

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



“Elaboración de una propuesta de mejora de la gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa “Hispana de Seguros” de la ciudad de Loja- Ecuador”

Trabajo de Investigación

para optar el Grado a Nombre de la Nación de:

Maestro en

Administración de Negocios

Autores:

Abog. Rodríguez Cruz, Luis Alberto
Ing. Alvarez Rueda, Glenda Yesenia

Docente Guía:

Mg. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

Tacna – Perú
2020

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

ÍNDICE

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	5
ANTECEDENTES DE ESTUDIO	5
1.1 Título del tema:	5
1.2 Planteamiento del problema.....	5
1.3 Objetivos	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	7
1.4 Justificación.....	7
1.5 Definiciones	8
Seguridad y Salud Ocupacional.....	8
Salud.	8
Seguridad.	9
Seguridad y salud ocupacional en Ecuador.	9
1.6 Metodología	9
Alcances.	10
Limitaciones.	10
CAPITULO II.....	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 La seguridad y salud ocupacional	11

2.1.1 Seguridad.....	11
2.1.2 Definición de trabajo	12
2.1.3 Relación entre trabajo y salud	12
2.1.4 Definición legal de riesgos provenientes del trabajo.....	13
2.1.5 Factores de riesgo.	15
2.1.6 Los accidentes de trabajo.....	16
2.1.7 Enfermedades Profesionales.....	16
2.1.8 Seguridad en el trabajo.	17
2.1.9 Otras patologías derivadas del trabajo.....	17
Fatiga.	19
La fatiga laboral.	19
El estrés.....	20
2.1.10 Gestión de prevención: principios generales.....	21
2.1.11 Seguridad, salud en el trabajo y gestión de riesgos en el Ecuador.	26
2.2 Importancia de la planificación de la mejora de gestión de seguridad y salud ocupacional en la empresa.	27
2.3 Modelos de gestión de la seguridad y salud laboral.....	28
2.3.1 Modelo de Mejora Continua.....	28
2.3.2 Construcción de una escala de medición de la gestión de la seguridad laboral	30
2.3.3 Norma OHSAS 18001.	31
Que es la OHSAS 18001.	32
Origen de la norma OHSAS.	32
Importancia de OHSAS 18001.	33

Certificación OHSAS 18001.	34
2.3.4 JSA análisis de seguridad en el trabajo.	36
Los Pasos de un JSA.....	37
2.4 Análisis comparativo de los modelos de gestión de seguridad y salud ocupacional.	42
2.5 Análisis crítico	45
CAPITULO III.....	47
MARCO REFERENCIAL.....	47
3.1 Reseña histórica	48
3.2 Filosofía organizacional	49
3.2.1 Misión.....	49
3.2.2 Visión	49
3.2.3 Valores.....	50
3.3 Diseño organizacional.....	50
3.3.1 Organigrama	51
3.3.2 Funciones que desempeñan	52
Jefe de agencia Loja.....	52
Asistente de gerencia.	53
Ejecutivo comercial.	53
Ejecutivo de indemnización.....	53
Inspector de siniestros.....	54
Recaudadora.....	54
3.4 Productos y servicios.....	54

3.4.1 Seguros de vehículos.....	54
3.4.2 Seguros de vida.....	55
3.4.3 Ramos generales.....	55
3.5 Diagnóstico organizacional.....	60
3.5.1.1 Fortalezas (internas).....	61
3.5.1.2 Oportunidades (externas).....	61
3.5.1.3 Debilidades (internas).....	61
3.5.1.4 Amenazas (externas).....	62
3.6 Análisis Crítico.....	62
CAPÍTULO IV	64
RESULTADOS	64
PROPUESTA DE MEJORA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LA EMPRESA “HISPANA DE SEGUROS” DE LA CIUDAD DE LOJA-ECUADOR.....	64
4.1 Marco Metodológico	64
4.1.1 Técnicas, instrumentos y herramientas.....	65
4.1.2 Población de estudio.....	66
4.1.3 Muestra	68
4.2 Diagnóstico de los procesos	69
4.2.1 Gestión de talento humano	72
4.2.2 Gestión documental	73
4.2.3 Gestión en prevención de riesgos laborales.....	76
4.2.4 Riesgos Mecánicos.....	78

4.2.5 Riesgo físico.....	80
4.2.6 Riesgos ergonómicos.....	81
4.2.7 Riesgos psicosociales.....	83
4.2.8 Señalización.....	84
4.2.9 Amenazas naturales y riesgos antrópicos.....	85
4.2.10 Gestión de salud en el trabajo.....	87
4.3 Propuesta de mejora.....	90
4.4 Indicadores de control.....	97
4.5 Mecanismos de implementación.....	102
CAPÍTULO V.....	105
SUGERENCIAS.....	105
CONCLUSIONES.....	107
BIBLIOGRAFÍA.....	109
ANEXOS.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Comparativo de los modelos de gestión de seguridad y salud ocupacional	44
Tabla 2 Escala de calificación de riesgos	58
Tabla 3 Clasificación por edades	67
Tabla 4. Clasificación por género	68
Tabla 5. Gestión de talento humano	72
Tabla 6 Gestión Documental	74
Tabla 7 Gestión en prevención de riesgos laborales	76
Tabla 8. Riesgos mecánicos	79
Tabla 9. Riesgos físicos	80
Tabla 10. Riesgos ergonómicos	82
Tabla 11 Riesgos Psicosociales	83
Tabla 12 Señalización	84
Tabla 13 Amenazas naturales y riesgos antrópicos	86
Tabla 14. Gestión en salud en el trabajo	87
Tabla 15 Propuesta de mejora.....	94
Tabla 16. Indicadores de control.....	99
Tabla 17 Cuestionario de evaluación y/o Check lista de verificación	100
Tabla 18. Métrica de implementación mecanismos de implementación de la propuesta de mejora	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Principales elementos del sistema de gestión ILO/OSH 2001	29
Figura 2. Organigrama de “HISPANA DE SEGUROS” Loja-Ecuador.....	51
Figura 3. Formula: para el cálculo de la prima.....	57
Figura 4. Descripción de seguros.....	57
Figura 5. Instalaciones de “HISPANA DE SEGUROS”, de la ciudad de Loja	59
Figura 6. FODA de HISPANA DE SEGUROS LOJA.....	60
Figura 7. Diagrama de flujo de procesos	71
Figura 8. Gestión de talento humano	73
Figura 9. Gestión Documental	75
Figura 10. Gestión en prevención de riesgos laborales	77
Figura 11. Riesgos mecánicos	79
Figura 12. Riesgos ergonómicos.....	81
Figura 13. Riesgos ergonómicos.....	82
Figura 14. Riesgos psicosociales	83
Figura 15. Señalización	85
Figura 16. Amenazas naturales y riesgos antrópicos.....	86
Figura 17. Gestión en salud en el trabajo	89
Figura 18. Diagrama de Flujo de la Propuesta de Mejora	96
Figura 19. Proceso para la implementación.....	102

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, para su estudio consideró las diferentes áreas que funciona en “HISPANA DE SEGUROS”, de la ciudad de Loja-Ecuador, mediante las cuales se logró identificar las principales errores en el proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional, que han causado ambiente, malestar y riesgo en los empleados de la aseguradora.

En consecuencia, esta investigación buscó proponer medidas de seguridad con base en normas legales y otras internacionales que mejoren de manera constante la seguridad, con la finalidad de que los empelados cumplan con su trabajo en un ambiente sano y seguro, pues un empleado satisfecho es más productivo en sus tareas, ante esto la aseguradora tendrá que considerar las sugerencias planteadas en este estudio, con capacitaciones cuyo contenido esté enfocado en los espacios especificados sin dejar de lado lo que hasta el momento se ha venido realizando, ya que en su mayoría funciona adecuadamente, pues arroja buenos resultados, sin embargo pretendiendo siempre la mejora se han establecido los indicadores donde presentamos los puntos neurálgicos que muestran el riesgo.

En este contexto en el primer capítulo se puntualizó el problema que vamos a tratar, definiendo el objetivo general, y los objetivos específicos que vamos a cumplir, con la finalidad de sugerir una propuesta de mejora de la gestión de seguridad y salud ocupacional en la empresa “HISPANA DE SEGUROS”, de la ciudad de Loja Ecuador.

De igual manera se definieron conceptos relativos a seguridad y salud ocupacional indispensables para estar al tanto de la legislación ecuatoriana, implementada a favor de los trabajadores, e ineludibles en la elaboración de este trabajo de investigación.

Posteriormente se analizó la reseña histórica de la aseguradora, así como su visión, misión, valores institucionales, políticas, la gama de servicios que ofrece, las funciones que cada uno cumple dentro de la empresa, acompañado de un flujograma.

En el capítulo IV se especificaron las técnicas, instrumentos y herramientas para el diagnóstico de los procesos, con lo cual se determinó los riesgos a los que estaban expuestos los empleados de hispana de seguros, y poder realizar las actividades necesarias para reducirlos y/o evitarlos.

Finalmente, se plantearon sugerencias y conclusiones, en base del diagnóstico elaborado, a las cuales se había llegado luego del estudio de las áreas y la aplicación de métodos y técnicas, encontrando principalmente falencias en la prevención de riesgos psicosociales, ergonómicos, por ruidos y vibración, situaciones que generan un ambiente de tensión y percepción de inseguridad, en los empleados de la aseguradora.

INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales donde la seguridad y la salud ocupacional, es tema de lucha de los empleados y una condición obligatoria para los empleadores; los organismos rectores del trabajo, supervisan el respeto de estas medidas, es así que las empresas no solo por el tema de legalidad sino también de competencia, han decidido darle el valor que le corresponde, en razón de que las ventajas que ofrece un sistema de prevención de riesgos aportan tanto la imagen como la productividad de esta.

Razón por la cual, en el Ecuador los trabajadores cuentan con leyes que respaldan su salud y seguridad teniendo como ejemplo, las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución, así también el código de trabajo, acuerdos ministeriales, y reglamentos existentes, todos estos enfocados en prevenir y mejorar las condiciones bajo las cuales los servidores públicos y/o privados de Ecuador, prestan sus servicios.

Ante lo expuesto, se ha considerado importante desarrollar un trabajo de investigación encaminado a presentar una propuesta para mejorar la gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa “HISPANA DE SEGUROS” en la ciudad Loja-Ecuador, en consideración de los riesgos y la exposición en la que se encuentran los empleados, con el objetivo de reducir los riesgos y tener un entorno saludable y seguro, a través de capacitaciones en temas puntuales, en los cuales se ha encontrado falencias o despreocupación y que estarían causando malestares a sus colaboradores.

En el capítulo I, se ha analizado los antecedentes de estudio, planteamiento del problema; enunciación de objetivos de estudio, justificación del tema, además se

definieron conceptos relativos al tema de estudio, indispensables para abordar este trabajo.

En lo concerniente al capítulo II, en el Marco Teórico, se definen conceptualizaciones, relativas a la seguridad y salud ocupacional, factores de riesgo y gestión de prevención, se plantea modelos de gestión bajo normas técnicas internacionales, para luego comparar entre si los mismos y posteriormente se realiza un análisis crítico acerca del que mejor se adapta a las necesidades de la aseguradora.

Dentro del capítulo III, en lo que respecta al marco referencial se extiende un estudio más amplio de la empresa, su reseña histórica, sus valores, su misión, visión, el organigrama estructural, a través del cual conocemos las funciones que cumplen sus empleados, consiguientemente se presentan los productos y servicios que brinda la aseguradora y posterior el FODA, que concluye con el análisis crítico.

El capítulo IV se presenta la propuesta de mejora, mediante un cuestionario y un formato de inspección facilitado por el Ministerio de Trabajo y aplicado a empresas con 10 trabajadores, lo cual permite obtener datos y una clara idea de los escenarios en los cuales hay que fortalecer la gestión en prevención de riesgos y salud, factor determinante para plantear la propuesta de mejora, con estrategias y métricas de control que puedan darnos una amplia idea acerca del funcionamiento de esta propuesta.

Para finalizar se formulan las sugerencias y conclusiones estrechamente conectadas con los objetivos planteados.