



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

REDUCIR LAS LESIONES FÍSICAS EN LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA PREMIUM INSURANCE BROKER S.A. PIBSA AGENCIA
ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS, MEDIANTE LA ELABORACIÓN
DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN ERGONOMÍA UBICADA EN EL
CENTRO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PERÍODO 2017

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de tecnólogo en
administración de recursos humanos-personal

Autora: Jessica Paola Ramos Ruiz

Tutora: Diana Patricia Méndez

Quito, Octubre 2017



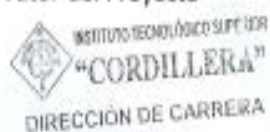
ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 25 de Septiembre de 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) RAMOS RUIZ JESSICA PAOLA de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: REDUCIR LAS LESIONES FÍSICAS EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PREMIUM INSURANCE BROKER S.A. PIBSA AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN ERGONOMÍA UBICADA EN EL CENTRO DEL DMQ PERÍODO 2017 una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



ING. MENDEZ DIANA
Tutor del Proyecto



ING. FRANKLIN CEVALLOS
Director de Escuela



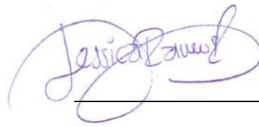
ING. PIMTO IRENE
Lector del Proyecto



ING. GALO CISNEROS
Coordinador de la Unidad de Titulación

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original. Auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos del autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta



responsabilidad.

Jessica Paola Ramos Ruiz

CC: 172580068-2

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Jessica Paola Ramos Ruiz portadora de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172580068-2 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice; “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del Distrito Metropolitano de Quito período 2017 con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



FIRMA

NOMBRE Jessica Paola Ramos Ruiz

CÉDULA 172580068-2

Quito, al 28 de Agosto del 2017

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primeria instancia a Dios que es mi pilar fundamental para cada paso que doy.

Agradezco al Instituto Superior Cordillera por haberme acogido por estos años en sus instalaciones, así como su gran aporte profesional y humano colaborando para la culminación de esta retadora carrera.

Gracias a mis padres y hermanos que colaboraron de manera moral para poder conseguir el logro alcanzado.

DEDICATORIA

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el cual me encuentro.

A mis padres Paulina Y Luis, a mis hermanos Cristina, María Paula y Felipe quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a llegar a mi meta y cumplir mi propósito alcanzado.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I.....	15
Antecedentes	15
1.01 Contexto	15
1.02 Macro	16
1.03 Meso.....	17
1.04 Micro	18
1.05 Justificación.....	19
1.02 Definición del problema central (Matriz T).....	21
1.02.01 Contextualización de la matriz T	23
CAPÍTULO II	25

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

Análisis de involucrados	25
2.01 Mapeo de Involucrados	25
2.01.01 Contextualización del Mapeo de Involucrados	27
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados	28
2.02.01 Contextualización de Matriz de Análisis de Involucrados.....	30
CAPÍTULO III	32
Problemas y Objetivos	32
3.01 Árbol de Problemas.....	32
3.01.01 Contextualización del Árbol de Problemas.....	34
Contextualización del Árbol de Objetivos	36
CAPÍTULO IV	37
Análisis de Alternativas	37
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas	37
4.01.01 Contextualización de la Matriz de Análisis de Alternativas	39
4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	40
4.02.01 Contextualización de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	42
4.03 Diagrama de Estrategias.....	44
4.03.01 Contextualización del Diagrama de Estrategias.....	46
4.04 Matriz de Marco Lógico.....	47
CAPÍTULO V	48
Antecedentes	48
5.01 Antecedes de la propuesta.....	48
5.02 Justificación de la Propuesta	49
5.03 Objetivo General	50

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

5.04 Orientación para el Estudio	50
5.04.01 ¿Qué es la Ergonomía?.....	50
5.04.02 Efectos Negativos.....	52
5.04.03 Tipos de Ergonomía	54
5.04.04 Enfermedades a Causa de la Falta de Ergonomía	56
5.04.05 Ejercicios.....	58
5.05 Relación de Contenidos	62
5.06 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta	63
5.07 Formato de Encuesta Realizada al Personal.....	64
5.08 Tabulación de las Encuestas.....	65
5.09 TALLER	76
5.09.01 Video de Bienvenida	76
5.09.02 Reglas de Oro	77
5.09.03 Dramatización	78
5.09.04 Introducción	79
5.09.05 Tipos de Riesgos Ergonómicos en el Puesto de Trabajo	80
5.09.06 Ejercicios para Realizar en cada Puesto de Trabajo.....	81
5.09.07 Enfermedades.....	83
5.09.08 Material de Apoyo para los Trabajadores	83
5.09.09 Retroalimentación	86
5.09.10 Formato de Encuesta de Evaluación	86
5.10 Cronograma de Actividades	88
CAPÍTULO VI.....	89
Aspectos Administrativos	89

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

6.01 Aspectos Administrativos	89
6.01.01 Recursos Administrativos	89
6.01.02 Recursos Humanos.....	89
6.01.03 Recursos Tecnológicos.....	89
6.01.04 Recursos Materiales	90
6.02 Presupuesto	90
6.03 Cronograma.....	91
CAPÍTULO VII	92
Conclusiones y Recomendaciones	92
7.01 Conclusiones	92
7.02 Recomendaciones.....	93

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Matriz T.....	22
Tabla 2 Matriz de Análisis de Involucrados	29
Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas.....	38
Tabla 4 Matriz de Análisis de Impacto de Objetivos.....	41
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico	47
Tabla 6 Tipos de Lesiones.....	57
Tabla 7 Pregunta No. 1.....	66
Tabla 8 Pregunta No.2.....	67
Tabla 9 Pregunta No. 3.....	68
Tabla 10 Pregunta No. 4.....	69
Tabla 11 Pregunta No. 5.....	70
Tabla 12 Pregunta No. 6.....	71
Tabla 13 Pregunta No. 7.....	72
Tabla 14 Pregunta No. 8.....	73
Tabla 15 Pregunta No. 9.....	74
Tabla 16 Pregunta No. 10.....	75
Tabla 17 Cronograma de Actividades.....	88
Tabla 18 Presupuesto para Elaboración de Capacitación	90
Tabla 19 Cronograma de Actividades.....	91

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Matriz de Involucrados	26
Figura 2 Árbol de Problemas	33
Figura 3 Árbol de Objetivos.....	35
Figura 4 Diagrama de Estrategias	45
Figura 5 Ergonomía Temporal	56
Figura 6 Estiramiento	60
Figura 7 Estiramiento	61
Figura 8 Estiramiento	62
Figura 9 Pregunta No. 1	66
Figura 10 Pregunta No. 2	67
Figura 11 Pregunta No. 3	68
Figura 12 Pregunta No. 4	69
Figura 13 Pregunta No. 5	70
Figura 14 Pregunta No. 6	71
Figura 15 Pregunta No. 7	72
Figura 16 Pregunta No. 8	73
Figura 17 Pregunta No. 9	74
Figura 18 Pregunta No. 10	75
Figura 19 Dramatización.....	78
Figura 20 Riesgos Laborales.....	80
Figura 21 Estiramientos	81
Figura 22 Ejercicios	82
Figura 23 Enfermedades	83
Figura 24 Material de Apoyo	84
Figura 25 Posturas.....	85
Figura 26 Buena postura	85

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta.....	96
-----------------------	----

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente proyecto se ha planteado la elaboración de un plan de capacitación, a fin de reducir las lesiones físicas que se presentan en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros.

El objetivo del plan de capacitación es el de concientizar de manera masiva al personal, teniendo como instrumento relevante la mejora en la calidad de vida, así como crear una unión estable entre los trabajadores y su puesto de trabajo, ya que es el lugar físico que los deja desarrollar sus actividades diarias.

A partir de este planteamiento se ha tratado mejorar las posturas y hábitos de los colaboradores, reflejando su mejoramiento en la productividad de la empresa y la eficiencia de los mismos.

Claramente los beneficiarios directos son los colaboradores de la empresa, sin embargo la empresa también es la beneficiada ya que observará a su personal con una mejor salud no solo física sino mental.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

ABSTRACT

This Project has considered the preparation of a training plan in order to reduce physical injuries that occur in the workers on the company Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros.

The objective of the training plan is to raise the awareness of the personnel in a massive way, having as a relevant instrument the improvement in the quality of life, as well as to create a stable union between the workers and their work position, since it is the physical place that let them develop their daily activities.

From this approach has tried to improve the positions and habits of employees, reflecting their improvement in the productivity of the company and their efficiency.

Clearly the direct beneficiaries are the collaborators of the company, however the company is also the beneficiary since it will observe its personnel with a better health not only physical but mental.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

INTRODUCCIÓN

Como es de conocimiento colectivo las condiciones inadecuadas en las que se realicen las diversas actividades, en un espacio físico pueden repercutir profundamente en la eficiencia y agilidad de las actividades hechas constantemente.

Al generar una modificación en los hábitos de los involucrados, producirá una comodidad notoria y la productividad será más agradable mejorando sus procesos laborales; así como el progreso constante en cada puesto de trabajo.

A continuación se observará cual es la técnica seleccionada, para la evolución de la seguridad en cuanto a la aplicación de sistemas nuevos para la empresa; los cuales no solo mejorarán las condiciones de trabajo adicionalmente que ayudan a reducir las lesiones físicas producidas por el trabajo; sino que aportará a una mejor calidad de vida de los trabajadores para lo cual se planteará a la ergonomía como medio de solución.

CAPÍTULO I

Antecedentes

1.01 Contexto

La ergonomía se enfoca en la aplicación práctica e interdisciplinaria, que tiene como su principal objetivo el mejoramiento de cómo realizar las actividades en un puesto de trabajo. La misma que tiene variedades de ejecución, sin embargo, se tomará en cuenta las técnicas que apliquen directamente para cada puesto de trabajo.

Se la denomina también como la disciplina que se encarga de diseñar las áreas o lugares de trabajo, tareas y herramientas; de tal manera que coincidan con las características fisiológicas, psicológicas y anatómicas; así como las capacidades del trabajador. Como fin se trata de buscar la optimización de los tres elementos indispensables del sistema como lo son: el ser humano como ente principal, la maquinaria como instrumento y el ambiente como el medio donde se realizan las diversas actividades.

La práctica del ergonomista debe tener un amplio entendimiento del panorama completo de la disciplina, teniendo en cuenta lo físico, cognitivo, social, organizacional, ambiental entre otros factores relevantes.

1.02 Macro

Según los estudios realizados en el sudeste de los Estados Unidos entre los años 1980 y 1982, bajo los auspicios de la Southern Forest Experiment Station del Servicio de los EE.UU., durante el verano de 1981 en el centro de Alabama se recogieron datos de cuatro diferentes combinaciones de empleados y lugares de trabajo, referentes a personas que desempeñan tareas simples.

Se toma en cuenta que cada actividad tiene factores diversos y comunes, tal como son el ritmo cardíaco, fatiga a causa del calor excesivo, exposición a vibraciones y el diseño del equipo a emplear como el equipo de protección personal. Estos factores fueron investigados con cada uno de los empleados, arrojando resultados alarmantes ya que lo que a simple vista eran componentes normales pues a largo plazo generaban problemáticas tanto para el trabajador en sí; como para la empresa como tal.

En Ecuador existen varios estudios acerca de la ergonomía, los cuales han sido aplicados ya en varias empresas que se enfocan en el bienestar de sus trabajadores, dando como resultado una mejor productividad para la empresa en sí.

Específicamente la aplicación de la ergonomía se encuentra en una fase de concienciación, así como promover una cultura y sobre todo transferir los conocimientos que se van adquiriendo con una innovación del marco legal que se enfoca en la seguridad y salud ocupacional.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

Se ha generado la cultura de impartir cursos los que están distados por capacitadores especializados en el tema, manejando varios mecanismos de enseñanza que garantizan la mejora del trabajador dentro y fuera de la empresa.

1.03 Meso

PRONACA es una importadora de alimentos que lidera su mercado.

Enseña a sus colaboradores como formarse de mejor manera para la competencia, el cual va de la mano de la ética proyectándose directamente en sus áreas de trabajo, generando un alto empoderamiento con la empresa que les da las oportunidades de formarse cada día con la mejora continua.

Genera a sus proveedores, colaboradores, clientes, consumidores y sociedad en general a trabajar con un plan de calidad alto, es decir aplican varios estándares que puedan proyectar a que el servicio y el consumo sean óptimos teniendo como base la calidad.

Esta empresa se enfoca específicamente en la calidad, no sólo de los productos que brindan a sus clientes sino en la calidad de vida de sus colaboradores; es por ello que con la coordinación del Dr. Federico Chang se ha realizado un ambicioso proyecto en sus plantas de producción durante un año y medio con el apoyo del Centro de Ergonomía Aplicada CENEA.

Con la constitución de un Comité Técnico profesional que en cada planta de producción y con la posterior formación específica a cada uno de sus miembros, dotó

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

a estos trabajadores de los conocimientos necesarios para llevar a cabo el sistema de gestión de la prevención de trastornos musculoesqueléticos creada para esta gran procesadora de alimentos.

La aplicación de estas medidas en una empresa como PRONACA, está dando pie a que varias empresas y microempresas den la importancia que se necesita a la

salud de sus trabajadores, no solo como personal remunerado perteneciente de una organización, sino como empresa que se preocupa del bienestar de sus colaboradores; independientemente de sus actividades y puesto de trabajo que ocupe en cierto espacio físico.

1.04 Micro

En la ciudad de Quito en la Parroquia de El Ica, el 30 de mayo del 2014 fue creada la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros con la finalidad de brindar asesoría de seguros.

Como su prioridad se encuentra la satisfacción de sus clientes, lo que se ve reflejado en la variedad de productos que tiene para ofrecer a sus clientes como lo son: vida con ahorro, responsabilidad civil, vehículos, vida colectiva, asistencia médica etc.,

Esta agencia fue fundada con la colaboración de dos hermanos que hoy en día son socios que como bien común buscan el aumento de la rentabilidad, prestigio y

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

confianza de cada una de las compañías aseguradoras con quienes tienen sus mutuos clientes.

Adicional cuenta con una cartera de clientes que poco a poco va creciendo por su diversidad en productos los cuales son ofrecidos según la necesidad del mismo, así como el contar con compañías serias y confiables.

Por lo cual la aplicación de este plan de capacitación que se presenta a consideración de sus directivos será de gran ayuda para el conocimiento acerca de las técnicas ergonómicas; provocando principalmente la disminución de las lesiones físicas en sus trabajadores.

1.05 Justificación

El desarrollo de los planes de capacitación se enfoca indispensablemente en la mejora de una problemática que se esté presentando de manera general en una organización, respectivamente en este caso cuáles son las consecuencias de los riesgos ergonómicos que se encuentran en todas sus áreas de trabajo por lo tanto el conocerlos es de uso común.

Lo que se pretende reducir son claramente las lesiones físicas de los trabajadores que por lógica deducción darán como resultado una baja en la productividad en la empresa, al momento de solicitar un análisis global de la organización como en personal y crecimiento económico.

El realizar cualquier tipo de actividades o movimientos sin importar el giro de negocio de la empresa donde se labora, merece una ejecución correcta por lo

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

general sus consecuencias salen a flote en un largo periodo cuando el trabajador ha realizado de manera simultánea sus actividades de manera errónea y continuamente.

La aplicación de esta medida se la verá plasmada con el plan de capacitación, para que los empleados puedan tener una despejada explicación de sus beneficios y así éstas serán aplicadas de modo directo provocando mejoras constantes y efectivas, brindando a todos los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros, induciendo a una mayor información que sea útil para minimizar los riesgos laborales a los que están expuestos. Adicional se toma en cuenta que no en todas las organizaciones se dispone de un equipo ergonómico adecuado y óptimo.

Al plantearse una mejora en la empresa dará como derivación varios cambios productivos; que se verán reflejados en la forma y productividad en que cada uno de los trabajadores lo ejecuten sin embargo, lo que se quiere lograr es que cada involucrado poco a poco vaya incluyendo lo aprendido como un estilo de vida o hábito dentro de sus actividades.

Este proyecto se enfoca en el objetivo 3 del Plan del Buen Vivir lo cual redacta el “Mejorar la calidad de vida de la población” orientándose en varios factores como el mejorar la calidad y calidez de los servicios sociales, garantizar la salud de la población desde la generación de un ambiente y prácticas saludables.

La finalidad con la que se realiza este tema es poder llegar a garantizar un ambiente laboral más ameno y óptimo con un sello de seguridad a largo y corto

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

plazo. Que los trabajadores tengan la certeza que la base que la empresa busca brindarles es su integridad.

1.02 Definición del problema central (Matriz T)

La matriz T es un esquema en el que se plasma las diversas actividades que se propone, para lograr solucionar el tema central; así como proyectarse a una mejora.

En esta matriz se genera un pequeño resumen de lo que sucede actualmente y lo que se desea evitar con varios factores a implementar.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

Tabla 1 Matriz T

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Baja productividad de los trabajadores debido a las continuas lesiones	Alto índice de lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros				Aumento de la productividad en la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros debido a la carencia de lesiones
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Mejora la productividad en las funciones de cada trabajador	1	5	4	1	Cansancio y desmotivación al realizar las funciones
Reducir el exceso de permisos por parte de los trabajadores	2	5	5	1	Colaboradores cansados, estresados y con una variedad de dolencias
Promover planes de capacitación	1	4	5	1	Desinterés de los colaboradores en recibir capacitación
Fortalecer el ambiente laboral	2	5	4	2	Carencia de una comunicación asertiva
Elaborado por: Jessica Ramos					
Fuente: Investigación Propia					

1.02.01 Contextualización de la matriz T

En el presente trabajo de investigación se da una situación actual de un Alto índice de lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros, que podría generar una situación empeorada de la baja productividad de los trabajadores debido a las continuas lesiones; se pretende conseguir una situación mejorada del aumento de la productividad en la empresa Premium Insurance Broker S.A. debido a la carencia de lesiones.

En la primera fuerza impulsadora se pretende mejorar la productividad en las funciones de cada trabajador, que actualmente tiene una intensidad de 1 (bajo) debido a una situación actual provocando al personal problemas en el puesto de trabajo, un potencial de cambio de 5 (alto) logrando que los trabajadores se conciben con un mejor bienestar al realizar sus actividades. La fuerza bloqueadora es el cansancio y desmotivación al realizar las funciones, con una intensidad de 4 (medio alto) con un potencial de cambio de 1 (bajo), alternando de esta manera la calidez en cada lugar de trabajo.

La segunda fuerza impulsadora es el reducir el exceso de permisos por parte de los trabajadores, que tiene una intensidad de 2 (medio bajo) provocando la baja productividad del trabajador en sus funciones, con un potencial de cambio de 5 (alto) formando así un mejor desempeño profesional. La fuerza bloqueadora son colaboradores cansados, estresados y con una variedad de dolencias; con una intensidad de 5 (alto) ya que no se tiene una guía adecuada, se espera un potencial de

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

cambio de 1 (bajo) ya que el trabajador no tiene claras las consecuencias que produce el realizar un movimiento constantemente de mala manera.

Como tercera fuerza impulsadora se recomienda el promover planes de capacitación, que al momento tiene una intensidad de 1 (bajo) debido a que la situación actual que se presenta a dado como resultado lesiones físicas en algunos de los trabajadores, con un potencial de cambio de 5 (alto) proporcionando fuentes de información valiosa. La fuerza bloqueadora es el desinterés de los colaboradores en recibir capacitación teniendo una intensidad de 5 (alto) por lo cual genera vacíos sin tener manera de solventarlo, con un potencial de cambio de 1 (bajo) ya que se mantiene una cultura de innecesario uso de este discernimiento.

Como cuarta y última fuerza impulsadora se recomienda el fortalecer el ambiente laboral, que al momento tiene una intensidad de 2 (medio bajo) debido a que existe una comunicación deficiente, con un potencial de cambio de 5 (alto) generando un mejor desarrollo en los procesos. La fuerza bloqueadora es la carencia de una comunicación asertiva teniendo una intensidad de 5 (alto) ya que cada trabajador maneja sus procesos de manera diferente; con un potencial de cambio de 2 (medio alto) por lo cual genera retrasos al momento de brindar al cliente la asesoría que necesita.

CAPÍTULO II

Análisis de involucrados

2.01 Mapeo de Involucrados

En esta matriz se plasma los involucrados tanto directos como indirectos, que se encuentran implicados con el problema central.

Los mismos que de manera directa son afectados por esta problemática de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros.

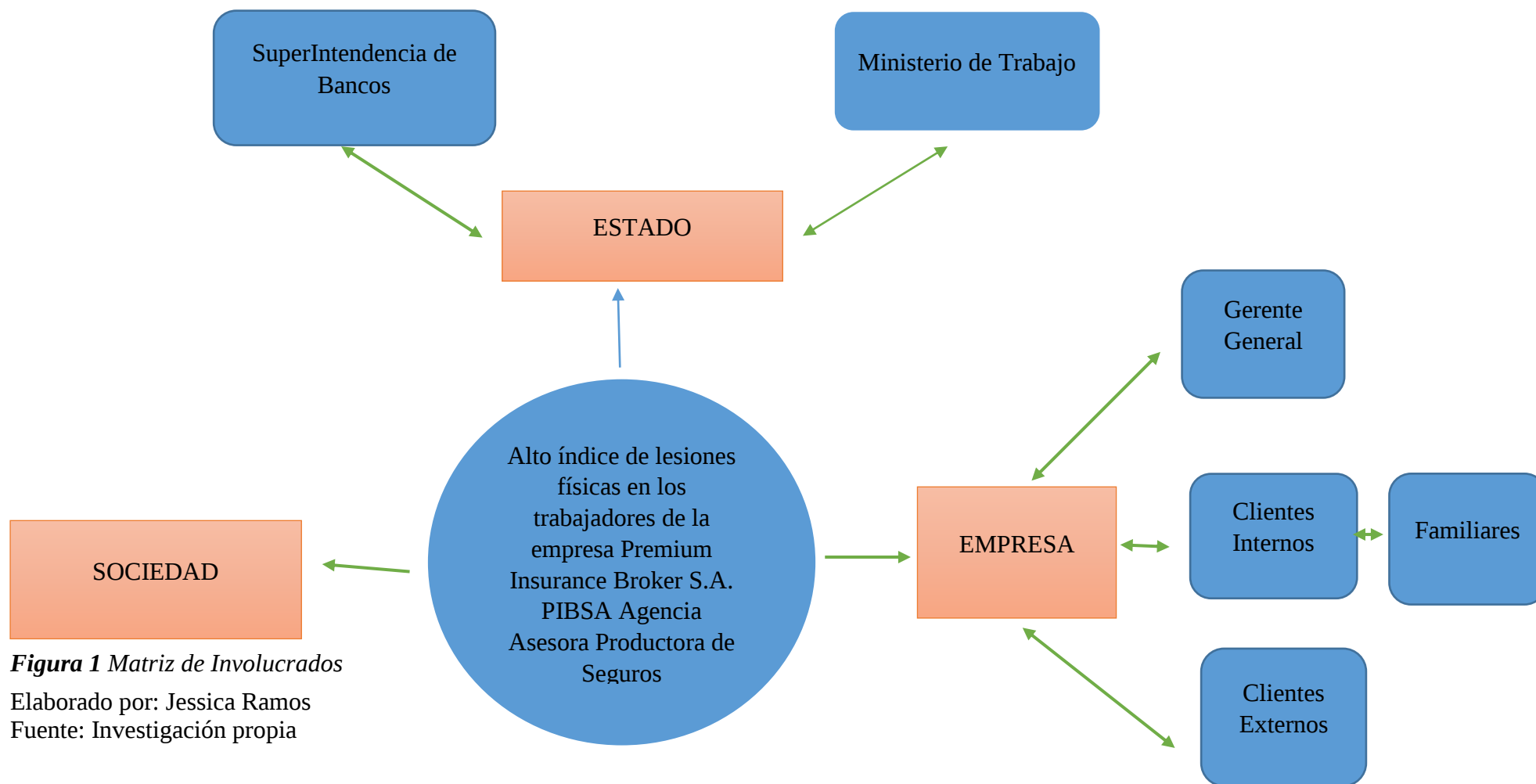


Figura 1 Matriz de Involucrados

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación propia

2.01.01 Contextualización del Mapeo de Involucrados

En este proyecto se plantea una matriz de involucrados, en la cual toma en cuenta a varios involucrados principales que son:

El primer involucrado que se encuentra es la sociedad ya que es aquí donde se plasmará un precedente para que varias empresas logren involucrar a la ergonomía como un recurso más dentro de la organización. El mismo que garantizará el mejor desenvolvimiento de sus trabajadores en la misma.

El segundo involucrado que se encuentra es el Gerente General ya que es la máxima autoridad dentro de la empresa, también es la persona que analizará la problemática que se presenta en la empresa y así tomar la decisión de solventarla. Adicional refleja que la empresa se preocupa por sus trabajadores; es decir no solo vela por la productividad y ventas de la agencia; sino que de igual manera la salud de sus trabajadores es un factor fundamental para lograr resultados positivos.

Como tercer involucrado planteado se propone a los clientes internos, que si bien es cierto es el factor humano que ayuda a la empresa a lograr sus metas comerciales. Representan los beneficios directos ya que al fortalecerse y desarrollar mejor sus hábitos de realización de las actividades podrán optimizar de una mejor manera sus funciones dando lugar a un mejor servicio al futuro cliente.

Como cuarto involucrado se encuentra el cliente externo, ya que es éste el que garantiza que la empresa logre sus metas y objetivos: consumiendo el producto o en ésta caso el servicio de asesoría que se les puede brindar.

Como quinto y último involucrado están los familiares, con los que palparán de una mejor forma si sus familiares se encuentran en buen estado de salud en este

caso físico. Para seguir realizando sus funciones óptimamente, a su vez si existe una falencia que esté afectando en sus funciones diarias.

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

En la matriz de análisis de involucrados, se plantea los diversos involucrados que de una u otra forma tiene participación en el problema que se presenta en la empresa PIBSA Premium Insurance Broker S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros.

Aquí se indican cuáles son los intereses de cada involucrado para que esta problemática se solucione.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

Tabla 2 Matriz de Análisis de Involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERÉS SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS, MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERÉS SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
ESTADO	Minimizar el gasto del Estado-IESS en relación con lesiones futuras de los trabajadores	Aumento de atenciones en los centros de salud	Artículo 3 de la Ley Orgánica de la Salud	Reducir lesiones y enfermedades ocupacionales	Escaso interés de las autoridades y carencia de presupuesto
GERENTE GENERAL	Evitar las lesiones físicas, para generar alta productividad	Permisos constantes y cansancio al realizar las funciones	Artículo 4 del Código del Trabajo	Promover planes de acción que conlleven a la concienciación de los trabajadores	Inadecuada planificación y falta de presupuesto
CLIENTES INTERNOS	Fortalecer el Ambiente Laboral	Desmotivación Dolores musculares	Artículo 45, del Código del Trabajo ítem g	Optimizar la calidad de trabajo	Desconocimiento de los beneficios de la ergonomía
CLIENTES EXTERNOS	Mejorar la asesoría sobre los diferentes productos-seguros	Servicio al Cliente inadecuado	Ley de defensa al consumidor	Recibir un excelente servicio al cliente	Cliente escoge la competencia

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación Propia

2.02.01 Contextualización de Matriz de Análisis de Involucrados

La presente matriz de análisis de involucrados consta de actores involucrados, teniendo en primer lugar al Estado con un interés sobre el problema central de minimizar el gasto del mismo, así como del IESS en relación con las lesiones que se puedan presentar en un futuro, con un problema percibido del aumento de atenciones en los centros de salud. Con recursos, mandatos y capacidades plasmados en el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Salud que plantea que la salud es el completo estado de bienestar físico, mental, social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, estableciendo que es primordial velar por la protección del empleado. Con un interés sobre el proyecto de reducir las lesiones y enfermedades ocupacionales dentro de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros. Generando un conflicto potencial de escaso interés de las autoridades y carencia de presupuesto.

En segundo lugar, tenemos al Gerente General, con un interés sobre el problema central de evitar las lesiones físicas para generar alta productividad que provoca que los trabajadores ignoren varios factores beneficiosos, con un problema percibido de permisos constantes y cansancio al realizar las funciones generando bajas de productividad en la empresa. Presenta recursos, mandatos y capacidades en el Código del Trabajo específicamente en el artículo No. 4 que plantea la irrenunciabilidad de los derechos de los trabajadores. Con un interés sobre el proyecto de promover planes de acción que conlleve a la concienciación de los trabajadores, para mejorar las deficiencias que presentan los colaboradores, teniendo

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

como resultado un conflicto potencial de la inadecuada planificación y falta de presupuesto.

En el tercer lugar tenemos a los clientes internos, con un interés sobre el problema central de fortalecer el ambiente laboral que provoca varios conflictos dentro de cada área de trabajo, con un problema percibido de desmotivación y dolores musculares ya que los colaboradores no tienen un apego entusiasta con la agencia (empresa). Se plasman recursos, mandatos y capacidades en el artículo 45 del Código del Trabajo ítem g, indica que se debe comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen los intereses de empleadores generando bajas en el rendimiento. Con un interés sobre el proyecto de optimizar la calidad de trabajo logrando eficiencia y eficacia originando un conflicto potencial de desconocimiento de los beneficios de la ergonomía.

Como cuarto y último involucrado están los clientes externos, con un interés sobre el problema central de mejorar la asesoría sobre los distintos seguros incitando a disminuir los errores con los clientes, un problema percibido de un servicio al cliente inadecuado generando una atención poco recomendable. Recursos, mandatos y capacidades plasmados en el artículo 4 ítem 1 de la Ley de la Defensa del consumidor el cual platea el derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios que satisfagan sus necesidades. Con un interés sobre el proyecto de recibir un excelente servicio al cliente logrando eficiencia y eficacia, así produciendo un conflicto potencial de que el cliente escoge la competencia.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

CAPÍTULO III

Problemas y Objetivos

3.01 Árbol de Problemas

El árbol de problemas es una técnica participativa que ayuda a plantear los medios y fines que se van a realizar para solucionar el problema planteado.

Generando de esta manera un tipo de relaciones entre sí, que lo explican de una mejor manera.

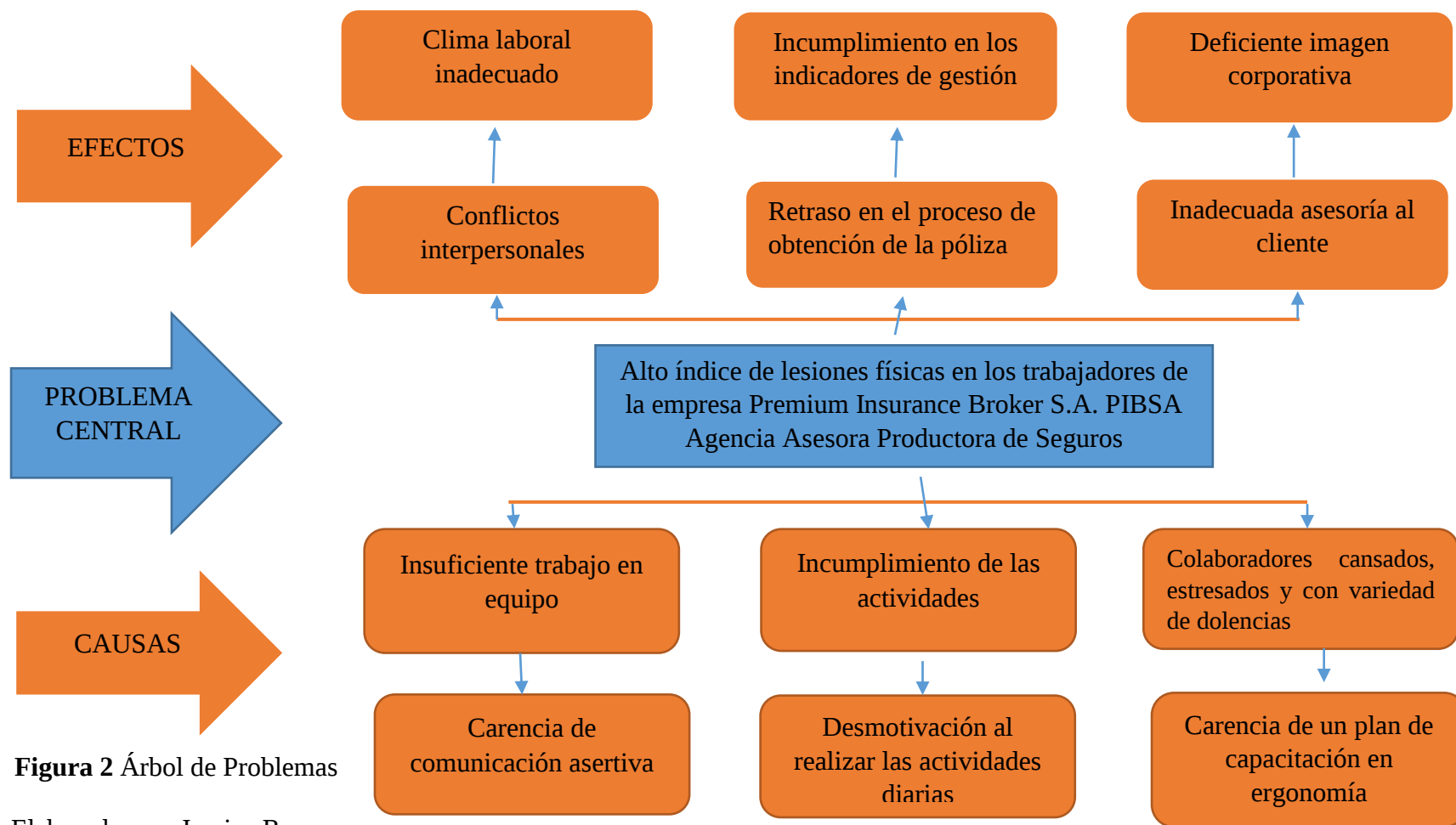


Figura 2 Árbol de Problemas

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación propia

3.01.01 Contextualización del Árbol de Problemas

En esta matriz se tiene como problema central el Alto índice de lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros, a consecuencia de tres causas que son:

La primera causa del problema central es la carencia de comunicación asertiva entre los colaboradores produciendo una insuficiencia en el trabajo en equipo.

La segunda causa es la desmotivación al realizar las funciones diarias en cada puesto de trabajo, generando el incumplimiento de las actividades lo que estimulará en un futuro problemas para el trabajador.

Como tercera y última causa se encuentra la carencia de un plan de capacitación en ergonomía, lo que se refleja directamente en los colaboradores cansados, estresados y con una variedad de dolencias dentro de cada área de la empresa. Al realizar el análisis de las causas se obtiene como efectos la presencia de conflictos interpersonales, forjando un clima laboral inadecuado donde no se podrá realizar las actividades con eficiencia y eficacia. El segundo efecto está el retraso en el proceso de obtención de la póliza que es el producto que llega directamente al cliente, generando un incumplimiento de los indicadores de gestión del proceso final.

Como último efecto se encuentra la inadecuada asesoría al cliente que originará sin duda la deficiente imagen de la empresa.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

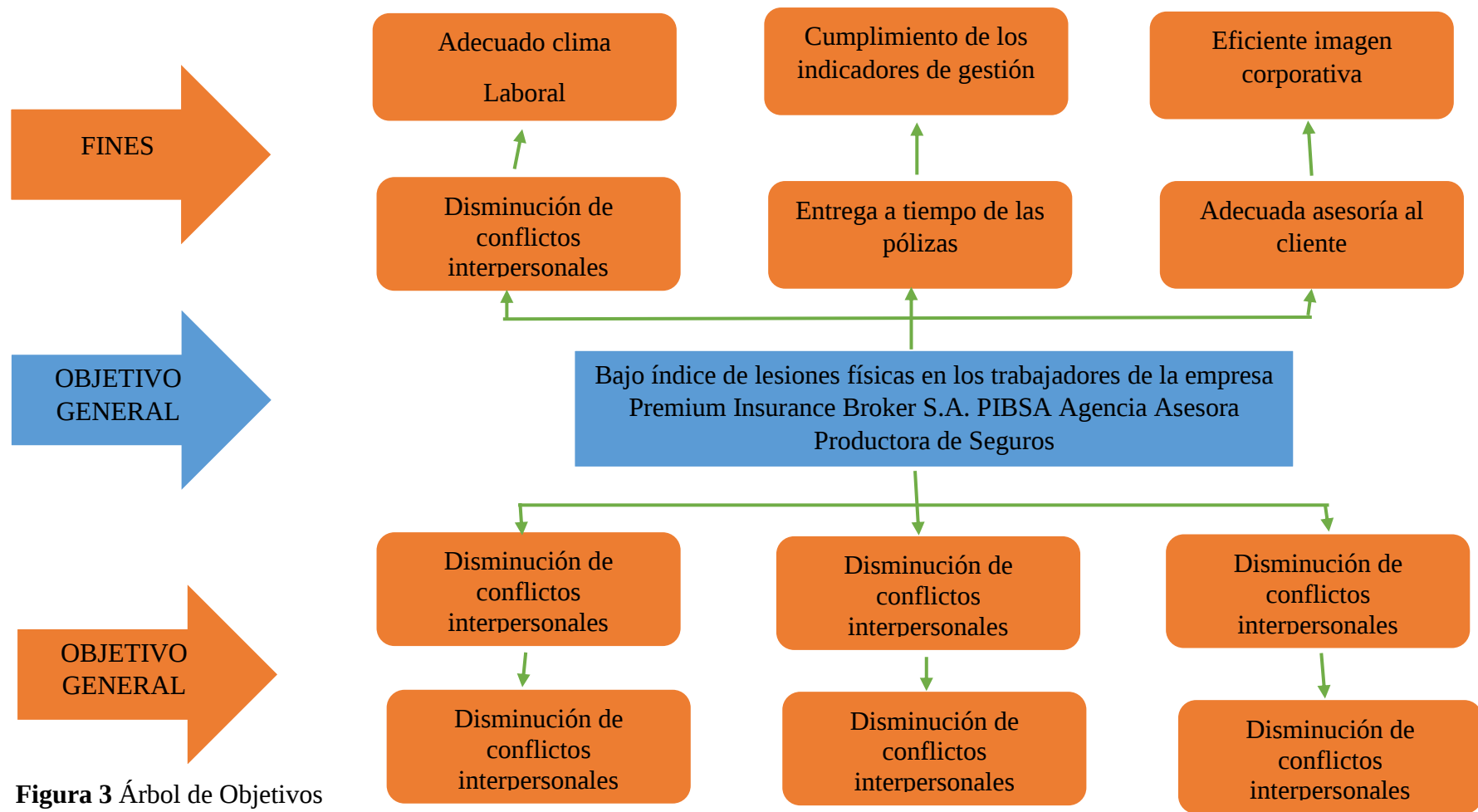


Figura 3 Árbol de Objetivos

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación propia

Contextualización del Árbol de Objetivos

En el presente proyecto se plantea el árbol de problemas que permite plantear cual es el objetivo general y se proyecta en el bajo índice de lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.S. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros como eje principal a lograr.

Posteriormente se producen tres medios que permiten llegar al objetivo de este proyecto siendo los siguientes:

El primer medio es la comunicación adecuada garantizando a los trabajadores de la empresa, una estadía más placentera al momento de realizar todas las funciones requeridas; así como producir un eficiente trabajo en equipo.

El segundo medio es el motivar al personal para realizar las funciones diarias, ocasionando de manera efectiva el cumplimiento de las actividades encomendadas.

Como tercer y último medio se tiene la existencia de un plan de capacitación, lo que dará como resultados colaboradores proactivos y relajados en el lugar de trabajo.

Los tres medios anteriormente señalados ocasionarán varios fines teniendo en primer lugar, la disminución de conflictos interpersonales lo cual se verá plasmado en un adecuado clima laboral. Como segundo fin está la entrega a tiempo de la póliza al cliente, garantizando de esta manera el cumplimiento de los indicadores de gestión. Como tercer y último fin se tiene a una adecuada asesoría al cliente, ganando de esta forma una eficiente imagen corporativa para la empresa.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa premium insurance broker s.a. pibsa agencia asesora productora de seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de quito período 2017

CAPÍTULO IV

Análisis de Alternativas

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

El análisis de alternativas establece el objetivo central de este proyecto, así como también identifica cuales son los medios viables para alcanzar el objetivo y utilizar aquellos que resulten los más óptimos. Puede representar un cambio social, obteniendo en sí mismo una solución al problema central lo que afectaría positivamente.

Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍAS
Desarrollar un plan de capacitación en ergonomía	5	5	4	4	5	23	Alto
Motivar al personal	5	4	4	4	5	22	Alto
Mejorar la comunicación interna	5	5	4	4	5	23	Alto
Socializar un plan de capacitación	5	5	4	4	5	23	Alto
	20 puntos	19 puntos	16 puntos	16 puntos	18 puntos	91	

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación propia

4.01.01 Contextualización de la Matriz de Análisis de Alternativas

En la matriz de análisis de alternativas se plantean varios factores para cada objetivo, lo cuales están planteados para poder llegar al propósito central.

El primer objetivo es desarrollar un plan de capacitación en ergonomía forjando un impacto sobre el propósito con un parámetro alto (5) donde los beneficios es verificarlos a largo plazo, la factibilidad técnica se encuentra con un parámetro alto (5) ya que contará con algunos inconvenientes, la factibilidad financiera posee un parámetro medio alto (4), así como una factibilidad social de un parámetro medio alto (4) porque se referirá con la predisposición de los trabajadores, la factibilidad política con un parámetro alto (5) recibiendo oportunamente la información acertada sobre la protección de la salud llegando a una categoría alta de 23.

El segundo objetivo es el motivar al personal con un impacto sobre el propósito con una categoría alta (5) ya que se desea impactar al personal de la mejor manera, una factibilidad técnica con un parámetro medio alto (4), una factibilidad financiera media alta (4) porque el recurso económico es uno de los más rotativos dentro de cada empresa, la factibilidad social con un parámetro medio alto (4) ya que cada trabajador capta de manera distinta un conocimiento, la factibilidad política con un parámetro alto (5) tomando en cuenta que las medidas del Estado son cambiantes; lo cual producirá una categoría alta de 22.

El tercer objetivo que se plantea es el mejorar la comunicación interna con un impacto sobre el problema de categoría alta (5) ya que se desea generar el mejor de

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

los cambios recomendables, la factibilidad técnica con una categoría alta (5), la factibilidad financiera con una categoría media alta (4) ya que para conseguir el objetivo es necesario invertir, la factibilidad social tiene un parámetro medio alto (4) aportando a un clima laboral mejor, la factibilidad política tiene una categoría alta (5) ya que cada empresa tiene diversos parámetros; para lo cual se desea lograr una categoría alta de 23.

El cuarto y último objetivo es el socializar un plan de capacitación con un impacto sobre el propósito de categoría alta (5) ya que se desea promover de la manera más recomendable al trabajador, la factibilidad técnica con una categoría alta (5) porque si se socializa y aplica técnicas de aprendizaje se logrará un mejor impacto, la factibilidad financiera con un categoría media alta (4) proyectándose con un mejor resultado, la factibilidad social con una categoría media alta (4), programándose con una categoría alta de todos los parámetros de 23.

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

En esta matriz de impacto de los objetivos, se analiza los parámetros o relevancias que van a tener cada objetivo para conseguir obtenerlos de manera positiva para los trabajadores de la empresa.

Tabla 4 Matriz de Análisis de Impacto de Objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL
Desarrollar un plan de capacitación en ergonomía	Trabajadores interesados en temas de ergonomía (4)	Igualdad de género (5)	Generar un mejor entorno social óptimo (5)	Minimizar las lesiones físicas (5)	Talleres y seguimientos de rutina (4)	23 Alto
Motivar al personal	Apoyo por parte de los directivos para beneficio de los trabajadores (5)	Trabajadores dispuestos a mejorar sus hábitos (5)	Generar una cultura de concientización (4)	Mejorar la productividad (5)	Desarrollar un plan de incentivos (4)	23 Alto
Mejorar la comunicación interna	Mejorar la fluidez en los procesos (4)	Equidad entre los colaboradores (5)	Promover espacios al aire libre para un intercambio de ideas (4)	Generar satisfacción al cliente (5)	Cronograma de actividades (5)	23 Alto
Socializar el plan de capacitación	Disposición de los trabajadores (4)	Trabajadores con igualdad de condiciones (5)	Mejorar el ambiente laboral (5)	Proporcionar los conocimientos adecuados (5)	Registros de las mejoras aplicadas (5)	24 Alto

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación propia

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

4.02.01 Contextualización de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

La matriz de análisis de Impacto de los Objetivos plantea varios parámetros que se plasman de la siguiente forma:

El primer objetivo planteado es el desarrollar un plan de capacitación en ergonomía enfocándose en una factibilidad de lograrse el cual se proyectará con trabajadores interesados en temas de ergonomía , concientizando sobre las consecuencias con un parámetro medio alto (4), un impacto de género que se reflejará en la igualdad de género con un parámetro alto (5) ya que la información proporcionada es admisible tanto para hombres como para mujeres; se intenta lograr un impacto ambiental al generar un mejor entorno social óptimo con un parámetro alto (5). La relevancia con un parámetro alto (5) ansiando minimizar las lesiones físicas y con una sostenibilidad media alta (4) realizando los talleres y seguimientos de rutina.

El segundo objetivo es motivar al personal con una factibilidad de lograrse señalando un parámetro alto (5) contando con el soporte por parte de los directivos para beneficio directo de los trabajadores, el impacto de género forma un parámetro alto (5) por lo cual los colaboradores se encuentren dispuestos a mejorar sus hábitos, el impacto ambiental posee un parámetro medio (4) produciendo una cultura de concientización, la relevancia planteada tiene un parámetro alto (5) así se mejorará la productividad de la empresa, mientras que la sostenibilidad proyecta un parámetro medio alto (4) planteando el desarrollar un plan de incentivos.

El tercer objetivo es mejorar la comunicación interna adquiriendo una factibilidad de lograrse con un parámetro medio alto (4) provocando una mejor

fluidez en los procesos, el impacto de género adquiere un parámetro alto (5) ya que se fomentará la equidad entre los colaboradores, el impacto ambiental con un parámetro medio alto (4) promoviendo espacios al aire libre para un intercambio de ideas, la relevancia tiene un parámetro alto (5) generando satisfacción al cliente y la sostenibilidad con un parámetro alto (5) ya que se plasmará en un cronograma de actividades.

Como cuarto y último objetivo se plantea el socializar el plan de capacitación lo que proyecta una factibilidad de lograrse con un parámetro medio alto (4) contando con la disposición de los trabajadores, el impacto de género un parámetro alto (5) obteniendo colaboradores con igualdad de condiciones en todos los aspectos, el impacto ambiental posee un parámetro alto (5) ya que se anhela mejorar el ambiente laboral, la relevancia se proyecta por un parámetro alto (5) proporcionando los conocimientos adecuados y claves; lo cual engloba a una sostenibilidad con un parámetro alto (5) con el registro de las mejoras aplicadas.

4.03 Diagrama de Estrategias

El diagrama de estrategias permite instaurar los niveles jerárquicos en relación con los propósitos, componentes y actividades a realizar. Este se debe a la necesidad de ajustar de selección de las alternativas.

Es considerado como el esquema de alternativas de solución viable.

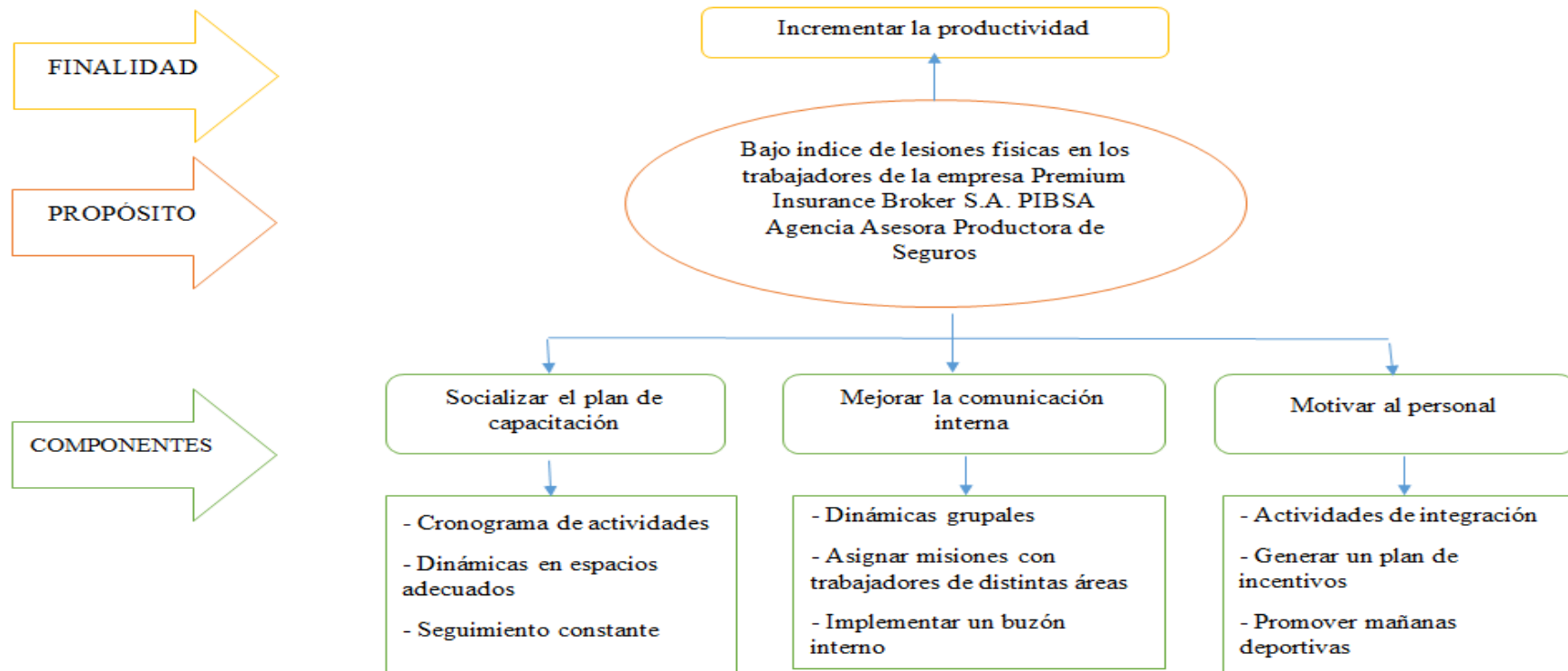


Figura 4 Diagrama de Estrategias

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación Propia

4.03.01 Contextualización del Diagrama de Estrategias

El diagrama de estrategias se propone generar un bajo índice de lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros, para lo cual se plantean componentes que generaran actividades aportando a la realización del objetivo principal.

El primer componente es socializar el plan de capacitación, para lo cual se programará un cronograma de actividades, así como espacios adecuados para generar dinámicas.

El segundo componente que se recomienda es el mejorar la comunicación interna; lo que se plasmara en dinámicas grupales, asignando misiones con trabajadores de distintas áreas, induciendo una implementación de buzón interno. El tercer componente es el motivar

El tercer componente es el motivar al personal que se conseguirá con actividades de integración, así como generar un plan de incentivos y promover mañanas deportivas.

La realización de todos los componentes producirá una finalidad del proyecto, de incrementar la productividad en la empresa.

4.04 Matriz de Marco Lógico

Tabla 5 Matriz de Marco Lógico

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
FIN DEL PROYECTO	Adecuado clima laboral Aumento de la cartera de clientes Eficiente imagen corporativa	Mejores relaciones interpersonales Facturación mensual Datos históricos	Cambio de leyes por parte del Estado
PROPÓSITO Bajo índice de lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros	Disminución en las inasistencias	Registro de asistencia	Clientes se inclinan a la competencia
COMPONENTES Socializar al plan de capacitación Mejorar la comunicación interna Motivar al personal	Concienciación de los trabajadores Realizar los procesos correctos Eficacia y eficiencia del personal	Reporte de Recursos Humanos Asistencias puntuales de los trabajadores Trabajadores con buena salud Cumplimiento en los indicadores Facturas	Resistencia al cambio Desinterés de lo aprendido Baja de ventas
ACTIVIDADES 1. Dinámicas grupales 2. Actividades de integración 3. Generar un plan de incentivos 4. Promover mañanas deportivas	PRESUPUESTO Equipos \$105,00 Materiales \$151,00 TOTAL: \$256,00	Registro de asistencias Cronograma	Presupuesto insuficiente para cumplir el objetivo planteado

CAPÍTULO V

Antecedentes

5.01 Antecedes de la propuesta

Supuestamente el plan de capacitación hace su aparición en la edad Media; proviniendo del origen francés “atelier” que significa estudio, obraje, obrador.

El primer plan de capacitación o taller fue un obrador de tallas llamado Verse; L. DA VINCI

Al pasar el tiempo se ha ido perfeccionando su concepto, teniendo en cuenta que se lo considera comúnmente como el lenguaje general de aprendizaje; en el cual se trata de engalanar algo colectivamente, así como también se lo ha llevado indispensablemente a la educación. Produciendo la variedad de conceptos planteados de algunos autores como lo son Natalio Kisnerman, Melba Reyes y María Teresa González Cuberes.

Al reunir todos los conceptos se llega a la conclusión que es una técnica de aprendizaje, proyectado que lo impartido será de uso positivo.

La antigüedad de esta práctica de estudio se la considera como la manera de enseñanza que engloba temas de toda índole, proceden desde la tradición artesanal, desde el periódico neolítico los que se implantaron antes de la escritura.

A los comienzos de la educación el plan de capacitación fue perdurando como forma de estudio en diversas escuelas, prácticamente imponiendo formas y parámetros que se debían respetar para que sea proyectado de manera clara y precisa de impartirlo.

Su aplicación fue tomando mayor impacto en el ámbito académico, asumiendo como herramienta la interacción práctica que permite un acercamiento con alto impacto; logrando así la formación de nuevos desafíos que buscan la solución más efectiva y satisfactoria tanto para los que lo imparten como para los que lo reciben.

Adicional lo que se desea conseguir con la impartición de este plan de capacitación es que los trabajadores se empapen del tema en ergonomía, que se empapen desde otra perspectiva de los beneficios, causas y consecuencias. Su importancia se genera en el impacto que se logre.

En la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros el dar a conocer la ergonomía como beneficio para los trabajadores, se desea impactar de manera positiva ya que se preocupa por el bienestar de sus colaboradores y se verá reflejado en la mejora continua de procesos y sobre todo la productividad de la empresa.

5.02 Justificación de la Propuesta

De manera jerárquica ya lo ha planteado el Ministerio de Salud Pública y el Ministerio del Trabajo, que se encarga de velar por el bienestar de los trabajadores

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

tanto en el sector público y privado; los cuales velan por la protección en su lugar de trabajo independientemente del cargo que posea en una empresa.

El plan de capacitación se lo implantará y desarrollará para los trabajadores de la empresa PREMIUM INSURANCE BROKER S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros; el cual posee una metodología clara y precisa para llegar eficazmente a la concientización, generando una cultura preventiva y que deje a relucir que si se emplea de manera constante las técnicas de la ergonomía se obtendrá un bienestar tanto empresarial como personal de cada trabajador a largo plazo.

5.03 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es el reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa PREMIUM INSURANCE BROKER S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros.

5.04 Orientación para el Estudio

5.04.01 ¿Qué es la Ergonomía?

Etimológicamente proviene de ERGO trabajo y NOMOS ley

Es decir, es una ciencia multidisciplinaria que actúa sinérgicamente como un conjunto de conocimientos, que se interrelacionan entre la aplicación para adaptar el entorno de vida y trabajo al ser humano para la mayor y mejor bienestar plasmado en la calidad de vida.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

La ergonomía es el estudio de los movimientos y actividades que realiza cada trabajador en el entorno (lugar de trabajo). Se utiliza para determinar cómo diseñar o adaptar de la mejor manera el lugar de trabajo para el colaborador a fin de evitar distintos problemas de salud y de aumentar la eficiencia como eficacia.

En otras palabras, para hacer que el trabajo se adapte al trabajador, en lugar de obligarlo a que se adapte. Un ejemplo sencillo es levantar la altura de una mesa de trabajo para el operario; con la finalidad de que no tenga que inclinarse innecesariamente para realizar la actividad. El especialista en ergonomía, denominado ergonomista estudia la relación entre el trabajador, el espacio físico y el diseño del puesto del trabajo.

Cada día más máquinas sustituyen a las actividades de los seres humanos. Esta difusión de la mecanización y de la automatización acelera a menudo el ritmo de trabajo; lo cual ocasiona un menor interés para el personal por parte del empresario.

Por otra parte, todavía hay muchas tareas que se deben hacer manualmente y que entrañan un gran esfuerzo físico. Una de las consecuencias del trabajo manual, además del aumento de la mecanización es el que cada vez se suman los trabajadores que padecen dolores de espalda, dolores de cuello, inflamación de muñecas, brazos, piernas etc...

La aplicación de la ergonomía reporta varios beneficios evidentes a largo plazo para el trabajador, formando condiciones laborales más sanas y seguras; así como para el empleador el aumento constante de la productividad de la empresa.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

También la ergonomía es considerada como una ciencia de amplio alcance que abarca las distintas condiciones laborales, que pueden influir en la comodidad y la salud del colaborador; se involucra varios factores como la iluminación, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el diseño del lugar de trabajo, las máquinas, los asientos, el calzado proporcionado por la empresa, etc.. La información de este módulo se limitará a los principios básicos de la ergonomía tangente en el trabajo que se realiza sentado o de pie, así como las herramientas a utilizarse, el trabajo físico pesado y el diseño de los puestos de trabajo.

5.04.02 Efectos Negativos

La exposición a situaciones adversas como el estrés no es precisamente tomado como algo negativo o que conlleva a efectos necesariamente perjudiciales; solo son tomadas en consideración cuando las respuestas de esta problemática son en la mayoría de casos excesivamente intensas, frecuentes y duraderas produciendo trastornos en el organismo.

Inicialmente estos trastornos son relativamente leves, al pasar el tiempo se comienzan a desarrollar con más intensidad, provocando que el organismo envíe señales que permitirá observar que algo no va bien y ahí sí tomar con minuciosidad lo que se está realizando equivocadamente.

Entre los principales y constantes efectos se tiene:

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Fisiológicos: aumento de la tasa cardiaca, la presión arterial, la sudoración, aumento del ritmo respiratorio, la tensión muscular; así como de los niveles de adrenalina.

El incremento de los niveles de azúcar en la sangre que perjudica a los trabajadores, Disminución del riesgo sanguíneo periférico y de la actuación del sistema digestivo. Incremento del metabolismo basal del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre. Aumento de los niveles de corticoides, adicional se maneja la inhibición del sistema inmunológico, la dificultad para respirar con normalidad por fatiga excesiva, la sensación de nudo en la garganta, la sequedad en la boca y la dilatación de las pupilas.

Cognitivos: son las precauciones, se presenta en la dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión constante, la incapacidad para concentrarse, dirigir de manera clara y precisa, ausencia de la atención, falta de control en las circunstancias que se presente a cada persona. La desorientación, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, así como la hipersensibilidad a la crítica.

Motores: hablar de manera rápida, temblores sin ningún motivo específico como nerviosismo, tartamudeo habitual, voz entrecortada, imprecisión, precipitaciones es decir falta de espera, explosiones emocionales., predisposición a accidentes.

Entre los más frecuentes está el consumo de drogas (psicofármacos, alcohol, café) comer en exceso o de otro lado extremo perder parcial o totalmente el apetito. Exceso de bostezos y trastorno de sueño excesivo o nulo.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

5.04.03 Tipos de Ergonomía

La ergonomía se ha diversificado en varias ramas como las son:

- Ergonomía ambiental
- Ergonomía geométrica
- Ergonomía temporal

Ergonomía Ambiental

La ergonomía ambiental es la que estudia todos los factores del medio ambiental, que indiquen en el comportamiento, rendimiento, bienestar y motivación del trabajador. Los factores ambientales que más frecuentemente van a condicionar el bienestar en el puesto de trabajo: ruido, temperatura, humedad, iluminación, vibración, etc.

Analiza los componentes del entorno para provenir la influencia negativa y así conseguir el mejor confort y bienestar del trabajador para un óptimo rendimiento. Dentro de los factores se tienen los siguientes:

* Ventilación: diseño incorrecto del sistema de ventilación, las principales fuentes de ventilación son debidas al humo del tabaco, calefacción excesiva, pegamentos abiertos, productos de limpieza sin protección, insecticidas etc.

* Iluminación: se debe disponer de un equipo de iluminación adecuado al tipo de trabajo y tareas visuales que se debe realizar. No solo se debe tomar en

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

cuenta la cantidad de luz necesaria; sino va de la mano de la calidad de luz, evitando contrastes, deslumbramientos, reflejos etc...

* Ruido: aquí se establecen las exposiciones al ruido tanto directamente como indirectamente, si estos sobrepasan el rango establecido y que el oído aguante. Dentro de los cuales se encuentra la música excesiva en lugares cerrados.

Ergonomía Geométrica

Estudia a la persona en su entorno de trabajo, tomando en cuenta especialmente a las dimensiones y características del puesto, así como a las posturas y esfuerzos realizados por el trabajador. Es decir, toma en cuenta el bienestar tanto desde el punto de vista estático (posición del cuerpo, de las distintas extremidades), como desde el punto de vista dinámico (movimientos, esfuerzos) con la finalidad de que el puesto de trabajo se adapte a las características del ser humano.

Los factores que influyen son:

*Mandos y señales: es el funcionamiento de las máquinas las cuales facilitan o reducen la efectividad del sistema.

* Máquinas y herramientas: las máquinas deben estar diseñadas de modo que al utilizarlas favorecerán a la adquisición de una buena postura. Y las herramientas que sean empleadas con la seguridad requerida.

Ergonomía Temporal

Consiste en el estudio del trabajo en el tiempo. No solamente se toma en cuenta la carga de trabajo sino la manera en la que se distribuye a lo largo de la

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

jornada. Se estudia con el reparto del trabajo en el tiempo, es decir en lo que refiere a:

La distribución semanal, vacaciones y descansos semanales; el horario del trabajo (fijo, turnos rotativos) y el ritmo de trabajo como las pausas.

Al realizar una buena distribución del trabajo las variaciones del organismo humano en el tiempo, espacio se verán reflejadas en el humor, carácter del trabajador así como en la eficiencia en la que se realizan las actividades.

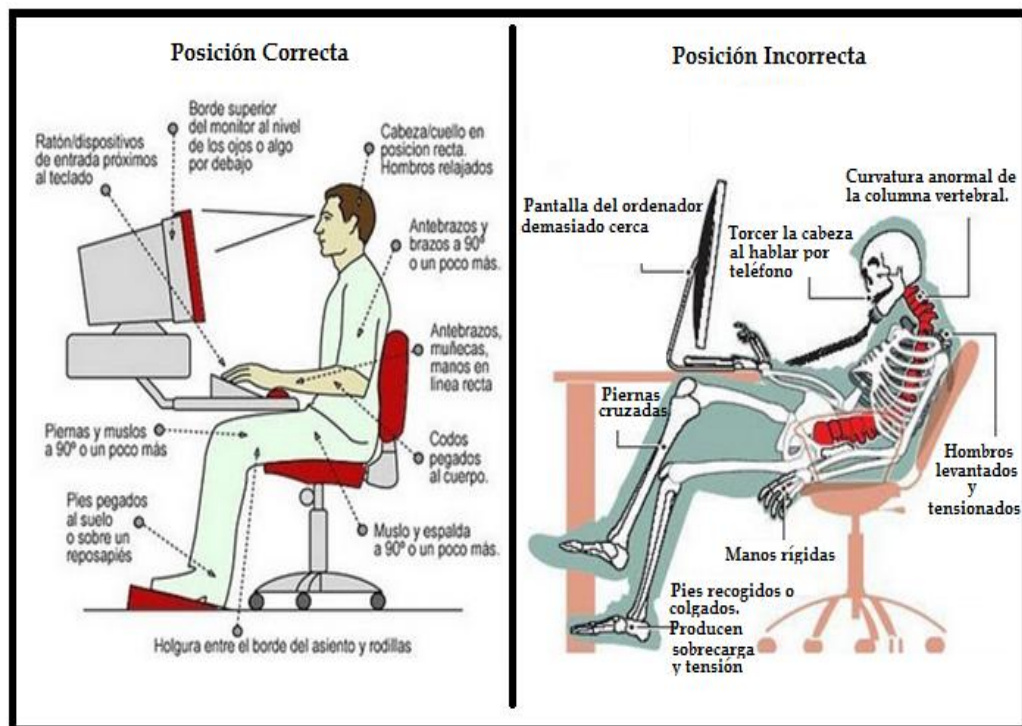


Figura 5 Ergonomía Temporal

Fuente: Canon de Kalón

Elaborado por: Canon de Kalón

5.04.04 Enfermedades a Causa de la Falta de Ergonomía

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Tabla 6 Tipos de Lesiones

<i>LESIONES</i>	<i>SÍNTOMAS</i>	<i>CAUSAS</i>
Bursitis: inflamación de la cavidad que existe entre la piel y el hueso; o el hueso y el tendón. Se puede producir en la rodilla, el codo o el hombro.	Inflamación en el lugar de la lesión	Arrodillarse, hacer presión sobre el codo o movimientos repetitivos en los hombros como carga excesiva en el mismo
Celulitis: infección de la palma de la mano a raíz de roces repetitivos	Dolores e inflamación de la palma de la mano	Empleo de herramientas manuales como martillos y palas etc. Juntamente con la compañía de polvo y suciedad excesiva
Cuello u hombro tensos: inflamación del cuello, de los músculos y los tendones de los hombros	Dolor localizado en el cuello, en los hombros, espalda	Tener que mantener una postura rígida o jorobeta
Dedo engatillado: hinchazón de los tendones y/o las vainas de los tendones de los dedos	Incapacidad de mover ágilmente los dedos	Movimientos repetitivos. Tener que agarrar objetos durante un tiempo largo, con demasiada fuerza o con constancia.
Epicondilitis: inflamación de la zona en que se unen el hueso y el tendón del brazo. Más conocido como el “codo de tenista”	Dolor e inflamación en el lugar de la lesión	Tareas repetitivas, a menudo en empleos agotadores como ebanistería, enyesado o colocación de inmovilizador
Quiste ganglionar: un quiste que se presenta en una articulación o	Hinchazón duro, pequeño y redondo que efectivamente no	Movimientos repetitivos o posición estática de la mano

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

en una vaina de tendón. Normalmente se presenta en el dorso de la mano o de la muñeca

produce dolor, pero si incomodidad

Osteoartritis: lesión

de las articulaciones que provoca cicatrices en la articulación y que el hueso crezca en demasía exageración

Rigidez y dolor en la espina dorsal, así como en el cuello siendo más frecuente en la espalda

Sobrecarga durante mucho tiempo de la espina dorsal

Síndrome del túnel

carpiano bilateral: presión sobre los nervios que transmiten a la muñeca

Hormigueo, dolor y entumecimiento del dedo gordo principalmente y de los demás dedos, sobre todo por las noches

Trabajo repetitivo con la muñeca encorvada. Utilización de instrumentos vibratorios sin protección. A veces va seguido de tenosinovitis

Tendinitis: inflamación de la zona en que se unen el músculo y el tendón

Dolor, inflamación, reblandecimiento y enrojecimiento de la mano; la muñeca y/o antebrazo.

Movimientos repetitivos

Tenosinovitis: inflamación de los tendones y/o de las vainas de los tendones

Dolores, reblandecimiento, inflamación, grandes dolores y dificultad para utilizar la mano con normalidad

Movimientos repetitivos, a menudo no agotadores. Puede provocarlo un aumento repentino de carga brusca o la implantación de nuevos procedimientos en las actividades

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Jessica Ramos

5.04.05 Ejercicios

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

La ergonomía plantea que existen varios ejercicios compensatorios los cuales son útiles y necesarios para contrarrestar los efectos de los movimientos rutinarios o malas posturas al momento de realizar cualquier tipo de actividad dependiendo al giro de negocio de la empresa.

Para comenzar la jornada de trabajo no hay nada mejor que calentar nuestros músculos y extremidades, esto ayuda a circular la sangre, así como a mantener al trabajador activo. El realizar un buen ejercicio a mitad del día por mínimo que este sea, ayuda a aliviar la tensión muscular / mental por motivo de las preocupaciones presentadas, el desgaste y posibles lesiones que mantenga el trabajador.

Como ejercicios más frecuentes y efectivos están los siguientes:

CUELLO Y CABEZA:

- Flexiones de cuello: consiste en llevar el mentón hacia delante
- Inclinación lateral: consiste en llevar la oreja hacia el hombro (izquierda a derecha)
- Girar el cuello: mover el cuello de manera circular de izquierda a derecha



Figura 6 Estiramiento

Fuente: Dentaltix

Elaborado por: Dentaltix

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Estiramientos frente al ordenador y la mesa de trabajo

Cuatro minutos aproximadamente

Sentarse delante de un ordenador durante largos períodos de tiempo, a menudo causa problemas de tensión en el cuello y en los hombros, e incluso, en ocasiones, dolor en la parte inferior de la espalda. Realizar los estiramientos que siguen a continuación aproximadamente cada hora a lo largo del día, o en cualquier momento en que se sienta tensión. Es aconsejable hacer una fotocopia de esta página y tenerla en el cajón de la mesa de trabajo. También se recomienda levantarse y caminar por la oficina siempre que se empiece a notar el cuerpo tenso, se sentirá una mejoría de inmediato.

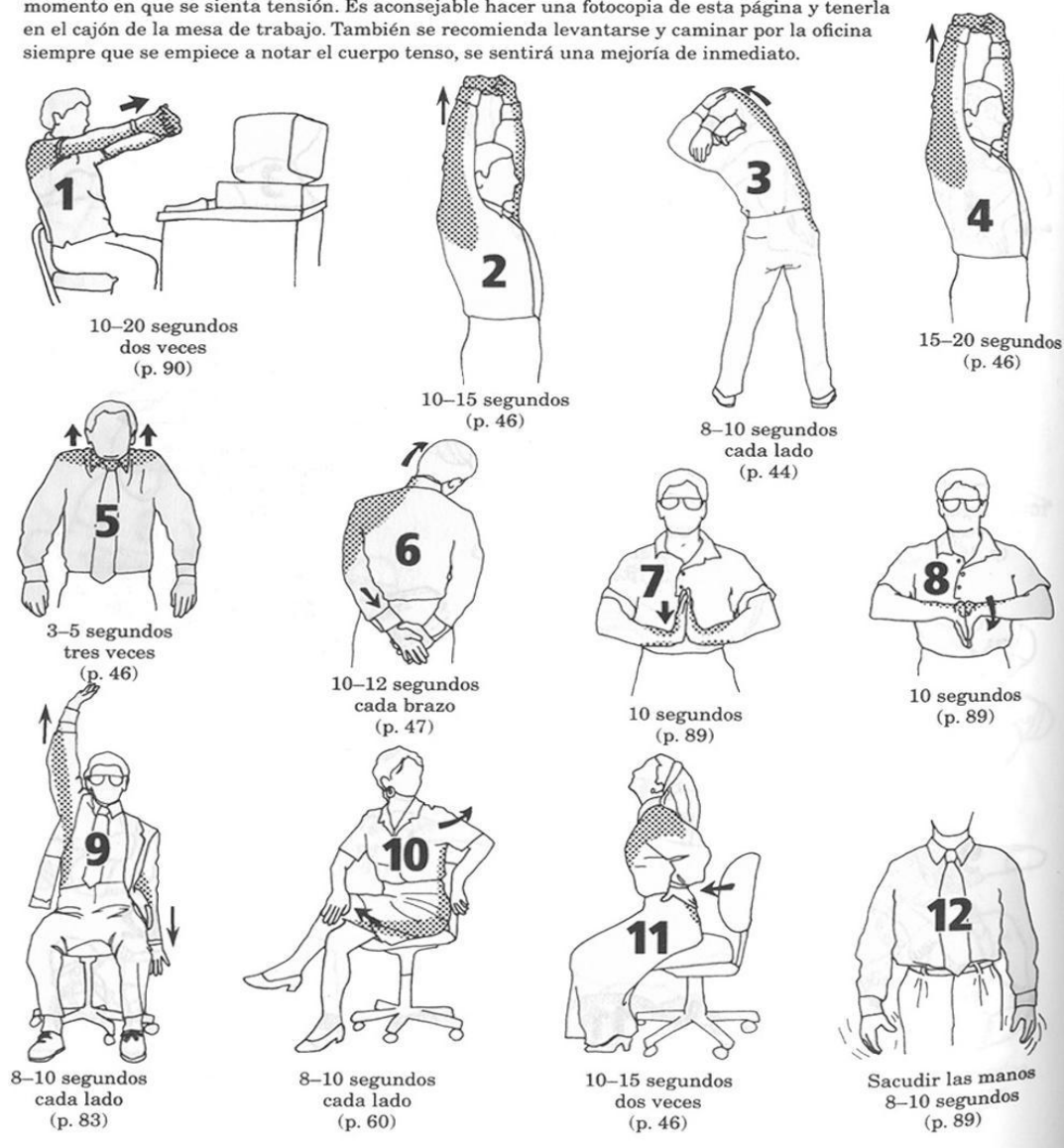


Figura 7 Estiramiento

Fuente: Ergonomía Latino América

Elaborado por: Ergonomía Latino América

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

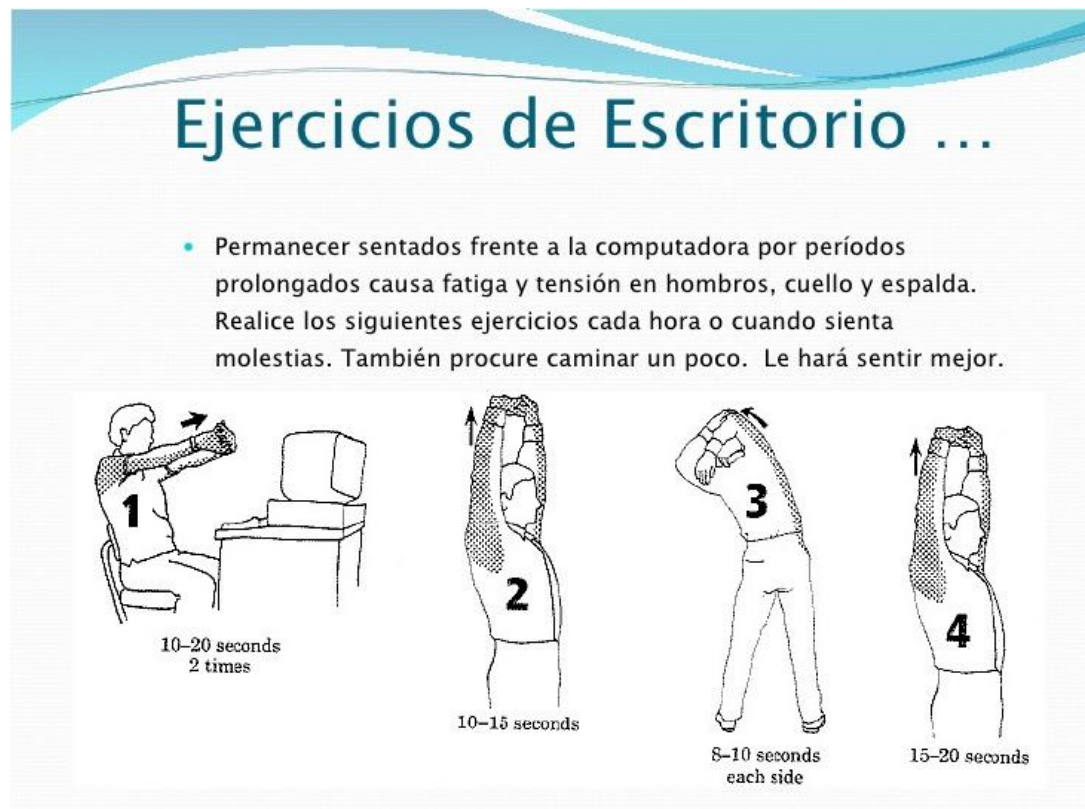


Figura 8 Estiramiento

Fuente: La seguridad e higiene

Elaborado por: La seguridad e higiene

5.05 Relación de Contenidos

La coherencia y la relación que existe entre todos los contenidos se ve plasmado en la relación que existe entre sí, ya que todos los temas investigados se enfocan en la ergonomía teniendo como ente principal el no permitir que se produzcan lesiones físicas, afrontar de manera directa al estrés laboral y sobre todo la fatiga.

Mientras que los efectos negativos de una mala postura frente a un espejo o al alzar una caja, son factores que causantes de la baja productividad del trabajador al

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

momento de determinar sus funciones en tiempo eficiente y eficaz; trayendo como consecuencias que la empresa perciba una baja en el cumplimiento de las metas planteadas.

Las técnicas para conseguir la baja de las lesiones físicas, se verá plasmada en las estrategias que se desean implementar las que deberán intervenir en el ámbito organizacional; produciendo que estas habilidades de intervención personal se transformen como positivas en la calidad de vida que llevará a cabo el colaborador.

Todos los temas tratados tienen una mancuerna regida por una secuencia que permitirá plasmar los fundamentos a interpretar para la estructura del marco lógico antes desarrollado. El plan de capacitación propuesto será la herramienta para lograr el objetivo.

5.06 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta

La metodología que se utilizará para plasmar este proyecto es la hábil y didáctico manejo de un plan de capacitación, que permita el entendimiento claro y preciso para poder prevenir por varios factores la lesiones en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros. Los métodos se los verá plasmados en un período de largo plazo, ya que las lesiones de esta índole se verán reflejadas al pasar el tiempo; por una mala postura que se irá presentando repetitivamente ya sea por falta de conocimiento o por no saber cuál es la manera de actuar ante esta problemática común.

Adicional cabe recalcar que la metodología que también se utilizará es la bibliografía.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Se plantea este método ya que se posee un gran soporte teórico científico; a través de una fuente destacada como lo son de libros digitales, experiencias en talleres, e internet.

A de más se acudió a fuentes de información como documentos, artículos y ensayos.

5.07 Formato de Encuesta Realizada al Personal

El formato de encuesta que se realizará para este plan de capacitación es la siguiente:

ENCUESTA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA”

Nombre y Apellido

Edad

Recolectar información verídica para determinar datos informativos del siguiente tema:

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros

1. ¿Considera usted que los insumos de trabajo que posee son los adecuados para desempeñar sus funciones?
SI ☐ NO ☐
2. ¿Opina usted que la actividad que desempeña en su puesto de trabajo tiene algún tipo de riesgo?
SI ☐ NO ☐

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

3. ¿Considera usted que su espacio en su lugar de trabajo es el adecuado para realizar sus actividades?

SI ☐ NO ☐

4. ¿El empleador le ofrece a usted elementos de seguridad adecuada?

SI ☐ NO ☐

5. ¿Realizaría usted un cambio en la metodología al momento de realizar sus funciones, si su salud se encuentra en peligro?

SI ☐ NO ☐

6. ¿Conoce usted lo que es un riesgo laboral?

SI ☐ NO ☐

7. ¿Conoce usted cuales son las enfermedades que puede ocasionar su puesto de trabajo?

SI ☐ NO ☐

8. ¿Tiene usted algún conocimiento sobre la ergonomía?

SI ☐ NO ☐

9. ¿Conociendo usted de los beneficios de la ergonomía reflejados a largo plazo, realizaría su utilización permanente?

SI ☐ NO ☐

10. ¿Le gustaría a usted recibir un plan de capacitación sobre ergonomía?

SI ☐ NO ☐

5.08 Tabulación de las Encuestas

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Pregunta No. 1

- ¿Considera usted que los insumos de trabajo que posee son los adecuados para desempeñar sus funciones?

Tabla 7 Pregunta No. 1

Indicadores	Personas	Porcentaje
Si	3	23%
No	10	77%
Total	13	100%

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación propia

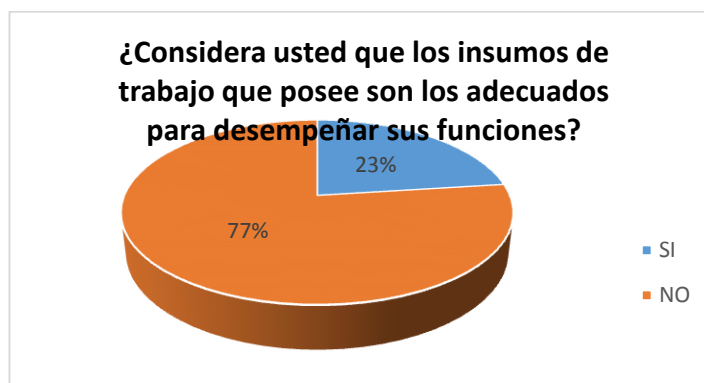


Figura 9 Pregunta No. 1

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación propia

Análisis: según las encuestas realizadas al personal de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros, se determina con un parámetro del 77% determinando un NO es decir no cuentan con los insumos óptimos para realizar sus actividades; y el 23% establece que SI tienen los insumos correctos.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Pregunta No. 2

- ¿Opina usted que la actividad que desempeña en su puesto de trabajo tiene algún tipo de riesgo?

Tabla 8 Pregunta No.2

Indicadores	Personas	Porcentaje
Si	0	100%
No	13	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación propia

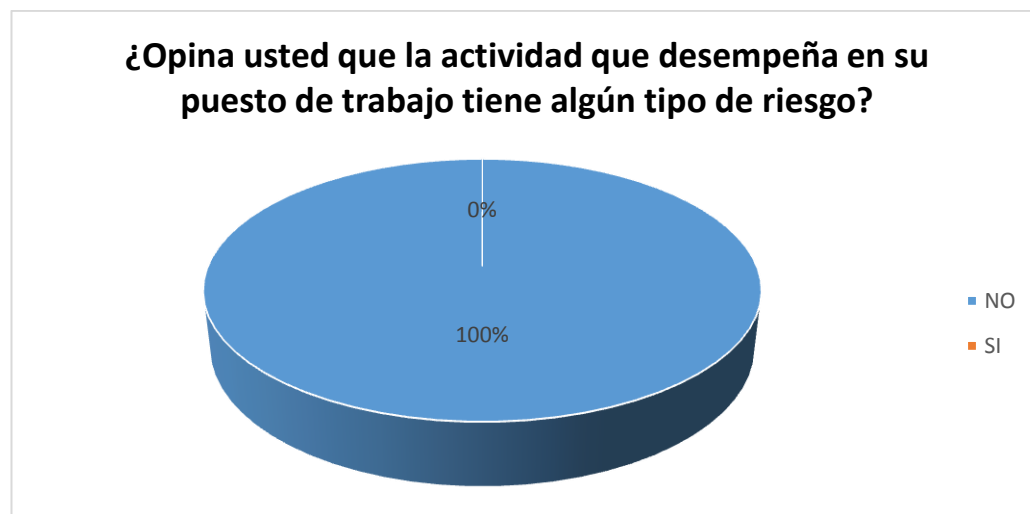


Figura 10 Pregunta No. 2

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación propia

Análisis: según las encuestas realizadas al personal de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros se determina

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

con un parámetro del 100% consideran que las actividades que desempeñan en su puesto de trabajo no tienen ningún riesgo.

Pregunta No. 3

- ¿Considera usted que su espacio en su lugar de trabajo es el adecuado para realizar sus actividades?

Tabla 9 Pregunta No. 3

Indicadores	Personas	Porcentaje
Si	7	54%
No	6	46%
Total	13	100%

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación propia



Figura 11 Pregunta No. 3

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación Propia

Análisis: según las encuestas realizadas al personal de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros se determina con un parámetro del 46% correspondiente al SI, discurre que tiene las instalaciones

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

adecuadas para sus actividades diarias; mientras que el 54% considera que NO es cierto.

Pregunta No. 4

- ¿El empleador le ofrece a usted elementos de seguridad adecuada?

Tabla 10 Pregunta No. 4

Indicadores	Personas	Porcentaje
Si	0	0%
No	13	100%
Total	13	100%

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación propia

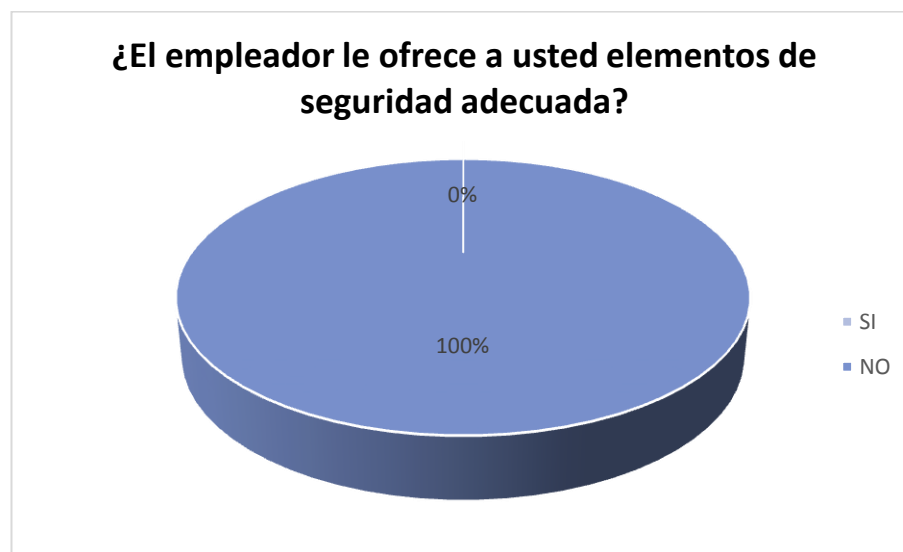


Figura 12 Pregunta No. 4

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación propia

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Análisis: según las encuestas realizadas al personal de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros se determina con un parámetro del 100% que el empleador no ofrece insumos de seguridad adecuados.

Pregunta No. 5

-. ¿Realizaría usted un cambio en la metodología al momento de realizar sus funciones, si su salud se encuentra en peligro?

Tabla 11 Pregunta No. 5

Indicadores	Personas	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0
Total	13	100%

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación Propia

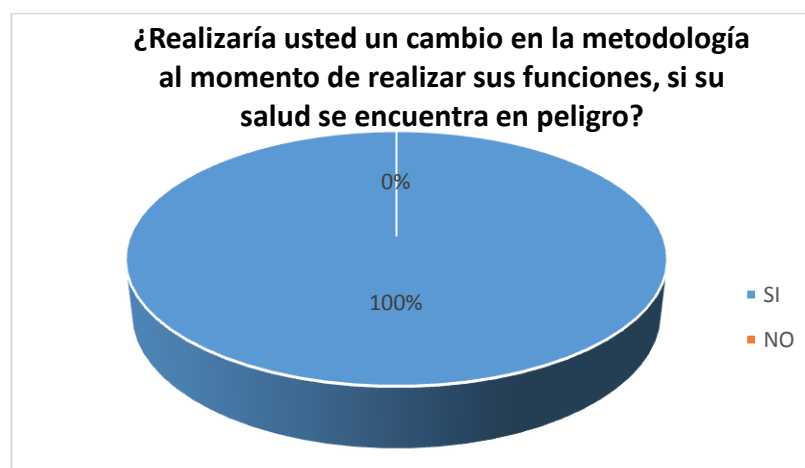


Figura 13 Pregunta No. 5

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación Propia

Análisis: según las encuestas realizadas el personal de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros se determina con un parámetro del 100% que no se realizaría una modificación de la metodología utilizada si su salud se viera en peligro.

Pregunta No. 6

- ¿Conoce usted lo que es un riesgo laboral?

Tabla 12 Pregunta No. 6

Indicadores	Personas	Porcentaje
Si	4	31%
No	9	69%
Total	13	100%

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación Propia

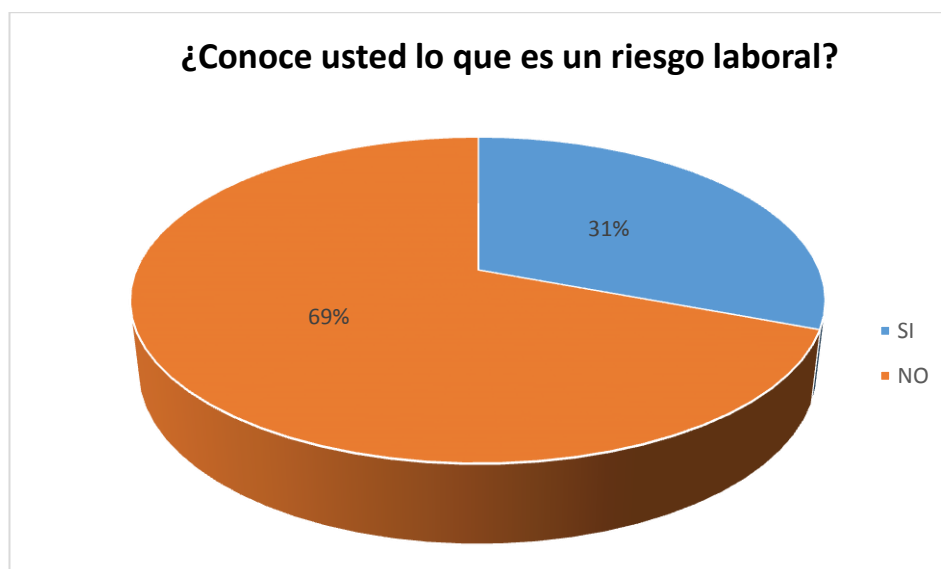


Figura 14 Pregunta No. 6

Elaborado por: Jessica Ramos

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Fuente: Investigación propia

Análisis: según las encuestas realizadas al personal de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros se determina con un parámetro del 31% que si conocen sobre lo que es un riesgo laboral y el 69% no tienen este conocimiento.

Pregunta No. 7

- ¿Conoce usted cuáles son las enfermedades que puede ocasionar su puesto de trabajo?

Tabla 13 Pregunta No. 7

Indicadores	Personas	Porcentaje
Si	0	0%
No	13	100%
Total	13	100%

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación propia

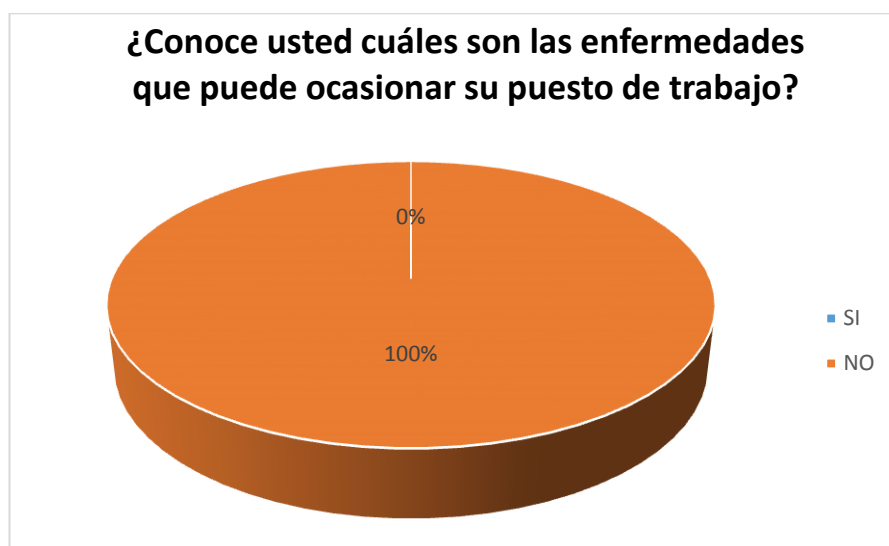


Figura 15 Pregunta No. 7

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación propia

Análisis: según las encuestas realizadas al personal de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros se determina con un parámetro del 100%, que los trabajadores no tienen conocimientos sobre las enfermedades que puede causar su puesto de trabajo.

Pregunta No. 8

- ¿Tiene usted algún conocimiento sobre la ergonomía?

Tabla 14 Pregunta No. 8

Indicadores	Personas	Porcentaje
Si	0	0%
No	13	100%
Total	13	100%

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación propia



Figura 16 Pregunta No. 8

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación propia

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Análisis: según las encuestas realizadas al personal de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros se determina con un parámetro del 100% que no tienen conocimiento sobre el significado de la ergonomía.

Pregunta No. 9

- ¿Conociendo usted de los beneficios de la ergonomía reflejados a largo plazo, realizaría su utilización permanente?

Tabla 15 Pregunta No. 9

Indicadores	Personas	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0
Total	13	100%

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación propia

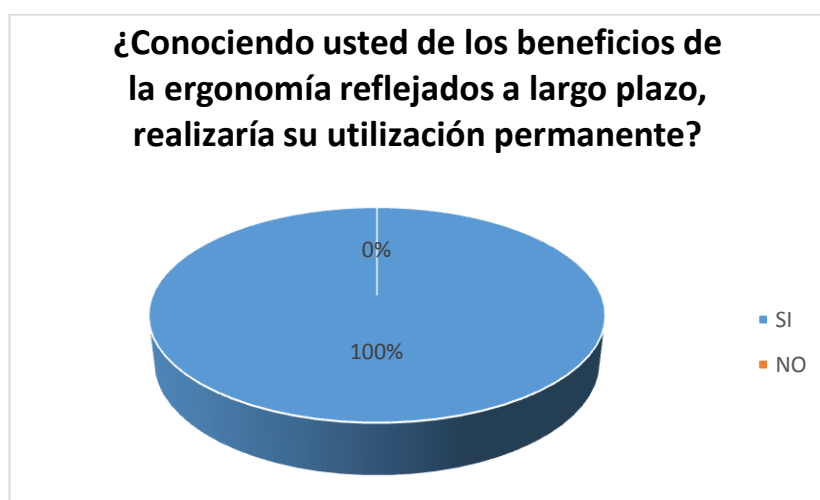


Figura 17 Pregunta No. 9

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación propia

Análisis: según las encuestas realizadas al personal de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros se determina con un parámetro del 100%; que los colaboradores estarán dispuestos a realizar un cambio en las actividades que realizan diariamente una vez conozcan los beneficios de la ergonomía.

Pregunta No. 10

- ¿Le gustaría a usted recibir un plan de capacitación sobre ergonomía?

Tabla 16 Pregunta No. 10

Indicadores	Personas	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación propia

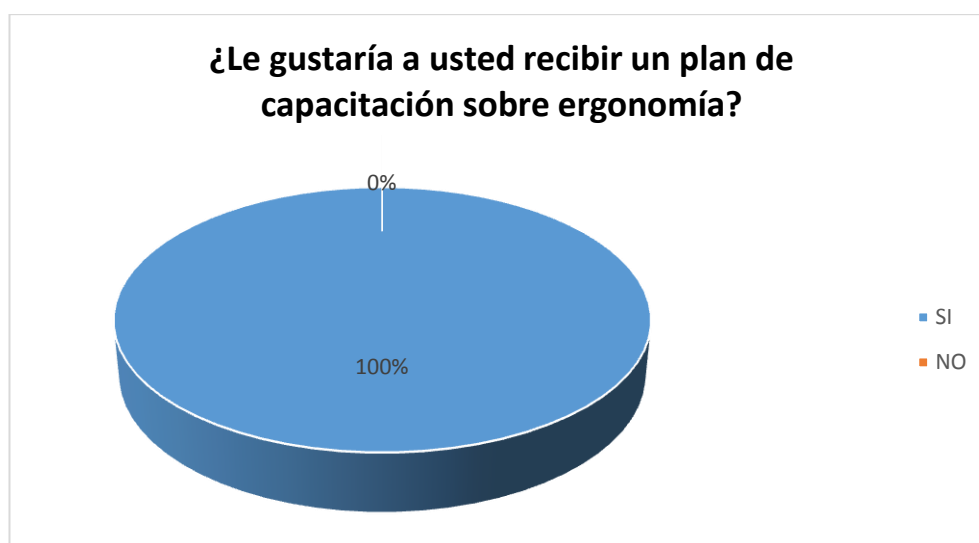


Figura 18 Pregunta No. 10

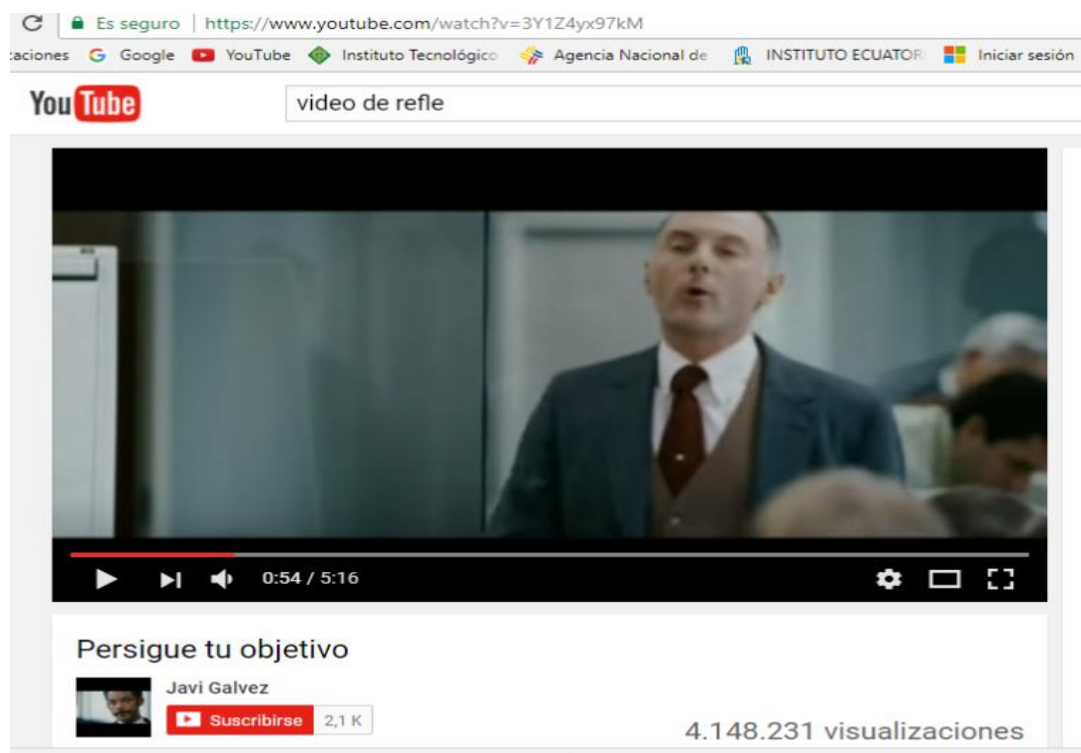
Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación propia

Análisis: según la encuesta realizada al personal en la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros se determina con un parámetro del 100% que los trabajadores están dispuestos a recibir un plan de capacitación en ergonomía.

5.09 TALLER

5.09.01 Video de Bienvenida



Duración: 5 minutos 16 segundos

El video que se presenta es la introducción que se va a manejar, para el plan de capacitación que se desea impartir. Se ha tomado este video ya que aquí refleja las

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

dificultades que puede pasar un ser humano, sin importar el color de la piel, religión, estatus social, inclinación sexual, etc.. Adicional se lo tomará como apoyo para captar la atención de cada uno de los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros.

5.09.02 Reglas de Oro



Las 5 reglas de oro que se plantean para este plan de capacitación en ergonomía son las siguientes:

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

- Pedir la palabra de la mejor manera; es decir levantar la mano
- Apagar el celular
- No susurrar
- Ser participativo si el capacitador requiere de su ayuda
- Dispuesto a recibir indicaciones

5.09.03 Dramatización

La dramatización que se desea presentar para los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros, se enfocará en transmitir cual sería el deterioro progresivo de uno o dos colaboradores que continúen realizando sus actividades de manera errónea y constante.

Mientras que en la segunda parte de la dramatización se exhibirá los cambios y beneficios de la ergonomía en un colaborador, el cual tomó en consideración aplicar lo aprendido en el plan de capacitación.

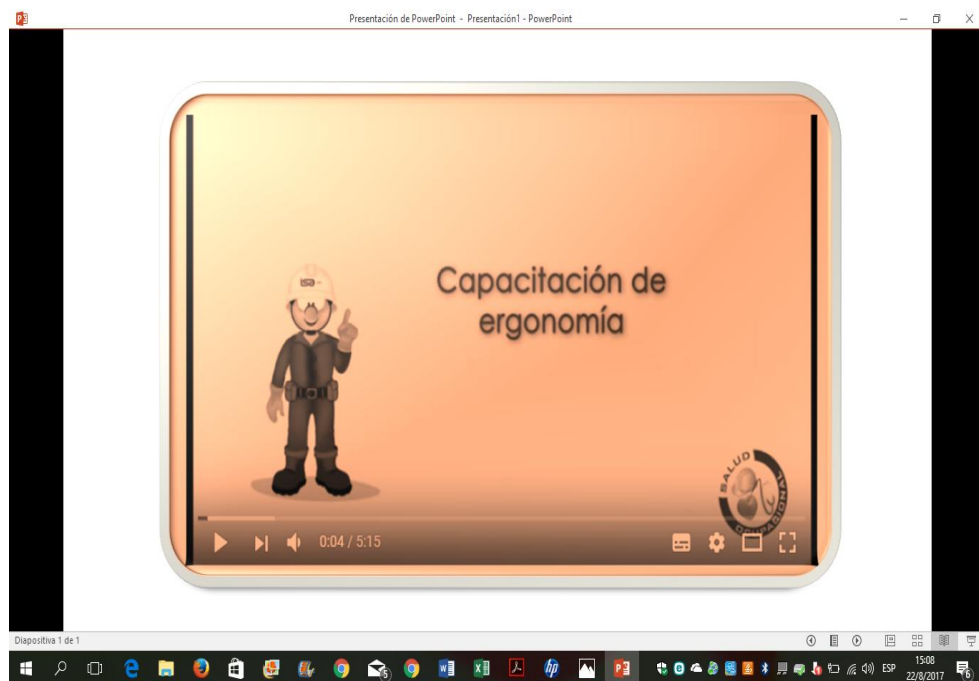


Figura 19 Dramatización

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Elaborado por: Salón hogar
Fuente: Salón hogar

5.09.04 Introducción



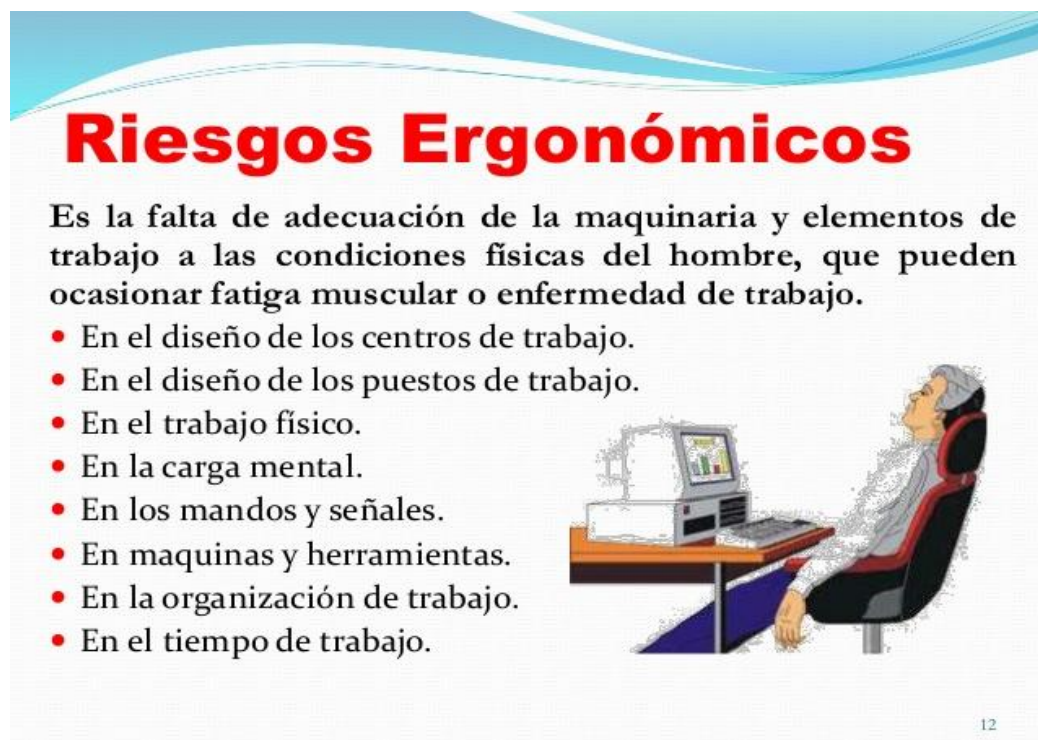
Tiempo de duración: 4 minutos

En la introducción del plan de capacitación se proporcionará un conocimiento breve y global sobre el tema a tratar en este caso de ergonomía y sus diferentes ramas; así como de la manera en la cual se realiza las actividades de cada puesto de trabajo tomando en cuenta que los movimientos de los trabajadores de la empresa

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de Seguros son en su gran mayoría frente a un computador; más no conlleva actividades de esfuerzo físico como tal.

5.09.05 Tipos de Riesgos Ergonómicos en el Puesto de Trabajo



Riesgos Ergonómicos

Es la falta de adecuación de la maquinaria y elementos de trabajo a las condiciones físicas del hombre, que pueden ocasionar fatiga muscular o enfermedad de trabajo.

- En el diseño de los centros de trabajo.
- En el diseño de los puestos de trabajo.
- En el trabajo físico.
- En la carga mental.
- En los mandos y señales.
- En maquinas y herramientas.
- En la organización de trabajo.
- En el tiempo de trabajo.

12

Figura 20 Riesgos Laborales

Elaborado por: Recursos y salud

Fuente: Recursos y salud

En esta sección se solicitará la ayuda de uno de los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. PIBSA Agencia Asesora Productora de

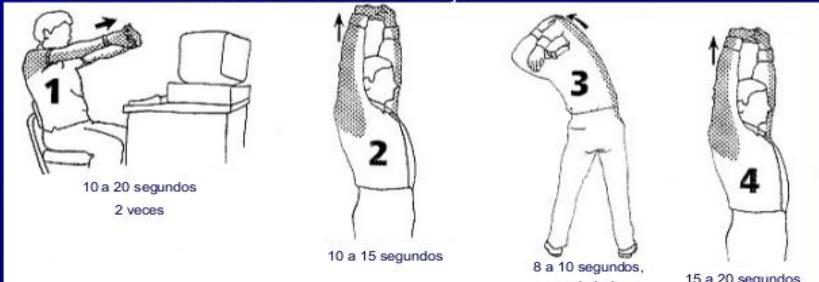
Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Seguros, para analizar el puesto del trabajo en el cual se desenvuelve diariamente; de tal forma que se indicará a los trabajadores con ejemplos prácticos y reales.

5.09.06 Ejercicios para Realizar en cada Puesto de Trabajo

Ejercicios de escritorio...

- Permanecer sentados frente a la computadora por períodos prolongados causa fatiga y tensión en hombros, cuello y espalda. Realice los siguientes ejercicios cada hora o cuando sienta molestias.
- También procure caminar un poco. Disminuya el uso del ascensor, use las escaleras. Le hará sentir mejor.



10 a 20 segundos
2 veces

10 a 15 segundos

8 a 10 segundos,
cada lado

15 a 20 segundos

Figura 21 Estiramientos

Elaborado por: SlideShare

Fuente: SlideShare

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

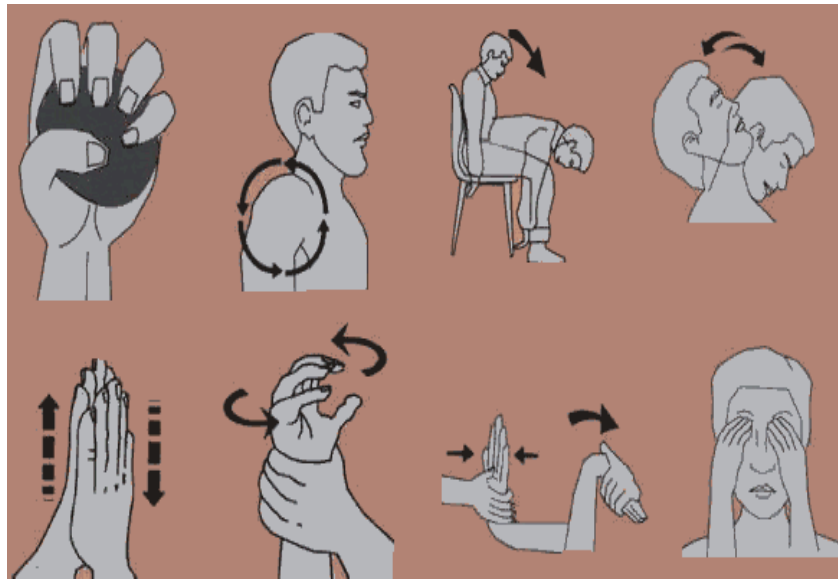


Figura 22 Ejercicios

Elaborado por: SlideShare

Fuente: SlideShare

Los ejercicios que se enseñaran a todos los trabajadores marcharán plasmados directos a cada puesto de trabajo, deseando que se logre el mejor impacto en cada colaborador el cual irá de la mano con la concienciación de mejores el estilo de vida dentro y fuera del lugar del trabajo.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

5.09.07 Enfermedades

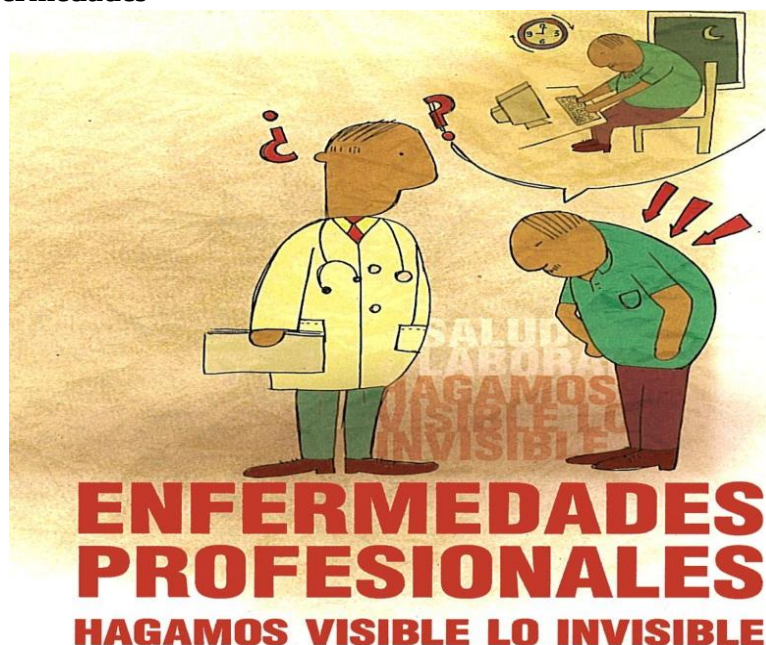


Figura 23 Enfermedades

Elaborado por: Reeditor
Fuente: Reeditor

Se plasmarán las enfermedades más graves y que se dan por una mala manipulación de los insumos que posee cada trabajador, o en este caso de las malas posturas frente a un computador.

5.09.08 Material de Apoyo para los Trabajadores

Una vez impartidos los conocimientos que son necesarios para que cada trabajador tenga presente los riesgos de sus funciones, pues se impartirá materiales de apoyo para que el efecto que se desea lograr con este plan de capacitación tenga un impacto alto.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Se iniciará entregando de manera aleatorio pelotas antiestrés, las cuales ayudan a que las manos del trabajador tengan movilidad constante. Ayuda a aliviar tensiones y descargar la adrenalina que se tiene acumulada.



Figura 24 Material de Apoyo

Elaborado por: Pelotitas de relajación

Fuente: Pelotitas de relajación

Adicional a ello se entregará a cada trabajador un afiche en el cuál se plasma las posturas correctas, frente a la computadora, así como la obligatoriedad de pegarlos en cada puesto trabajo para recordarlo. Tendrá como slogan principal “SI TU COLUMNA ESTÁ BIEN, TUS MOVIMIENTOS TAMBIÉN”



Figura 25 Posturas

Elaborado por: Posturas correctas

Fuente: Posturas correctas



Figura 26 Buena postura

Elaborado por: Pinterest

Fuente: Pinterest

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

5.09.09 Retroalimentación

En el momento que el capacitador culmine la intervención se planteará una ronda de preguntas, de esta manera se desea solventar todas las inquietudes de los trabajadores.

Allí se dará lugar a que tres o cinco colaboradores realicen las actividades diarias.

Posteriormente se obsequiará a cada trabajador trípticos informativos, donde se plasmará lo impartido en aquello plan de capacitación. Así como regalar una pelota didáctica pequeña que ayudará al trabajador a uno de los ejercicios antes mencionados.

Los encargados de realizar la revisión de los conocimientos adquiridos mantendrán el siguiente formato de encuesta

5.09.10 Formato de Encuesta de Evaluación

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

ENCUESTA

PLAN DE CAPACITACIÓN DE ERGONOMÍA

Nombre y Apellido.....

Comprobar que los conocimientos impartidos hayan sido captados de manera óptima para la aplicación adecuada

1. ¿La metodología que se aplicó fue de su agrado? SI ☐ NO ☐
2. ¿Tiene usted claro a que se refiere la ergonomía? SI ☐ NO ☐
3. ¿Usted considera que la aplicación de la ergonomía correctamente será beneficiosa para su salud? SI ☐ NO ☐
4. ¿Usted considera que la ergonomía es una técnica que puede aplicarse en cualquier puesto de trabajo? SI ☐ NO ☐
5. ¿Tiene claro usted cuales son las enfermedades que ocasiona la mala realización de sus funciones en su lugar de trabajo? SI ☐ NO ☐
6. ¿La aplicación de la ergonomía ayudará a su disminución de fatiga? SI ☐ NO ☐
7. ¿Personalmente cree usted que la empresa realizó una buena inversión al permitir esta capacitación? SI ☐ NO ☐
8. ¿Le gustaría seguir recibiendo capacitaciones sobre la ergonomía y sus beneficios? SI ☐ NO ☐

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

5.10 Cronograma de Actividades

Se plantea como temas a tratar los siguientes:

Tabla 17 Cronograma de Actividades

<i>DÍA 1</i>	<i>DÍA 2</i>
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO GENERAL
Proveer al trabajador con criterios y de contribuir a prevenir afecciones a la	Técnicas relevantes de ergonomía, a fin de salud e integridad del colaborador.
TEMAS	TEMAS
Conceptos básicos de ergonomía	Conceptos de ergonomía
Clasificación de ergonomía	Enfermedades
Diseño del puesto de trabajo	Beneficios
Preguntas de los colaboradores	Diseño del puesto de trabajo
Beneficios de la ergonomía	Ejercicios
Evaluación (encuesta)	Evaluación (encuesta)
TIEMPO	TIEMPO
3 horas	3 horas

Elaborado por: Jessica Ramos
Fuente: Investigación propia

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

CAPÍTULO VI

Aspectos Administrativos

6.01 Aspectos Administrativos

Los aspectos administrativos del proyecto se enfocan en determinar cuáles son los recursos; que van a ser necesarios para la implementación y desarrollo del mismo.

6.01.01 Recursos Administrativos

- paga del capacitador
- coffee break (20)

6.01.02 Recursos Humanos

- | | |
|------------------------|-------------|
| - Población | 13 personas |
| - Investigadora | 1 persona |
| - Asesores capacitados | 2 personas |

6.01.03 Recursos Tecnológicos

- infocus
- memory flash
- cámara celular

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

6.01.04 Recursos Materiales

- sillas (20)
- mesa (2)
- esferográficos (20)
- libretas (20)
- pelotas antiestrés (15)
- gigantografías (3)

6.02 Presupuesto

Tabla 18 Presupuesto para Elaboración de Capacitación

E Q U I P O S

Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
1	Infocus	\$30,00	\$30,00
1	Memory flash 4GB	\$25,00	\$25,00
1	Cámara SONY	\$50,00	\$50,00
<u>M A T E R I A L E S</u>			
3	Gigantografías	\$9,00	\$27,00
20	Sillas	\$2,75	\$55,00
2	Mesas	\$5,00	\$10,00
20	Esferográficos	\$0,95	\$19,00
20	Libretas	\$1,25	\$25,00
15	Pelotas didácticas pequeñas	\$1,00	\$15,00
Subtotal:			\$256,00
+ 10% de imprevisto:			\$25,60
TOTAL:			\$281,60

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación propia

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

6.03 Cronograma

Tabla 19 Cronograma de Actividades

	C			R			O			N			O			G			R			A			M			A		
Actividades	Abril			Mayo			Junio			Julio			Agosto			Septiembre														
SEMANAS	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4											
	4			4			4			4			4																	
Presentación																														
Del tema	X																													
Autorización																														
De la empresa	X																													
Definición del tema	X																													
Aprobación del tema				X																										
Capítulo I, II				X																										
Capítulo III, IV							X			X																				
Capítulo V													X																	
Propuesta																X														
Capítulo VI																X														
Capítulo VII																X														
Revisión final																X														
Impresión del trabajo																X														
Entrega al lector																X														
Empastado																			X											

Elaborado por: Jessica Ramos

Fuente: Investigación propia

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

CAPÍTULO VII

Conclusiones y Recomendaciones

7.01 Conclusiones

En esta sección se alude aquella situación considerada como terminación de un proceso, en este caso como culminación del proyecto. Puede aludir a un conjunto de situaciones, análisis o investigación científica que llega a su fin.

Deseando proyectar que el proceso realizado tuvo un resultado exitoso. Con la ejecución de este proyecto se llega a las siguientes conclusiones:

- Mediante la utilización del recurso práctico del plan de capacitación se logrará una mejora en el desenvolvimiento físico y profesional, al ejecutar las actividades al 100% con intervención de la predisposición de cada uno de los trabajadores.
- Los trabajadores convencidos que la aplicación de esta técnica generara resultados favorables en los diferentes campos que se desarrollen.
- La motivación, el aprendizaje y la satisfacción personal, son los resultados que se ven reflejados a lo largo de este proyecto
- Crecimiento en la productividad de los colaboradores, así como en los indicadores de desempeño de cada uno.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

7.02 Recomendaciones

Dentro de este proyecto innovador, se busca que exista una mejora continua del problema planteado por lo tanto, se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda que los trabajadores tengan acceso a fuentes de información actualizadas, en los cuales se indique un mejoramiento de la técnica impartida en el primer plan de capacitación.
- La implementación de más herramientas en el proceso de optimizar los conocimientos recibidos, para lograr comparaciones entre los resultados arrojados en primera instancia y la mejora palpable en un futuro.
- Innovar en los temas de presentación para que los trabajadores conciban que se desea mejorar por los colaboradores como recurso humano indispensable, así como para la empresa.

Bibliografía

- Universidad Pedagógica Experimental . (2010). *http://planiapren.superforo.net/t10-relacion-entre-contenido-y-aprendizaje*. Obtenido de *http://planiapren.superforo.net/t10-relacion-entre-contenido-y-aprendizaje*
- Capacitación. (04 de 2011). Obtenido de *http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html*
- Chimborazo. (2008). *plan de capacitacion*. Obtenido de *http://www.esPOCH.edu.ec/Descargas/rectoradopub/0d45e1_Plan_de_Capitacion_ESPOCH.pdf*
- Cliente, m. d. (s.f.). Obtenido de *https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=_dLPVtfrH7LI8Aey_KXwBw#q=manual+de+atencion+al+cliente*
- Gestiopolis. (2010). *http://www.gestiopolis.com/capacitacion-y-desarrollo-profesional-del-personal/*. Obtenido de *http://www.gestiopolis.com/capacitacion-y-desarrollo-profesional-de-la-ergonomía/*
- Manolo, J. (10 de 02 de 2011). *fundamentos de proyecto*. Obtenido de *http://www.gestiopolis.com/fundamentos-de-gestion-de-proyectos/*
- Paredes, P. (2007). Obtenido de *http://es.slideshare.net/neilparedes08/los-contenidos-10127479*
- Quiles, R. (2015). *El patriarca de la Sudáfrica libre*. Obtenido de *http://www.elmundo.es/especiales/internacional/nelson-mandela/retrato.html*
- Toaquiza, D. (Abril,2017). *manual de capacitacion atencion al cliente*. Quito.

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

ANEXOS

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017

Anexo 1 Encuesta



Urkund Analysis Result

Analysed Document: JESSICA RAMOS.pdf (D30294544)
Submitted: 2017-08-30 15:32:00
Submitted By: jramos@pibsabroker.com
Significance: 7 %

Sources included in the report:

Tesis Aracelly Lopez 18Nov15 Rev ORugel .docx (D16514351)
TESIS ANCHUNDIA URKUN.docx (D15038727)
VANESITA TESIS FINAL.pdf (D15712963)
TESIS MAESTRIA Ergonomía - Magaly Sisalema.pdf (D10049302)
TESIS MAESTRIA ING. MAGALY SISALEMA.pdf (D10573660)
<https://prezi.com/gvhpkhfnpnns/posiciones-correctas-para-digitar/>
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2492/1/MKT-16-17-1804148128.pdf>
<https://nicolleluengo18.wordpress.com/2007/10/15/lesiones-y-enfermedades-habituales/>
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2495/1/MKT-16-17-1727029918.pdf>

Instances where selected sources appear:

25

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017



Quito DM, 27 de Septiembre del 2017

Señores
INSTITUTO TECNOLÓGICO CORDILLERA
Presente,

Mediante el presente documento PREMIUM INSURANCE BROKER S.A. PIBSA AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS, Certifica que la señorita Jessica Paola Ramos Ruiz con número de cédula 1725800682 realizó la tesis en esta empresa, implementando un plan de capacitación en ergonomía. Cumpliendo todos los requerimientos solicitados.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizo al interesado hacer uso de este documento como bien tuviere conveniente.

Atentamente,


JEAN CARLO CALDERÓN ROMERO
GERENTE GENERAL
RUC: 1792510872001

Av. 6 de Diciembre N33-32 y Bossano, Edif. Torres Bossano, 6to. piso, Of. 604
(02)382-6369 / (02)382-6395 / pibsa2014@gmail.com

Reducir las lesiones físicas en los trabajadores de la empresa Premium Insurance Broker S.A. Pibsa Agencia Asesora Productora de Seguros mediante la elaboración de un plan de capacitación en ergonomía ubicada en el centro del distrito metropolitano de Quito período 2017