de gestión ambiental.

**Artículo 108.-**El tratamiento de los desechos se efectuara en estricto cumplimiento de lo dispuesto en la legislación y se basara en las disposiciones vigentes en el G.A.D. Municipal del cantón Cevallos.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

- a) Es obligación de todos los trabajadores de la empresa FRATELLO SPORT comunicar inmediatamente de todos los incidentes y accidentes de trabajo que ocurra en las instalaciones de la empresa.
- b) El presente reglamento deberá ser entregado, difundido y verificado, este documento estará disponible para quien lo solicite y su desconocimiento no exime de responsabilidad al trabajador ni podrá ser alegado como excusa.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Este reglamento está sujeto a las disposiciones establecidas en el Sistema de Gestión de Seguridad en el trabajo.

**LUGAR Y FECHA: Cevallos, Enero de 2015**

## 6.7 METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO

**Cuadro N° 11: Metodología modelo operativo**


<b>Fases</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Socialización</b>	Informar y motivar a los directivos, personal administrativo y trabajadores de la empresa.	Presentar y exponer la importancia del reglamento al personal administrativo y trabajadores de la empresa.	-Computadora.  -Memory  -Retroproyector.  -Personal de la empresa.	Investigador	1 semana
<b>Planificación</b>	Planificar una inducción al reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional y elaborar un cronograma de exposiciones.	Desarrollar el cronograma de actividades.	Gestionar el horario pertinente para las actividades.	Investigador  Gerente Sr. Gustavo Ortiz.	1 semana
<b>Ejecución</b>	Difundir y poner en práctica el reglamento	Capacitar al personal sobre el manejo	-Computadora.	Investigador	8 semanas

	interno de Seguridad e Higiene ocupacional	adecuado del reglamento interno de Seguridad e Higiene ocupacional	-Memory. -Internet -Retroproyector -Reglamento interno -Todo el Personal de la empresa.	Directivos y personal administrativo,	
<b>Evaluación</b>	Evaluar y analizar los resultados que se obtuvo de la aplicación del reglamento interno de Seguridad e Higiene ocupacional	Aplicación de una encuesta hacia los trabajadores y realizar una ficha de cotejo.	-Personal operativo -Material	Investigador	1 semana

**Elaborado por:** Gabriela Oñate

## 6.8 PRESUPUESTO

**Cuadro N° 12: Costo de la propuesta**

<b>PRESUPUESTO DE GASTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL EN LA EMPRESA FRATELLO SPORT.</b>		
<b>Actividad</b>	<b>N° de Unidades</b>	<b>Costo</b>
<b>Compra de medios de protección</b>		
Equipos de primeros auxilios	7 unidades	\$ 105.00
Mascarillas	70 unidades	\$ 84.00
Ropa protectora	32 unidades	\$ 385.00
Orejeras y Tapones auditivos	32 unidades	\$ 175.00
Fajas reguladoras de fuerza	20 unidades	\$ 160.00
Guantes	20 unidades	\$ 140.00
<b>Compra de materiales para la implementación del Plan de seguridad industrial</b>		
Extintores	7 unidades	\$ 245.00
Resguardos para bandas de motor	15 unidades	\$ 300.00
Material de seguridad para los trabajadores	70 unidades	\$ 350.00
Letreros de seguridad	70 unidades	\$ 200.00
Permisos legales		\$ 100.00
<b>Costo de capacitación</b>		
Capacitación sobre seguridad industrial	3 días	\$ 446.75
<b>Subtotal</b>		\$ 2690.75
<b>Imprevistos</b>		\$ 200.00
<b>Total</b>		<b>\$ 2890.75</b>

Elaborado por: Gabriela Oñate

## BIBLIOGRAFIA

ATEHORTÚA, F., BUSTAMANTE, R., & VALENCIA, J. (2008). *Sistema de Gestión Integral* (Primera ed.). Colombia: Universidad de Antioquia.

BOADA, J., & FICAPAL, P. (2012). *Salud y Trabajo* (Primera ed.). Barcelona: UOC.Pp.89

CHIAVENATO, I. (2009). *Gestion del Talento Humano* Mexico: Mc Graw Hill.

CORTÉS D, J. M. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales* (Novena ed.). Madrid: Tébar S.L.

GOMEZ, L. (2008). *Gestion de recursos humanos* (Quinta ed.). Madrid: Pearson Prentice Hall.

LADO, M. (2013). *Introducción a la Auditoria Sociolaboral* (Primera ed.). España: ISBN.

MIRANDA, F., CRAMORRO, A., & RUBIO, S. (2009). *Introducción a la Gestion de la Calidad* (Segunda ed.). Madrid.

PORRET, M. (2010). *Gestión de Personas, Manual para la gestion de capital humano en la organizaciones* (Cuarta ed.). Madrid: ESIC Edirorial.Pp. 33

RODRÍGUEZ V, J. (2007). *Administración Moderna de Personal* (Séptima ed.). Madrid: Thomson.

RODRIGUEZ, J. (2008). *Administracion moderna del Personal* (Septima ed.). Mexico:

Cengage learning.

TRIJILLO, R. (2009). *Seguridad ocupacional* (Cuarta ed.). Bogota: ECOE Ediciones.

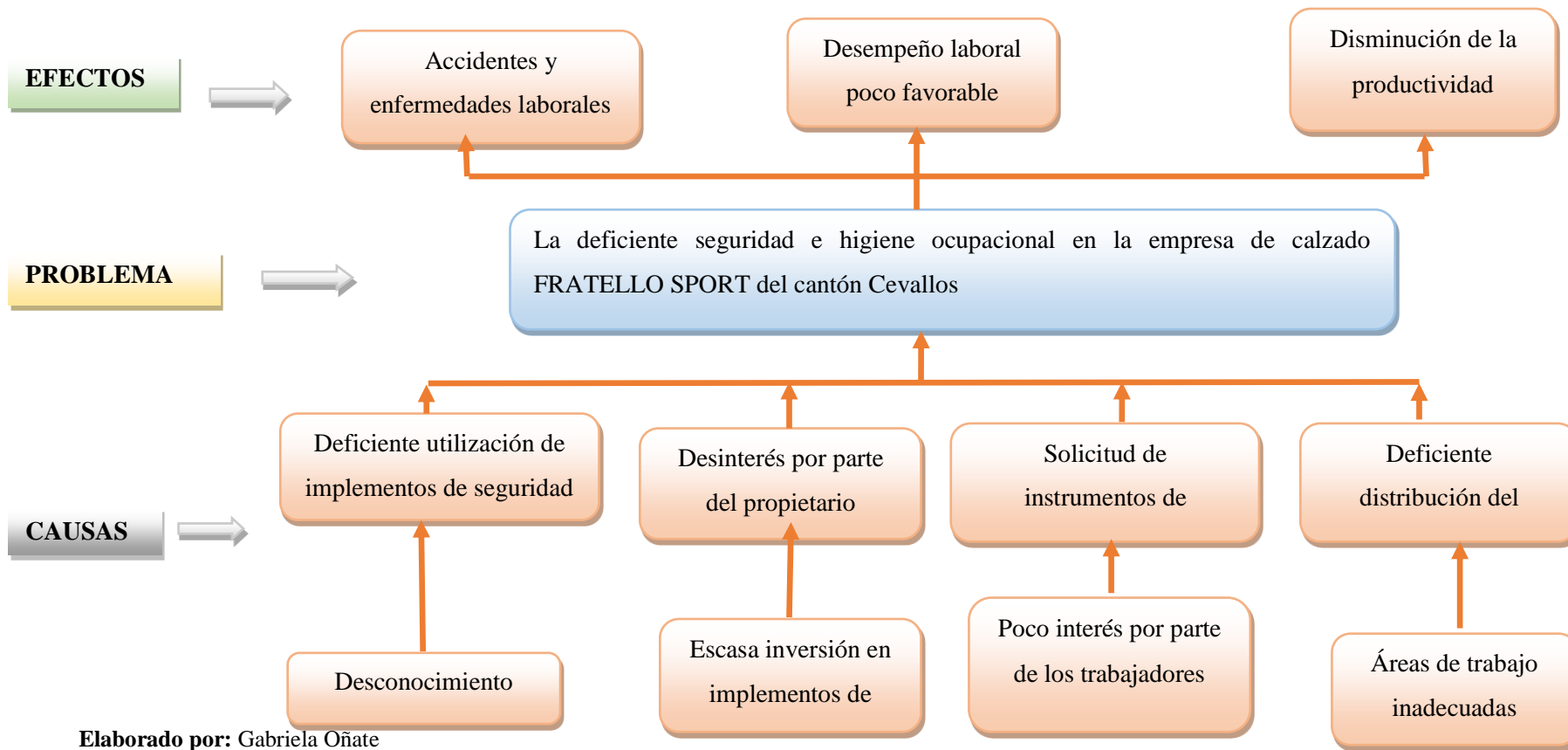
ZAZO. (2009). *Prevencion de riesgos laborales, Seguridad y salud laboral*. España: Paraninfo Ediciones.

[Http://: nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/10s.htm](http://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/10s.htm)



A  
N  
N  
E  
X  
O  
S

**ANEXO N° 1: Árbol de problema**



Elaborado por: Gabriela Oñate

**ANEXO N° 2:** Encuesta al personal de la empresa



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**ENCUESTA SOBRE LA SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL Y SU  
RELACION CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA  
EMPRESA DE CALZADO FRATELLO SPORT DEL CANTON CEBALLOS**

**Objetivo:** Identificar el nivel de relación que tiene la Seguridad e higiene ocupacional con la Satisfacción del cliente interno en la empresa de calzado “FRATELLO SPORT”

**Marque con una X la respuesta que crea convenientes**

1.- ¿Indique que normas de seguridad e higiene ocupacional existen, para contribuir al mejorar sus condiciones de trabajo en la empresa?

Orden y limpieza

Avisos sobre condiciones peligrosas e inseguras

Uso herramientas apropiadas de trabajo

Uso adecuado implementos de protección personal

Ninguna


2.- ¿Considera necesario el uso de implementos de protección personal para desarrollar su trabajo?

Definitivamente si

Probablemente si

Probablemente

Probablemente no

Definitivamente no


3.- ¿Qué implementos de protección personal utiliza?

Calzado de seguridad

Casco

Mascarilla

Guantes

Orejeras

Gafas

Ninguna


4.- ¿Considera que los implementos de protección personal que le ofrece la empresa son adecuados para proteger su integridad personal?

Definitivamente si

Probablemente si

Probablemente

Probablemente no

Definitivamente no


5.- ¿Qué técnicas de protección colectiva existe en la empresa?

Distribución adecuada del espacio físico

Iluminación adecuada

Sistemas de ventilación

Barreras de protección acústica

Protecciones en la maquinaria

Ninguna


6.- ¿Con que frecuencia sufre incidentes en su lugar de trabajo?

Siempre

Casi Siempre

Casi nunca

Nunca

No sabe


7.- ¿Qué consecuencia ha representado el sufrir un incidente en su lugar de trabajo?

Incapacidad permanente para realizar su trabajo

Incapacidad temporal para realizar su trabajo

Disminución de su capacidad para trabajar

Ninguna


8.- ¿Con que frecuencia sufre enfermedades producidas por desempeñar de su trabajo?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Rara vez

Nunca


9.- ¿Qué tipo de enfermedades son más frecuentes en su lugar de trabajo?

Enfermedades respiratorias

Dolores musculares

Infecciones

Enfermedades de la piel

Deformaciones

Estrés


10.- ¿Sentiría mayor tranquilidad y satisfacción al desarrollar su trabajo, si se implementaría técnicas de protección y de seguridad e higiene más adecuados?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Probablemente
- Probablemente no
- Definitivamente no


11.- ¿Existe en la empresa hábitos que procuren su bienestar y satisfacción al realizar su trabajo?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Probablemente
- Probablemente no
- Definitivamente no


12.- ¿Siente que la empresa se preocupa por su seguridad?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Probablemente
- Probablemente no
- Definitivamente no


13- ¿Se siente comprometido (a) con la empresa para su crecimiento y desarrollo?

- Siempre
- Casi Siempre


Casi nunca

Nunca

No sabe


14.- ¿Sentiría usted mayor motivación para realizar su trabajo si la empresa presta mayor atención por proteger su integridad personal?

Definitivamente si

Probablemente si

Probablemente

Probablemente no

Definitivamente no


15.- ¿Considera usted que la implementación de un reglamento interno de seguridad e higiene ocupacional en la empresa contribuirá para su bienestar y satisfacción?

Definitivamente si

Probablemente si

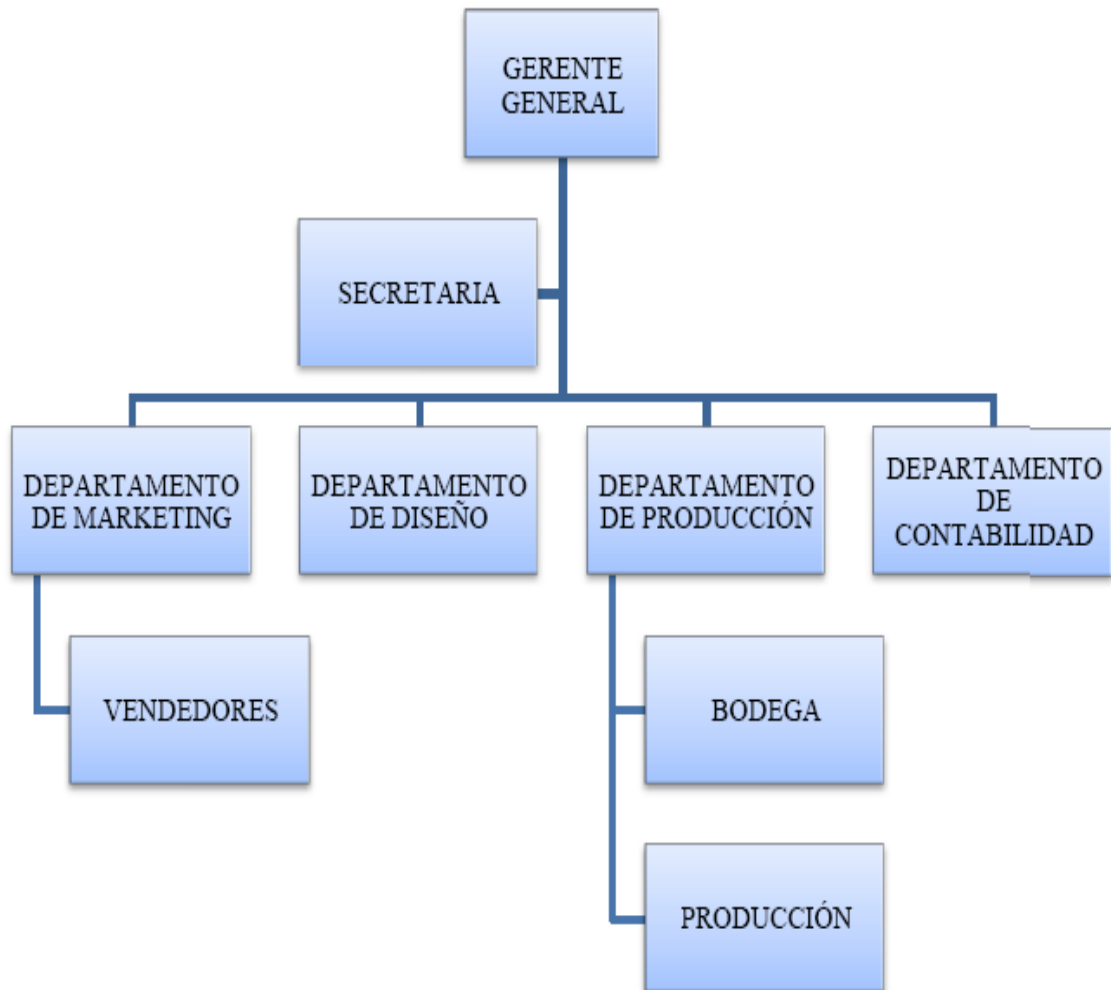
Probablemente

Probablemente no

Definitivamente no


**GRACIAS**

**ANEXO N° 3:** Organigrama estructural de la empresa



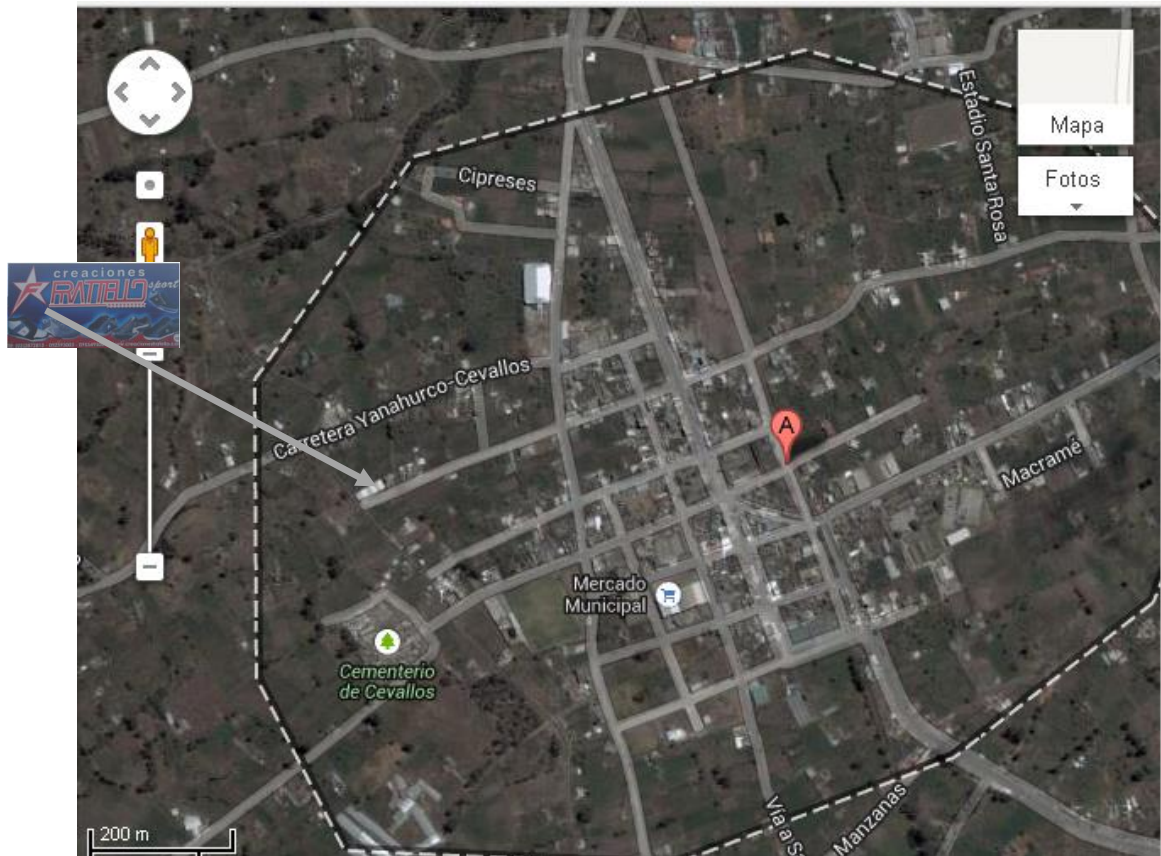
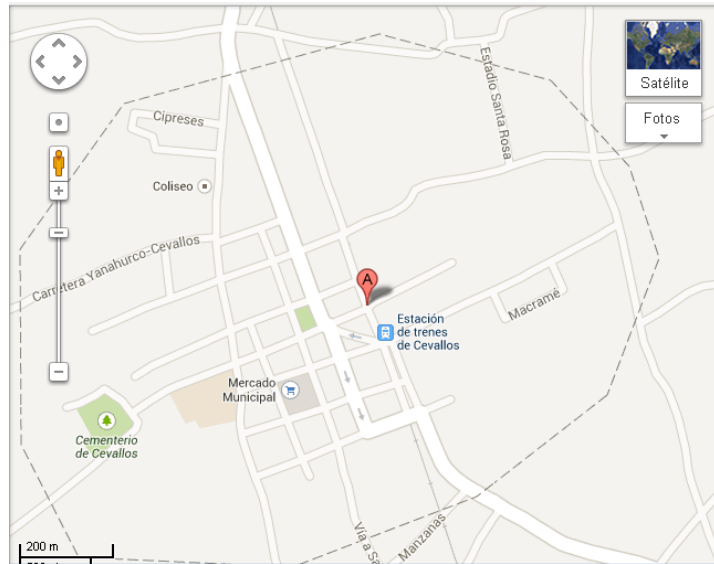


**ANEXO N° 4: Distribución de la empresa**





## ANEXO N° 5: Croquis ubicación de la empresa



ANEXO N° 6: Registro único de contribuyente

**SRI**

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**

**NUMERO RUC:** 1801325398001

**APELLIDOS Y NOMBRES:** ORTIZ CONSTANTE MARCO GUSTAVO

**NOMBRE COMERCIAL:**

**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS **OBIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** NO

<b>FEC. NACIMIENTO:</b>	1/04/1957	<b>FEC. ACTUALIZACION:</b>	11/04/2007
<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	28/01/1957	<b>FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:</b>	31/12/1997
<b>FEC. INSCRIPCION:</b>	31/03/1957	<b>FEC. REINICIO ACTIVIDADES:</b>	12/10/2000

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
FABRICACION DE CALZADO.

**DIRECCION DOMICILIO PRINCIPAL:**  
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: CEVALLOS Parroquia: CEVALLOS Calle: JUAN GUEVARA Número: 399 Intersección: EL CANAL Referencia: BARRIO EL BELEN, JUNTO A LA BODEGA DE BALANCEADO Teléfono: 032872815

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- \* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

\* Las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad deben declarar impuesto a la renta siempre que sus ingresos brutos anuales superen la base mínima exonerada.  
\* Las personas naturales que poseen ingresos anuales superiores a \$40.000 o un capital propio superior a \$24.000 están obligados a llevar contabilidad y por lo tanto se constituyen en agentes de retención.

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 002 **ABIERTOS:** 1  
**CERRADOS:** 1

**JURISDICCION:** REGIONAL CENTRO II TUNGURAHUA

**FIRMA DEL CONTRIBUYENTE:** *[Firma manuscrita]*

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**Usuario:** LERIVANDEZ **Lugar de emisión:** AMBATO BOLIVAR 1560 ENTRE MARTINEZ Y LAJAMA **Fecha y Hora:** 11/04/2007 10:04:14