



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**HIGIENE LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA SCOTIABANK PERU
S.A.A. DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROMOTORES DE SERVICIO EN LA
CIUDAD DEL CUSCO - 2019**

Tesis presentado por:

Br. Gabriela Mar Ponce de León

Para optar al Título Profesional de Licenciada en Administración

Asesor:

Mgt. José Francisco Arroyo Polanco

CUSCO - PERÚ

2019



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO.**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración el Plan de Tesis Titulada **“HIGIENE LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA SCOTIABANK PERU S.A.A. DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROMOTORES DE SERVICIO EN LA CIUDAD DEL CUSCO - 2019”**, con el objeto de optar al título profesional de Administración

Esperando que el presente trabajo de investigación aporte el aprendizaje y este laborado acorde del reglamento.

Bach. Gabriela Mar Ponce de
Leon.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco y a todo su staff de profesionales dedicados a la formación de profesional, por ser nuestros mentores y extendernos la mano para subir un escalón más en nuestras vidas.

A mí estimado amigo y compañero Diego Renato Sandy Torres, por su excelsa dedicación como profesional y sus atinadas sugerencias con respecto a la elaboración del presente trabajo de investigación, por su conocimiento transmitido, apoyo y su tiempo dedicado.

De igual manera, un agradecimiento a mis dictaminantes Lic. Edward Anibal Morante Rios y Lic. Belissa Fiorella Segundo Salazar, por su disposición a la mejora de la investigación y sus sugerencias y conocimiento transmitido.

Expreso un agradecimiento más profundo y sincero a todas aquellas personas que contribuyeron en la realización de este trabajo de investigación

A todos de corazón muchas gracias

Bach. Gabriela Mar Ponce de
Leon.



DEDICATORIA

A Dios por iluminar mi camino y mi corazón dándome luz cada mañana.

A mi madre que es mi mejor ejemplo de vida, quien se dedicó todos estos años en que no me falte salud, educación y por dedicar su vida a mí.

A mi hermana Anjhely Maylen por ser mi motor de vida.

A mi padre por querer verme cumplir mis sueños y apoyarme en ello.

Bach. Gabriela Mar Ponce de
Leon.



INDICE GENERAL

PRESENTACIÓN..... ii
AGRADECIMIENTO.....iii
DEDICATORIA.....iv
ÍNDICE DE TABLAS..... ix
ÍNDICE DE FIGURAS..... x
RESUMEN.....xi
ABSTRACT..... xii

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema.....1
1.2 Formulación del Problema..... 3
 1.2.1 Problema General.....3
 1.2.2 Problema Específicos3
1.3 Objetivos de la Investigación.....4
 1.3.1 Objetivo General4
 1.3.2 Objetivos Específicos:4
1.4 Justificación de la Investigación..... 5
 1.4.1 Relevancia Social5
 1.4.2 Implicacion de Practica5
 1.4.3 Valor Teorico5
 1.4.4 Utilidad Metodologica.....5
 1.4.5 Viabilidad6
1.5 Delimitación de la Investigación..... 6
 1.5.1 Delimitación Temporal.....6
 1.5.2 Delimitación Espacial.....6
 1.5.3 Delimitación Conceptual6



CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de Estudio.....	7
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	14
2.1.3 Antecedentes Locales.....	16
2.2 Base Legal.....	19
2.3 Bases Teóricas.....	19
2.3.1 Definicion higiene laboral.....	19
2.3.2 Gestión de higiene laboral.....	21
2.3.3 Objetivo de higiene laboral.....	21
2.3.4 Principales puntos de la higiene laboral.....	22
2.4. Marco Conceptual.....	31
2.4.1 Accidentes.....	31
2.4.2 Enfermedad.....	31
2.4.3 Participacion.....	31
2.4.4 Higiene.....	31
2.4.5 Salud.....	31
2.4.6 Estrés.....	32
2.4.7 Motivacion.....	32
2.4.8 Ergonomia.....	32
2.4.9 La higiene del trabajo.....	32
2.4.10 Metas.....	32
2.5 Marco Institucional.....	32
2.5.1 Informacion General.....	32
2.5.2 Reseña Historica.....	33
2.5.3 Logotipo.....	34



2.5.4 Propósito 34

2.5.5 Organigrama 35

2.6 Variables..... 36

2.6.1 Variable de Estudio 36

2.6.2 Conceptualización de la Variables 36

2.6.3 Operacionalizacion de la Variable 36

CAPITULO III

METODO DE INVESTIGACION

3.1 Tipo de investigación..... 37

3.2 Enfoque de Investigación..... 37

3.3 Diseño de la Investigación..... 37

3.4 Alcance de la Investigación..... 37

3.5 La Población y muestra de Investigación..... 38

3.5.1 Población 38

3.5.2 Muestra 38

3.6 Técnica e Instrumento de recolección de Datos..... 38

3.7 Procesamiento del análisis de datos..... 38

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado39

4.1.1 Presentación del instrumento 39

4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado 40

4.2 Resultados de las dimensiones de la variable higiene laboral.....41

4.2.1 Entorno físico del Trabajo 41

4.2.2 Entorno psicológico del Trabajo 45

4.2.3 Ergonomía..... 50

4.2.4 Salud Ocupacional..... 54



4.3 Resultado de la variable higiene laboral..... 58

CAPITULO V

DISCUSION

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....61

5.2 Limitaciones de estudio..... 61

5.3 Comparación crítica con la literatura existente.....61

5.4 Implicancias del estudio.....62

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:Conceptualización de la variable. 36

Tabla 2: Operacionalización de la variable 36

Tabla 3: Técnicas e instrumento de recolección de datos 38

Tabla 4:Distribución de los ítems del cuestionario 39

Tabla 6: Descripción de la baremación y escala de interpretación 40

Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad 40

Tabla 8: Indicadores de la dimensión entorno físico 41

Tabla 9: Entorno físico 43

Tabla 10: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión entorno físico. . 44

Tabla 11: Indicadores de la dimensión entorno psicológico. 46

Tabla 12: Entorno psicológico 48

Tabla 13. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión entorno
psicológico 49

Tabla 14: Indicadores de la dimensión principios ergonómicos. 50

Tabla 15: Principios ergonómicos 52

Tabla 16: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión principios
ergonómicos 53

Tabla 17: Indicadores de la dimensión salud ocupacional 54

Tabla 18: Salud ocupacional 56

Tabla 19: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Salud
ocupacional. 57

Tabla 20: Higiene laboral 58

Tabla 21: Comparación promedio de las dimensiones de la variable higiene laboral. . 59



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Scotiabank, 2019, Logotipo..... 34

Figura 2: Scotiabank, 2019, Organigrama. 35

Figura 3: Indicadores de la dimensión entorno físico 42

Figura 4: Entorno físico 43

Figura 5: Comparación de promedio de los indicadores de la dimensión entorno físico 45

Figura 6: Indicadores de la dimensión entorno psicológico..... 46

Figura 7: Factores entorno psicológico..... 48

Figura 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión entorno psicológico 49

Figura 9: Indicadores de la dimensión principios ergonómicos..... 51

Figura 10: Principios ergonómicos..... 52

Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión principios ergonómicos 53

Figura 12: Indicadores de la dimensión salud ocupacional 55

Figura 13: Salud ocupacional 56

Figura 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión salud ocupacional..... 58

Figura 15: Higiene laboral 59

Figura 16: Comparación de promedios de las dimensiones de la variable higiene laboral..... 60



RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general describir la higiene laboral que brinda la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A en la ciudad cusco 2019. El tipo de investigación es básica de alcance descriptivo, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Se tuvo como muestra 30 colaboradores del área de operaciones, para la recolección de datos se aplicaron como instrumento el cuestionario, y se demuestra la consistencia de la misma con la técnica estadística “índice de consistencia interna de alfa de cronbach”. Los resultados de la investigación concluyó que la higiene laboral que brinda el banco es inadecuado con un promedio de 1.49, el entorno físico del trabajo concluyo con un promedio de 1.63 lo cual se clasifica como inadecuado, el entorno psicológico obtuvo un promedio de 1.64 calificado como inadecuado a si mismo los principios ergonómicos obtuvieron un promedio de 1.40 como inadecuado por último la salud ocupacional se calificó con un promedio de 1.31 considerado como inadecuado.

Palabras claves: Higiene laboral, entorno físico del trabajo, entorno psicológico del trabajo, principios ergonómicos, salud ocupacional.

**ABSTRACT**

The present investigation has like general objective to describe the labor hygiene that provides the financial institution Scotiabank Peru S.A.A in the cusco city 2019. The type of investigation is basic of descriptive scope, with a non experimental design and quantitative approach. A sample of 30 collaborators from the area of operations was used to collect the data and the questionnaire was applied as an instrument, and the consistency of the questionnaire was demonstrated with the "chronbach alpha internal consistency index" statistical technique. The results of the investigation concluded that the labor hygiene provided by the bank is inadequate with an average of 1.49, the physical environment of the work concluded with an average of 1.63 which is classified as inadequate, the psychological environment obtained an average of 1.64 qualified as inadequate to itself the ergonomic principles obtained an average of 1.40 as inadequate. Finally the occupational health was rated with an average of 1.31 considered as inadequate.

Keywords: Occupational hygiene, physical work environment, psychological work environment, ergonomic principles, occupational health.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

Hoy en día a nivel mundial la higiene laboral es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de una empresa, siendo la higiene laboral una estrategia para la prevención de enfermedades en el trabajo causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades de cada empresa.

En el Perú las empresas que desean mantenerse en el amplio mundo de la competitividad deben acogerse a las medidas y reglas adoptadas con la finalidad de prevenir accidentes y minimizar los riesgos para ello el control de la higiene laboral resulta de vital importancia en las empresas.

Según (Chiavenato, 2009) la higiene laboral se refiere:

La higiene laboral se refiere a un conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, resguardándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas de su puesto y al entorno físico donde las desempeña. (Pag.474)

En la ciudad del Cusco la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. dedicada a la prestación de servicios financieros al público en general mayores de 18 años, se observa que presenta problemas en cuanto la higiene laboral.

Se identificó que el entorno físico del trabajo no está siendo aplicado en su totalidad se evidencia deficiencias en cuanto a la iluminación ya que produce contrastes lo que impide visualizar correctamente la información del monitor; la temperatura no se regula según a la temporada por lo que en invierno el trabajo se torna pesado; por otro lado la ventilación no es monitoreada y crea un ambiente cargado; los equipos que generan ruido como generadores se encuentran en su puesto de trabajo por lo que ocasiona molestias y por último con lo que respecta a la comodidad en el espacio de trabajo se encuentran elementos como tomacorrientes, cables que generan molestias para cumplir con sus



funciones, con respecto a estas necesidades se observa que no están cubiertas por el banco, lo que generaría que el colaborador no consiga centrarse en la labor que le corresponde.

En cuanto al entorno psicológico del trabajo, se manifiesta que las relaciones humanas no son del todo fluidas entre los promotores de servicios y jefes, al momento de retener un billete falso en ocasiones el cliente se ofusca para ello el promotor de servicio requiere respaldo del jefe, sin embargo el mismo tiene que lidiar con el cliente; así mismo trabajan con metas mensuales de venta de productos financieros que varían e incrementan constantemente y no son transmitidas por los jefes de forma clara, por otro lado el tipo de actividad y su motivación consideran que no corresponde a sus capacidades y habilidades de cada uno así mismo el estilo de administración democrática y participativa no se aplica eficientemente debido que los promotores de servicio refieren que no se les toma en cuenta en las decisiones respecto al trabajo, las metas del promotor de servicio deben ser cumplidos a la fecha por lo que trabajan bajo presión y en cuanto a la eliminación de fuentes de estrés no estaría aplicando apropiadamente, finalmente la entrega personal y emocional de los promotores de servicio se refleja que no es del todo óptimo debido por la falta de apoyo por la institución financiera con respecto a la pérdidas de dinero, lo que podría generar un comportamiento inapropiado para la Institución Financiera.

Los promotores de servicio pasan la mayor parte de su tiempo en la institución financiera debido que lo consideran como su hábitat y se observa que la ergonomía no estaría aplicado de forma adecuada para el desarrollo de sus actividades como administrar los niveles de efectivo según las políticas establecidas, el conteo de dinero, revisión de dinero, verificación del DNI, etc. Las máquinas y equipos no están del todo en condiciones óptimas y de acuerdo a sus condiciones físicas ya que se comparten entre promotores de servicio y estos son pesados lo que les impide movilizarlos de forma rápida cuando es necesario, las instalaciones no se encuentra distribuidas de forma que ayuden al promotor de servicio en su trabajo por ultimo no cuentan con la cantidad de herramientas necesarias para cada promotor de servicio lo que repercute negativamente en el desarrollo de sus actividades.



Finalmente con lo que refiere a salud ocupacional no se está dando la importancia apropiada por parte de la institución financiera, la función de los promotores de servicio se basa principalmente en atender operaciones de clientes como las más concurrentes que son depósitos, retiros, pagos de préstamos, pagos de tarjetas de crédito, etc. Como también vender productos financieros tales como cuentas de ahorros, seguros, tarjetas de crédito y préstamos, es decir identifican las necesidades de los clientes a fin de proponer y recomendar productos y servicios de la Institución Financiera, con el fin de cumplir a su meta mensual, debido que trabajan bajo presión constante por lo que no existe un sistema de seguimiento de enfermedades, implantación de sistemas de informes médicos, formulación de reglas y procedimientos para la prevención médica, por lo que estas necesidades no se estaría cumpliendo, así mismo los promotores de servicio creen que las recompensas a los gerentes y a los supervisores por la administración eficaz no sería congruente con el desempeño que realizan, todos los aspectos mencionados podrían afectar su salud de los promotores de servicio y al mismo tiempo su desempeño en el trabajo, lo que no sería conveniente para la institución financiera.

Todo esto constituye un mal manejo de higiene laboral por parte de la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. Es por ello que la presente investigación se realiza con la finalidad de estudiar y entender las posibles causas que generarían este problema, el cual de no tomar las medidas necesarias podría afectar en el rendimiento de sus colaboradores.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo es la higiene laboral en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco 2019?

1.2.2 Problema Específicos

- ✓ ¿Cómo es el entorno físico de trabajo en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco. 2019?



- ✓ ¿Cómo es el entorno psicológico de trabajo en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco 2019?
- ✓ ¿Cómo es la ergonomía en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco. 2019?
- ✓ ¿Cómo es la salud ocupacional en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Conocer la higiene laboral en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco 2019

1.3.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Describir el entorno físico de trabajo en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco 2019.
- ✓ Describir el entorno psicológico de trabajo en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco 2019.
- ✓ Describir la ergonomía en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco 2019.



- ✓ Describir la salud ocupacional en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco 2019.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Relevancia Social

El trabajo de investigación permite a la institución financiera Scotiabank Perú tener una mejor apreciación de la higiene laboral donde los beneficiarios directos serán los colaboradores que laboran en esta institución financiera.

1.4.2 Implicación de Práctica

El presente Trabajo de investigación constituye un aporte a la institución financiera Scotiabank Perú, para que puedan tomar decisiones frente a las circunstancias que se encuentran.

1.4.3 Valor Teórico

El trabajo de investigación permitió utilizar fuentes como libros, artículos, revistas, periódicos lo cual permitieron indagar, promover y profundizar los conocimientos de la variable higiene laboral.

1.4.4 Utilidad Metodológica

El presente trabajo de investigación tiene utilidad metodológica porque sigue pautas, procesos y secuencias metodológicas a si mismo puede ser como referencia o antecedente a investigaciones futuras



1.4.5 Viabilidad

El trabajo de investigación fue viable porque se dispuso de los recursos económicos necesarios y el acceso a la información para la obtención de los resultados.

1.5 Delimitación de la Investigación

1.5.1 Delimitación Temporal

La presente investigación se desarrolló en un periodo de febrero - junio del presente año 2019.

1.5.2 Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrolló en las agencias de la institución financiera Scotiabank Perú S.A a nivel del Cusco; agencia Larapa, agencia Magisterio, agencia Wanchaq, agencia Maruri y agencia Money.

1.5.3 Delimitación Conceptual

La presente investigación se limitó abordar la variable de estudio, denominada higiene laboral en cual concierne en el área de recursos humanos.



CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de Estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

PRIMER ANTECEDENTE

Cardenas en el (2011) en su investigación denominada “Evaluación y análisis de las prácticas en Seguridad Industrial e Higiene Laboral en empresas de construcción” realizada en la Universidad de los Andes en Colombia, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: Las ARP, como entes de control y vigilancia, no imponen sanciones y participan de una forma más negociable y paciente frente al incumplimiento de la gestión efectiva en la prevención de accidentes, el 90% de las empresas encuestadas manifiestan que no han recibido sanciones de ningún tipo. La función designada por el sistema, de sancionar a las empresas que incumplan o no garanticen la seguridad del trabajo, no es desarrollada.

Segunda: Las ARP prestaron asesoría en la investigación de accidentes al 70% de las empresas consultadas, pudiendo ser un actor activo de dicha investigación la cual no puede determinar los factores reales de la responsabilidad de la causa de los accidentes, dada su participación en la vigilancia del sistema.

Tercera: Las actividades de prevención que han desarrollado las empresas constructoras, están directamente relacionadas con el reglamento técnico de seguridad en el trabajo presentado en la Tabla 8, dispuesto por la legislación colombiana. De acuerdo a esta tabla, los programas de salud ocupacional, medicina preventiva y del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, deben aplicarlos todas las empresas constructoras. Sin embargo, encontramos que en la mayoría de las empresas este reglamento técnico no se implementa en su totalidad.



Cuarta: Las empresas que tienen un programa de salud ocupacional para la empresa y otro independiente para obra corresponde al 50% de las empresas que tienen más de 25 años en el mercado y que tienen más de 500 trabajadores. Así mismo, tienen en su mayoría, un presupuesto asignado a la empresa y por obra del programa de salud ocupacional. Son empresas que se destacan por su innovación y desarrollo y por tener una estructura organizacional sólida y tener implementado algún tipo de sistema de gestión.

Quinta: Las actividades de prevención desarrolladas en las empresas están directamente relacionadas con las actividades ofrecidas por las ARP. Las charlas y capacitaciones ofrecidas, son asumidas por varias empresas como programas de formación de personal. Este concepto puede ser confundido, ya que el programa de formación de personal corresponde a un análisis de cada uno de los cargos de la empresa y la formación para el cumplimiento de metas. La mayoría de las empresas consultadas tienen dentro de sus programas de formación la capacitación de trabajo en alturas. Se destaca que las empresas que tienen menos de 150 trabajadores, no tienen un esquema definido de formación y no tampoco programas de capacitación de trabajo seguro en alturas. MIC 2011-I0-4 82

Sexta: El 75% de las empresas encuestadas manifestó tener un procedimiento de evaluación cuantitativa de riesgos, pero la mitad de estas empresas no indicó cuáles eran las actividades principales de dicho procedimiento. Esto se debe posiblemente que asumen como valoración cuantitativa, la identificación de los riesgos, las medidas de prevención, pero no el análisis de la frecuencia e impacto sobre los trabajadores. Esto evidencia el bajo conocimiento sobre la gestión efectiva de riesgos. Así mismo, el 45% de las empresas manifestaron tener un protocolo de gestión de riesgos, confirmando que es reducido el conocimiento del tema en el sector.

Séptima: Las empresas que tienen algún tipo de certificación en sistemas de gestión manifestaron tener procedimientos de evaluación cuantitativa de riesgos. Solo dos empresas manifestaron aplicar la norma GTC 045 GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS PELIGROS Y LA VALORACIÓN DE LOS



RIESGOS EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, y una de estas tiene certificación en implementación de sistemas de gestión. Este factor es independiente del tamaño de la empresa por número de trabajadores y trayectoria de la misma.

Octava: Los programas de responsabilidad social que tienen las empresas, es independiente a la cantidad de trabajadores y a la antigüedad de las empresas, no se muestra ninguna relación con estos aspectos.

Novena: El protocolo de gestión de riesgos está desarrollado en la mayoría de las empresas, el cual no se relaciona con la antigüedad ni el tamaño de la empresa de acuerdo al número de trabajadores. Sin embargo, la mayoría de las empresas que tienen menos de 150 trabajadores, no tienen desarrollado un protocolo de gestión de riesgos.

Decima: Los protocolos de investigación de accidentes e investigación de incidentes son asumidos como uno solo. Es importante que se desarrollen campañas que promuevan la implementación de procedimientos de investigación y registro de incidentes, y que estos alimenten una base de datos consolidada y pública, que fortalezca las estadísticas de accidentalidad y mortalidad. El entendimiento de los incidentes y su mejoramiento mediante medidas preventivas, disminuye notablemente la ocurrencia de accidentes graves y mortales. Estas medidas presentan un menor impacto económico comparado con las responsabilidades económicas que debe asumir todo el sistema cuando ocurre un accidente laboral y estas aumentan cuando se convierte en accidente fatal. MIC 2011-I0-4 83

Onceava: Del encargado de salud ocupacional de las empresas, el tipo de vinculación no va relacionado con el tamaño y antigüedad de la empresa. El 50% de las empresas de menos de 150 trabajadores, tienen una contratación por prestación de servicios. La mayoría de estas empresas el nivel de formación de los encargados es técnico con estudio de posgrado en salud ocupacional. Las demás empresas tienen profesionales en ingeniería ambiental, civil, industrial, administración de empresas y profesionales en salud ocupacional con especializaciones en salud ocupacional o cursándolas actualmente. De acuerdo con



las respuestas de la encuesta en general, se evidencia que los responsables de la seguridad, no tienen conceptos claros de gestión de riesgos.

Doceava: La mayoría de las empresas si tienen un procedimiento de control de proveedores. Sin embargo, las empresas de menos de 150 trabajadores, no tienen ningún procedimiento de control de proveedores, ni imponen sanciones cuando los contratistas incumplen las medidas de seguridad establecidas. Aunque en las empresas exista algún tipo de control a contratistas, este es mínimo, dado que las cadenas de contratación son largas y los porcentajes de contratación son altos. Estos controles deberían establecerse desde el gobierno por medio de una legislación que limite los niveles de subcontratación como se ha venido haciendo en países latinoamericanos como Perú y España.

Treceava: Las estadísticas históricas de accidentalidad en la construcción no se encuentran disponibles de forma unificada. Las diferentes entidades de control presentan información que año tras año varía por diferentes factores asociados a la organización del sistema. Recientemente se ha venido intentando tener estadísticas que proporcione información comparable y analizable. Este panorama no permite hacer un acercamiento detallado del comportamiento del sector para la toma de decisiones y acciones de mejora. Así mismo, a través de las encuestas realizadas se encuentra que las empresas no tienen este registro consolidado y que se presenta desconocimiento del manejo de indicadores, problema que elimina el seguimiento de la accidentalidad y acciones de mejora en las empresas.

Catorceava: Las mayores causas de ausentismo en las empresas encuestadas están relacionadas con enfermedad o accidente común, no está relacionado con la actividad laboral y también en la causa que origina más días perdidos. Aunque el accidente laboral se presentó en un bajo porcentaje en las empresas encuestadas, corresponde a la segunda causa de días perdidos. Este comportamiento se relaciona directamente con que en las empresas el responsable de salud ocupacional, desconoce la identificación de peligros y la valoración de los riesgos de los trabajadores o no realiza la investigación apropiada sobre las enfermedades y las clasifica como accidente o enfermedad común. MIC 2011-IO-4 84

Quinceava: Con la implementación de trabajo seguro en alturas, la tasa de accidentalidad y de mortalidad si presentaron una disminución en el año 2009. Esto



muestra que en la actualidad estas normas específicas en un área de trabajo, si tiene un impacto directo en la seguridad de los trabajadores.

Dieciseisava: Las empresas consultadas, manifestaron que los beneficios de la implementación del trabajo seguro en altura incluyen mayor cultura de seguridad en los trabajadores que realizan trabajo en altura y una disminución de la accidentalidad y severidad de los accidentes relacionados con estas actividades. Las dificultades detectadas se presentan por no obtener cupos para la capacitación de los trabajadores en el SENA y los altos costos de implementación respecto a la compra de los equipos, elementos de protección personal y realización de los exámenes médicos.

Diecisieteava: Las prácticas de seguridad presentadas en el capítulo anterior corresponden a actividades con una baja inversión si se compara con el costo que incurre cuando un trabajador se accidenta. No es solamente crítico el valor diario que representa la inoperancia del trabajador, sino el impacto en las actividades que desarrollaba y la disminución de la productividad por su ausencia.

Dieciochoava: La gestión del conocimiento sobre las prácticas de seguridad industrial en las empresas constructoras es muy baja. Las empresas no se muestran interesadas en compartir información sobre programas que beneficien la seguridad de los trabajadores. Este recelo no permite un análisis y retroalimentación de experiencias que permitan prevenir accidentes en el sector. Las diferentes agrupaciones son celosas en dar información relacionada con la seguridad en el trabajo en el sector de la construcción. El levantamiento de estadísticas fue muy complicado para desarrollar la investigación y por ende el análisis no pudo abarcar causas y determinación de comportamientos.

SEGUNDO ANTECEDENTE

Pérez (2013) en su investigación denominada “Seguridad e Higiene Laboral aplicada a las empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango” realizada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, llegó a las siguientes conclusiones:



Primera: La mayoría de empresas constructoras de la ciudad de Quetzaltenango no aplican de una forma técnica las medidas de seguridad e higiene laboral, donde el 55% de los Gerentes indicaron que no cuentan con instrumentos en los cuales se encuentren plasmadas las medidas de seguridad e higiene laboral y el 47% de los colaboradores opino no tener conocimiento de la existencia de dichas medidas. Estos resultados demuestran que la mayoría de colaboradores, especialmente albañiles y maestros de obra están en un alto riesgo de sufrir accidentes al no trabajar en condiciones favorables de seguridad e higiene.

Segunda: Se identificó que la mayoría de las empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango, no le dan la importancia necesaria al tema de medidas de seguridad e higiene laboral, como se observa en los resultados de la pregunta número 8 del cuestionario dirigido a los colaboradores: donde el 67% de ellos opinó que no recibe ninguna información sobre seguridad e higiene laboral, por el contrario el 53% de los gerentes indico que da a conocer las medidas de seguridad e higiene de forma oral repetitiva.

Tercera: Se concluye que dentro de los medios más utilizados por las empresas constructoras para aplicar medidas de seguridad e higiene laboral, según la pregunta número 12 del cuestionario dirigido a los gerentes de las empresas constructoras, el 25% utiliza avisos (notas escritas), el 12% con lo hace a través de afiches colocados en lugares específicos y el 53% emplea medios como el oral repetitivo por no contar con manuales o políticas de seguridad e higiene laboral.

Cuarta: Se determinó desde el punto de vista de los gerentes que dentro de los procesos de la obra de construcción, el que presenta mayores riesgos para el personal dentro de la gama de actividades es la de excavaciones con un 22% por las características naturales del suelo y la época del año, luego el trabajo en altura con un 20% de calificación de riesgo en techos (Resultados de la pregunta número 6). En comparación con la opinión de los colaboradores (Resultados de la pregunta número 9), el 23% manifestó que la actividad de instalación de techos es el que representa mayor riesgo, en el 18% se encuentran las actividades de 97 excavación y cercamiento. Por lo que se concluye que en actividades que se realizan en altura



como la de techos y en excavación se deben tener mayores medidas de seguridad e higiene laboral y utilizar equipo adecuado para minimizar los riesgos a que son expuestos los colaboradores.

Quinta: Según la opinión de los gerentes de las empresas constructoras el 38% plasma las medidas de seguridad e higiene laboral a través de un reglamento de trabajo (Resultados de la pregunta número 11). Mientras que un 48% de los colaboradores indicó que las empresas no le proveen de equipo de protección individual acorde a cada labor (Según resultados de la pregunta número 5) y el 47% manifestó que sus actividades no son supervisadas conforme a medidas de seguridad e higiene laboral. (Según resultados de la pregunta número 7).

Sexta: Por parte de los colaboradores se identificó que las causas que ocasionan lesiones o accidentes en el trabajo se debe al desconocimiento de medidas de seguridad e higiene laboral por parte del mismo trabajador. Como segunda causa se le atribuye a la carencia o falta de uso de equipo de seguridad de acuerdo a cada actividad y por último la falta de señalización en la obra (Según resultados de la pregunta número 13). Y Desde el punto de vista de los gerentes las principales causas de accidentes laborales se dan por no utilizar el equipo de protección, negligencia del trabajador y por ultimo falta de conocimiento y señalización en obra. Todos los factores mencionados con anterioridad dan origen a los accidentes laborales, colocando a los albañiles y maestros de obra en condiciones peligrosas. (Según resultados de la pregunta número 5)

Séptima: Los gerentes indicaron que le dan mayor importancia a la seguridad laboral, por las características particulares de las actividades que realizan los colaboradores en una obra de construcción, y las medidas de higiene laboral se orientan a la terminación de la obra, las cuales están dadas a través de la supervisión, como lo refleja el 53% de los colaboradores quienes manifestaron que si son supervisados en la ejecución de las tareas.



2.1.2 Antecedentes Nacionales

TERCER ANTECEDENTE

Licas (2016) en su investigación denominada “Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en conformidad a la ley 29783 y la norma aplicable del sector en una empresa de generación eléctrica” realizada en la Universidad Nacional de Ingeniería en Lima, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: En el Diagnóstico del Sistema de Gestión de SST, que hay un cumplimiento del 50%, mientras que el mayor incumplimiento ocurre en los principios de Planeamiento y Aplicación (29%), Control de Información y documentos (39%), Revisión por la Dirección (17%).

Segunda: En la evaluación del cumplimiento de R.M 111-2013-MEM hay un cumplimiento del 82%, siendo los incumplimientos relacionados con la falta de estándares de seguridad, y PETS (Procedimiento escrito de trabajo seguro).

Tercera: La normativa peruana en materia de seguridad y salud aplicable al sub sector electricidad, para una empresa de generación eléctrica, se encuentra identificada en la presente tesis; por lo que al implementar el modelo del Sistema de Gestión de SST planteado, se estaría cumpliendo con los requisitos legales aplicables.

Cuarta: Se puede concluir que en la comparación realizada (Cuadro N°6) los requisitos de la norma internacional OHSAS 18001:2007, están presentes en los requisitos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud descritos en la Ley 29783, su reglamentación D.S. 005-2012-TR y modificatorias; por lo que el Modelo del Sistema de Gestión de SST propuesto para una empresa de generación eléctrica, puede ser viable como un modelo de Sistema de Gestión base para una futura certificación de la norma OHSAS 18001:2007.



Quinta: Se han desarrollado los modelos de procedimientos y formatos a considerar en un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo con los requisitos de la normativa peruana en materia de seguridad y salud aplicable a una empresa de generación eléctrica.

Sexta: Con el Modelo propuesto para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se cumple con los requisitos mínimos exigidos por la Ley 29783 su reglamento D.S. 005-2012-TR, así como sus 228 modificatorias; así también con la normativa del sub sector electricidad en materia de seguridad y salud.

Séptima: Para realizar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo propuesto, se requerirá de 13 meses aproximadamente, como se plantea en el Cuadro N°9 Programación de Implementación del Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Octava: Para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se debe tener en cuenta los costos de implementación de los siguientes elementos: Capacitaciones externas, Consultoría, Auditoría Legal, Costo por material de comunicación y difusión, Compra de equipos de protección personal, Controles operacionales (infraestructura, herramientas, otros). Costo por Salud Ocupacional (exámenes médicos, campañas médicas, etc.). Costos de Monitoreo de Riesgos Higiénicos (Ruido, iluminación, material particulado, etc.). Auditorías Externas.

CUARTO ANTECEDENTE

Espinoza (2016) en su investigación titulada “Aplicación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para reducir la accidentabilidad laboral de la empresa Eulen del Perú S.A” realizada en la Universidad Cesar Vallejo de Lima, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, determinó las siguientes conclusiones:

Primera: La Aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional reduce la Accidentabilidad Laboral de la Empresa Eulen del Perú S.A, Lima –



2016; con un nivel de significancia de 0,005 como se evidencia en la Tabla N°05 (pag.35).

Segunda: La Aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional redujo el Índice de Frecuencia de la Empresa Eulen del Perú S.A, Lima – 2016, con un nivel de significación de 0,043 como se evidencia en la Tabla N°10 (pag. 39). Cuantitativamente esto se puede ver en la disminución que se ha experimentado el índice de frecuencia de accidentes el cual ha pasado de 968.83 en año 2015 a 149.83 en el año 2016, de acuerdo a la diferencia de promedio a un valor de 819 accidentes por cada millón de horas hombre – trabajadas en el periodo de tiempo de 6 meses, como se evidencia en el Cuadro N°09 (pag. 31).

Tercera: La Aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional redujo el Índice de Gravedad de la Empresa Eulen del Perú S.A, Lima – 2016, con un nivel de significación de 0,043 como se evidencia en la Tabla N°15 (pag. 43). .Cuantitativamente esto se puede ver en la disminución que se ha experimentado el índice de gravedad de accidentes el cual ha pasado de 04 en año 2015 a 00 en el año 2016, de acuerdo a la diferencia de promedio a un valor de 04 días perdidos por cada mil horas – hombre expuesto al riesgo en el periodo de tiempo de 6 meses, como se evidencia en el Cuadro N°10 (pag. 31)

2.1.3 Antecedentes Locales

QUINTO ANTECEDENTE

Huachaca, Delgado (2017) en su investigación titulada “Seguridad e Higiene Laboral en las obras constructoras en ejecución de las empresas constructoras del distrito de Wanchaq – Cusco 2017” realizada en la Universidad Andina del Cusco, para optar el título profesional de Administrador , determino las siguientes conclusiones:



A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación realizada en las obras de las empresas constructoras del distrito de Wanchaq, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: En el 56.3% de las obras en ejecución de las empresas constructoras, en el entorno físico de trabajo es inadecuado, lo que evidencia que las obras no cuentan con iluminación adecuada para cada tipo de trabajo, no existe un método de ventilación para las actividades expuestas a agentes químicos, las actividades expuestas a temperaturas extremas tienen indumentaria en malas condiciones, que no protege su salud, el personal está expuesto a ruido excesivo y utiliza orejeras en malas condiciones, que influye en la comodidad del trabajador

Segunda: En el 87.5% de las obras en ejecución de las empresas constructoras, el entorno psicológico de trabajo es inadecuado, lo que evidencia que el lugar de trabajo genera perjuicios y repercute en las malas relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, lo que genera una mala falta de autonomía e independencia para realizar sus actividades, sobre carga de trabajo que conlleva un estrés en los trabajadores.

Tercera: La ergonomía de las obras de las empresas constructoras del distrito de Wanchaq son 100% medianamente adecuadas, lo que evidencia que no en todos los puestos cuentan con mesas, sillas e instalaciones adecuadas al trabajador, sin embargo se encuentra en la búsqueda de la optimización del diseño de mesas e instalaciones.

Cuarta: La salud ocupacional de las obras de las constructoras del distrito de Wanchaq es inadecuado, siendo así que el 75% es medianamente adecuado; lo que evidencia se busca un estado de bienestar hacia el trabajador, mediante programas de inducción; mientras que ninguna obra cumple totalmente en implementar nuevos sistemas de trabajo que reduzca los niveles de estrés, monotonía y carga mental en los trabajadores.

Quinta: En el 50% de las obras de ejecución de las constructoras del distrito de Wanchaq, la prevención de accidente es inadecuado, evidenciando que no se busca minimizar los accidentes de trabajo, localizando distractores en el horario de



trabajo y la supervisión del uso EPP (equipo de protección personal) por otro lado el 31.3% medianamente adecuado, para lo cual se han realizado verificaciones eventuales en las posibles zonas inseguras.

Sexta: en el 68% de la sobras de las constructoras del distrito de Wanchaq cumple medianamente con la prevención de incendios, lo que evidencia que realizan charlas informativas en el cual no incluye entrenamiento en el manejo de sustancias toxicas (combustible) y los lugares designados para su manipulación y almacenados no están

Séptima: En el 62% de las obras de las empresas constructoras del distrito de Wanchaq, la prevención de robos es medianamente adecuado, lo que evidencia que existe un control de entradas y salidas del personal, un inventario de las máquinas, herramientas y vehículos de la obra, otorgando responsabilidad a los trabajadores sin embargo, la vigilancia solo se realiza al interior de la obra. Las empresas cuentan con un área contable que se encarga de verificar los comprobantes de pago.

SEXTO ANTECEDENTE

Venero, (2015) en su investigación titulada como “Plan de Seguridad e Higiene ocupacional de la Universidad Andina del Cusco, Sede Principal.” Realizado en la Universidad Andina del Cusco, para optar el título profesional de Administrador llego a las siguientes conclusiones:

Primera: El plan de seguridad, nos permite conseguir que se preste una mayor atención al lugar de trabajo y a los peligros que lo rodean, además esto significa una mejora en la productividad y en la seguridad de la comunidad universitaria.

Segunda: En las atenciones frecuentes en el tópico de la Universidad Andina del Cusco (2012-2013), se puede apreciar que las atenciones con más frecuencias se presenta de la siguiente manera: Herida, cefalea lesiones/contusiones de lumbalgia. De los datos obtenidos y de la observación de campo se realizó una clasificación de los puestos de trabajo para elaborar la matriz IPER, se puede apreciar el nivel de riesgo alto se encuentra en el personal de servicio y personal de mantenimiento.



Los riesgos identificados con mayor incidencia se presentan de la siguiente manera. Caídas de personas al mismo nivel con un porcentaje de incidencia del 42%, dolores dorso lumbares con un porcentaje de incidencia del 13%, fatiga visual con un porcentaje de incidencia de 10%, exposición de sustancia nocivas con un porcentaje de incidencia del 5%, contactos eléctricos con un porcentaje de incidencia del 3%, caídas de personas a distinto nivel con un porcentaje de incidencia del 2%.

Tercera: Con la culminación del presente trabajo se diseñó un plan de seguridad para la universidad Andina de Cusco a fin de dar cumplimiento a las exigencias de la normatividad vigente Ds005-2012 TR, además con el presente plan se estaría logrando establecer los lineamientos necesarios: implementar estándares procedimientos de trabajo, registro etc. Para el mejor control de las actividades y que estas sean realizadas de acuerdo al diseño y estructura del plan. Todo ello para poder contar con una universidad organizada y preparada para enfrentar de forma efectiva los peligros y emergencias que se puedan producir en nuestra universidad.

2.2 Base Legal

Ley N° 29783 – ley de Seguridad- y Salud en el Trabajo aprobado por Decreto Supremo N° 005 2012-TR y su modificatoria DS N° 006-2014-TR

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Definición higiene laboral

Según (Chiavenato, 2009) La higiene laboral se refiere:

“La higiene laboral se refiere a un conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, resguardándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas de su puesto y al entorno físico donde las desempeña.” (Pag.474)



“Ciencia y arte dedicado al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas por el lugar de trabajo y que pueden ocasionar enfermedades, destruir la salud y bienestar o crear algún malestar significativo entre los trabajadores.” (Cortes, 2012)

“La ciencia de la anticipación, reconocimiento y evaluación de riesgo y condiciones perjudiciales en el ambiente laboral así como el desarrollo de estrategias de prevención y control con el objetivo de proteger y promover la salud y bienestar de los trabajadores, salvaguardando también la comunidad y el ambiente en general.” (Goelzer, 2001)

“Es una aplicación racional de técnicas que tienen como objetivo el reconocimiento, control y evaluación de factores ambientales que se ocasionan en el lugar de trabajo, pudiendo causar enfermedades, daños a la salud y ciertas incomodidades por parte de los trabajadores.” (Hernández, 2005)

Según (Organización Internacional de Trabajo, 2012) la salud y la seguridad laborales constituyen una disciplina muy amplia que abarca múltiples campos especializados. En un sentido más general debe tender a:

- El fomento y mantenimiento del grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea tal fuere su ocupación.
- La prevención entre trabajadores de las consecuencias negativas que sus condiciones de trabajo pueden tener en la salud.
- La protección de los trabajadores en su lugar de empleo frente a los riesgos a que puedan dar lugar los factores negativos para la salud.
- La colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales.
- La adaptación de la actividad laboral a los seres humanos. En otras palabras la salud y seguridad laboral abarcan el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, es decir “toda la persona”. (pag.42)



2.3.2 Gestión de higiene laboral

Es la administración de la prevención, eliminación y control de los peligros que puedan ocasionar riesgos en la salud de los trabajadores. Se hace a través de procedimientos, registros reglamentos interno de seguridad, planes de emergencia etc. Que son liderados por la dirección de la empresa. (Castelmonte Asociados, 2010)

2.3.3 Objetivo de higiene laboral

“La Higiene ocupacional tiene como objetivo la prevención de las enfermedades ocupacionales o laborales generadas por factores o agentes físicos, químicos o biológicos que se encuentran en los ambientes de trabajo y que actúan sobre los trabajadores pudiendo afectar su salud y su bienestar.” (Seguros, 2011)

Según (Cortes, 2012) El objetivo fundamental de la higiene en el trabajo está enmarcado dentro de la propia definición como prevención de las enfermedades profesionales para conseguir dicho objetivo basa su función sobre las siguientes funciones:

- a) Reconocimiento: análisis de las condiciones de trabajo y de los contaminantes y los efectos que producen sobre el hombre y su bienestar.
- b) Evaluación: basada en la experiencia y la ayuda de técnicas de media cuantitativas de los datos obtenidos de los análisis frente a los valores estándar que se consideran aceptables para que la mayoría de los trabajadores expuestos no contraigan una enfermedad profesional.
- c) Control: controlar de las condiciones no higiénicas utilizando los métodos adecuados para eliminar las causas de riesgo y reducir las concentraciones de los contaminantes a límites soportables para el hombre. (pag.410)



2.3.4 Dimensiones de higiene laboral

Según (Chiavenato,2009) en su libro Gestion talento humano, hace referencia a la implementación de un programa que brinde bienestar al trabajador considerandolas dimensiones como los principales puntos de higiene laboral que son:

- **Entorno físico del trabajo**, que incluye: iluminación, ventilación, temperatura, ruidos y comodidad.
- **Entorno psicológico del trabajo**, que incluye: relaciones humanas agradables, tipo de actividad agradable y motivadora, estilo de administración democrático y participativo, eliminación de fuentes de estrés, entrega personal y emocional.
- **Ergonomía**, que incluye: Máquinas y equipos, Instalaciones, herramientas.
- **Salud ocupacional**, que incluye: sistema y seguimiento de enfermedades, sistemas de informes médicos, Formulación de reglas y procedimientos para la prevención médica, Recompensas a los gerentes y a los supervisores por la administración eficaz.

2.3.4.1 Entorno físico del trabajo

Según (Castellà, 2010) define como Ambiente Físico del trabajo:

La parte de los recursos del espacio de trabajo que puede detectarse mediante monitoreo humano o electrónicos e incluyen aire, iluminación, ventilación, temperatura, ruidos y procesos que se realizan o están presentes en el espacio de trabajo, y que pueden afectar la seguridad física o mental, la salud y el bienestar de los trabajadores. (pag.95)

Según (Amoros, 2007) Las condiciones ambientales varían considerablemente de una oficina a otra. Además, la evidencia indica que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, ruido,



iluminación o calidad del aire pueden ejercer efectos en el desempeño del empleado.

A) Iluminación

Según (Mondelo, 2013)

La iluminación es el factor más importante desde el punto de vista del operador; cuando cambiamos la mirada entre los distintos elementos que conforman nuestro entorno (pantalla, teclado y documentos), ésta debe adaptarse a las nuevas luminancias.

Una buena iluminación facilita considerablemente que un determinado trabajo sea realizado en condiciones satisfactorias de eficiencia y precisión, aumentando su cantidad y calidad y reduciendo la carga y la fatiga visual. (pag.50)

Según (Chiavenato, 2017) Un sistema de iluminación debe cumplir con los requisitos siguientes:

- Ser suficiente como para que cada luminaria proporcione la cantidad de luz necesaria para cada tipo de trabajo.
- Distribuir la luz de forma constante y uniforme, de modo que evite la fatiga de los ojos, la cual se deriva de sucesivas adaptaciones debidas a las variaciones de la intensidad de la luz. Se deben evitar los contrastes violentos de luz y sombra y los de claros y oscuros. (pag.334)

B) Ventilación

Según (Chiavenato, 2017) Consiste en producir corrientes de aire que permitan eliminar contaminantes de la atmósfera en la que se desenvuelve un trabajador, para evitar que se introduzcan a su organismo y le causen una enfermedad.



C) Temperatura

La temperatura es una variable donde existen grandes diferencias individuales. Así que, para maximizar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un ambiente en el cual la temperatura esté regulada de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo. (Laborales, 2015)

D) Ruido

Según (Chiavenato, 2017) indica que se considera un sonido o barullo indeseable. El sonido tiene dos características principales como frecuencia e intensidad. La frecuencia del sonido se refiere al número de vibraciones por segundo que emite la fuente de ruido y se mide en ciclos por segundo (cps). La intensidad del sonido se mide en decibeles (db). Algunas investigaciones arrojan evidencia de que el ruido no provoca que disminuya el desempeño en el trabajo. Sin embargo, el ruido influye poderosamente en la salud del empleado, sobre todo, en su audición.

Los métodos utilizados para controlar o disminuir los ruidos en la industria se pueden clasificar en una de las cinco categorías siguientes:

- Eliminar el ruido del elemento que lo produce, mediante la reparación o con un nuevo desempeño de la máquina, engranajes, poleas, correas, etcétera.
- Separar la fuente del ruido, mediante defensas o montaje de máquinas y demás equipos sobre láminas, filtros o amortiguadores de ruido.
- Encerrar la fuente de ruido dentro de paredes a prueba de ruido.



- Construir los techos, paredes y suelos en forma acústica para que absorban los ruidos.
- Utilizar equipo de protección individual (EPI), como un protector auricular.(pag.334)

E) Comodidad

Es un entorno agradable, relajado y amigable que pueden inspirar a las personas para que realicen su trabajo lo mejor posible, aumentar su productividad, satisfacción y participación en el trabajo (Marcian, 2015)

2.3.4.2 Entorno psicológico del trabajo

“Es la conducta humana dentro del contexto de una empresa y durante el desarrollo de un trabajo, además estudia el comportamiento de las personas y que piensan unas de otras, y como se relacionan entre sí.” (Ramirez, 2011)

“El ambiente psicológico (el ambiente de comportamiento) es la situación que la persona percibe e interpreta respecto de su ambiente externo más inmediato. Es el ambiente relacionado con sus necesidades actuales.” (Llorens y Libano, 2012)

A) Relaciones humanas

Según (Soria Murillo, 2005)

Es una interacción recíproca entre dos o más personas, el objetivo las relaciones humanas pueden ser un medio para cumplir con las finalidades de la empresa, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común. En el sentido subjetivo tienen como finalidad el desarrollo y perfeccionamiento humano, el cual también debería de constituir uno de los objetivos primordiales de toda organización. (pag.83)

**B) Tipo de actividad y su motivación**

Según (Guzmán, 2009)

Existe diferentes tipos actividades en el trabajo, mediante un plano psicológico los tipos de actividades monótonas o repetitivas (por monótono debe entenderse cualquier actividad que se repita sin grandes variaciones) no causan mayor satisfacción en el individuo más aún si no tiene un estímulo de realizarlo, sin embargo las actividades que requieren esfuerzo mental o físico que los desafíe (sin poner en riesgo su salud física y mental), tendrá mayor aceptación por los trabajadores manteniéndolos motivados. (pag.102)

C) Administración democrática y participativa

Según (Chiavenato, 2009) refiere

La participación de las personas en los procesos de toma de decisiones, la consulta continua, las oportunidades de diálogo, las comunicaciones directas, los programas de sugerencias, la utilización de convenciones y conmemoraciones, la Libertad en la elección de tareas y métodos para ejecutarlas, los trabajos en grupo y en equipo, las opciones de horarios de trabajo, los planes de sugerencias y la disponibilidad de información en línea están consolidando la administración consultiva y participativa que permite a las personas trabajar en una cultura democrática e impulsora. (pag.477)

D) Eliminación de fuentes de estrés

OMS (2019) refiere que la eliminación de fuentes de estrés:

Es el tratamiento del estrés laboral tiene como objetivo eliminar o, al menos reducir, el estrés crónico. En primer lugar, la solución pasa por la baja en el trabajo y un reposo más o menos largo según los



casos. Pero esto no es suficiente. Es importante realizar acciones como dinámicas, actividades que ayuden al trabajador a liberarse del cansancio o fatiga del trabajo, si el estrés no se logra sobrellevar con dichas acciones es necesario seguir sesiones con un psicólogo para tomar conciencia de las fuentes de estrés y poder tratarlas. (pag.18)

Según (Guzmán, 2009) refiere el estrés laboral como:

Síndrome de agotamiento profesional, corresponde por definición, a un estado de fatiga intensa, mental o física, relacionada al trabajo. Esto puede ser debido a una carga demasiado fuerte de trabajo, una gran presión en relación a los plazos o a los resultados, una falta de reconocimiento (sin recompensa adaptada o salario insuficiente), una falta de control en las decisiones o posiciones tomadas, el miedo a perder el trabajo, las relaciones exigentes con los clientes, una débil relación social y una mala comunicación entre compañeros o con la jerarquía. (pag.123)

E) Entregan personal y emocional

“Se refiere al compromiso de los empleados es la responsabilidad emocional que un empleado tiene hacia una organización. Se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización.” (Jiménez, 2007)

2.3.4.3 Ergonomía

Es la adecuación de lugar de trabajo, equipo, maquinaria y herramientas al trabajador, de acuerdo a sus características físicas y psíquicas a fin de prevenir accidentes y enfermedades de trabajo y optimizar la actividad de este con el menor esfuerzo, así como evitar la fatiga y el error humano. (Jose Maria, 2012)

La ergonomía es una disciplina científico-técnica y de diseño que estudia integralmente al hombre (o grupos de hombres) en su marco de actuación relacionado con el manejo de equipos y máquinas, dentro de un ambiente



laboral específico, y que busca la optimización de los tres sistemas (hombre-máquina-entorno). (Cavassa, 2013)

A) Máquinas y equipos

Máquinas y equipos saludables, adaptados a las necesidades de los usuarios y a las características de las tareas que se van a desarrollar. (Chavarría, 2010)

La ergonomía de las máquinas y equipos tienen las siguientes características y propiedades: facilidad de manejo, facilidad de mantenimiento, facilidad de asimilación y habitabilidad. (Cavassa, 2013)

B) Instalaciones

Según (Costas, 2015) Es el diseño del ambiente laboral ajustable al trabajador como mesas, sillas y escritorios. el objetivo es de disminuir riesgos asociados al tipo de actividad: movilidad restringida, posturas inadecuadas, entre otros elementos, y sus consecuencias negativas sobre la salud y el bienestar de las personas, traducándose en lesiones músculo-esqueléticas en hombros, cuello, manos y muñecas, problemas circulatorios, molestias visuales, y un largo etc. (Pag.26)

C) Herramientas

Según (Cavassa, 2013) son un conjunto de dispositivos que se utilizan en las oficinas para realizar tareas, en una oficina casi cualquier cosa que se realice se relaciona con una herramienta distinta ya que estos elementos se encuentran presentes en cualquier actividad del día a día, tanto en la actividad interna de la empresa como en la relación con los clientes, los que deberán estar ajustados a las condiciones físicas del trabajador para a facilitar la realización de sus actividades. (pag312)



2.3.4.4 Salud ocupacional

Es la ausencia de enfermedades y riesgos de salud físicos biológicos, tóxicos y químicos, así como condiciones estresantes que pueden provocar daños a las personas en el trabajo. (Chiavenato, 2013)

“Es el conjunto de actividades asociado a disciplinas variadas, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo.”(Robledo, 2011)

La salud ocupacional tiene como objetivos prevenir las enfermedades profesionales, proteger a los trabajadores de los riesgos a su salud presentes en el ambiente laboral donde se desempeñan, y establecer condiciones del medio ambiente adaptadas a las condiciones y capacidades físicas y psicológicas de los trabajadores. (Cardenas Grisales , 2011)

A) Sistema de seguimiento de enfermedades.

Según (Markowitz, 2013) el sistema de seguimiento de enfermedades se refiere:

Como la vigilancia de las enfermedades y lesiones profesionales consiste en el control sistemático de los episodios relacionados con la salud en la población activa, con el fin de prevenir y controlar los riesgos profesionales, así como las enfermedades y lesiones asociadas a ellos. Es decir se refiere a la administración de pruebas y la aplicación de procedimientos médicos a trabajadores en concreto que se encuentran en situación de riesgo de morbilidad profesional, con el fin de detectar algún trastorno de origen profesional. La vigilancia médica suele tener un ámbito de aplicación amplio y constituye el primer paso para detectar la presencia de un problema relacionado con el trabajo. (Pag342)

**B) Implantación de sistemas de informes médicos.**

Es el sistema de documentos en el que se recoge toda la información y documentación que se genera en el desarrollo de las funciones de vigilancia y control de la salud de los trabajadores, tiene como finalidad esencial ayudar a garantizar una asistencia adecuada a los trabajadores dentro de la empresa. (Markowitz, 2013)

Según (OMS, 2019) La información obtenida de los informes médicos de los trabajadores debe estar actualizada y ser de fácil consulta por parte de los profesionales sanitarios del Servicio de Prevención de la empresa.

C) Formulación de reglas y procedimientos para la prevención médica.

Según (OIT, 2019) refiere que por el lado de las empresas, los empleadores tienen la obligación de prevenir las enfermedades ocupacionales mediante la adopción de medidas preventivas y de protección a través de la evaluación y el control de riesgos en el trabajo.

Así, toda la jerarquía ejecutiva de la empresa, desde los directivos, pasando por los supervisores y los profesionales de la seguridad y salud en el trabajo, deben estar involucrados en el tema. Para el logro de este fin será fundamental el desarrollo y fomento de una cultura preventiva, desde la cual los miembros de la organización expresen pautas de conducta, o maneras concretas de actuar, que respeten y promuevan la seguridad y salud en el trabajo de manera continua y habitual.(pag212)

D) Recompensas a los gerentes y a los supervisores por la administración eficaz.

Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado, supervisores y jefes. Este reciente interés por los sistemas de recompensas como intervención se origina parcialmente en



investigaciones sobre calidad de vida en el trabajo los cuales son congruentes con los objetivos y la estructura de la organización. (Castelmonte Asociados, 2010)

2.4. Marco Conceptual

2.4.1 Accidentes

Accidente es todo evento o suceso no planteado, no deseado que siempre causa daños y puede causar lesión y daño al ser humano. (Armuto Velasco & Multhauptff Nava, 2016)

2.4.2 Enfermedad

Alteración de la salud producida por un agente biológico o algún factor físico, químico o ambiental que actúe lentamente pero en forma continua o repetida. (Castellà, 2010)

2.4.3 Participacion

Es involucrar a una persona en una cuestión que le afecta con el fin de que contribuyan con conocimiento valiosos para el éxito de la empresa. (Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M., 2012)

2.4.4 Higiene

La higiene es el arte científico que tiende a mejorar y conservar la salud física y prolongar la vida, tratando de encontrar un bienestar integral compatible con las circunstancias que la rodean. (Cortes, 2012)

2.4.5 Salud

Esta no debe entenderse simplemente como la ausencia de enfermedad, sino además como un estado completo de bienestar físico, mental y social que permite el desarrollo cabal de la personalidad. (Castelmonte Asociados, 2010)



2.4.6 Estrés

Es la reacción natural del organismo en respuesta a un desafío físico y/o emocional. (OMS O. M., 2019)

2.4.7 Motivacion

Termino general que aplica a todo tipo de impulso, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. (Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M., 2012)

2.4.8 Ergonomia

Estudio de las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo, una máquina, un vehículo, etc., a las características físicas y psicológicas del trabajador o el usuario. (Costas, 2015)

2.4.9 La higiene del trabajo

Refiere a un conjunto de normas y procedimientos cuyo fin es proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ámbito físico donde son ejecutadas. (Nicolaci, 2013)

2.4.10 Metas

Es el nivel de productividad deseado por el individuo, para su logro en un periodo determinado (Drucker, 2013)

2.5 Marco Institucional

2.5.1 Informacion General

- Dirección:
Av. Dionisio Derteano 102 – San Isidro. Lima 27, Perú.



- Central Telefónica:
(511) 211-6000
- Página Web:
www.scotiabank.com.pe
- E-mail:
scotiaenlinea@scotiabank.com.pe
- Swift:
BSUDPEPL

2.5.2 Reseña Historica

Scotiabank Perú forma parte de The Bank of Nova Scotia (BNS) o Scotiabank, una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica y el banco canadiense con mayor presencia y proyección internacional. Con sede en Toronto (Canadá), con más de 180 años de experiencia, 21 millones de clientes y con un equipo de 86 mil colaboradores en 55 países, Scotiabank es hoy uno de los grupos financieros de origen canadiense más importante, con la capacidad de brindar la estabilidad que sus grupos de interés alrededor de todo el mundo merecen. Fundado en 1832, es uno de los grupos financieros más sólidos del mundo y el banco canadiense con más presencia y proyección internacional. Al 2014, es el 3° banco más importante de Canadá y el 24° más importante del mundo. Mantiene activos consolidados por más de 852,000 mil millones de dólares canadienses (al 31 de enero de 2015) y cotiza sus acciones en las bolsas de valores de Toronto y Nueva York. En el año 2014, Scotiabank logró una utilidad neta récord de 7,298 millones de dólares canadienses, 10% más respecto al año anterior.

Premios y Reconocimientos:

En los últimos 7 años Scotiabank Perú ha recibido importantes reconocimientos:

- En el 2014 Scotiabank Perú recibió por tercer año consecutivo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por la Asociación Perú 2021, en reconocimiento a su esfuerzo por cubrir los estándares propuestos

para medir su cumplimiento permanente de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

- En el 2014 Scotiabank fue el único banco reconocido por el Ministerio de Trabajo del Perú. Obtuvo el Primer Puesto en el concurso de Buenas Prácticas Laborales en la categoría Prevención, gestión de ceses laborales y preparación para la jubilación, con su Programa Balance.

2.5.3 Logotipo



Figura 1 Scotiabank, 2019, Logotipo.

Fuente: <https://www.scotiabank.com.pe/Acerca-de/Scotiabank-Peru/Scotiabank-en-Peru/nuestro-proposito>

Constituido principalmente por nuestro isotipo, la “Flying S”. La "S" estilizada y enlazada con el globo terráqueo es un símbolo visual reconocible en todo el mundo. Representa la relación global de Scotiabank con sus empresas afiliadas. Es un isotipo simple, breve, moderno y distintivo.

El color rojo institucional de Scotiabank tiene una tonalidad intensa y cálida a la vez, muy visible y recordable, moderna y sobresaliente. Su tipografía es limpia y contemporánea.

2.5.4 Propósito

Hay organizaciones que hablan de misión y visión, otras de promesa de marca. En Scotiabank hablamos de Nuestro Propósito, nuestra razón de ser, lo que nos mueve cada día.

Hoy hemos renovado nuestro propósito porque “Creemos que cada cliente tiene el DERECHO a estar mejor”. Consideramos que no es un simple deseo, es más que eso, es un derecho de todas las personas y empresas que confían en nosotros.

Con este propósito renovado, continuamos colocando a nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos, como nuestra máxima prioridad, constituyéndose la

base para nuestros objetivos. Por eso, en Scotiabank seguimos esforzándonos por hacer posible el éxito de nuestros clientes; trabajando con respeto, integridad, pasión y responsabilidad.

2.5.5 Organigrama

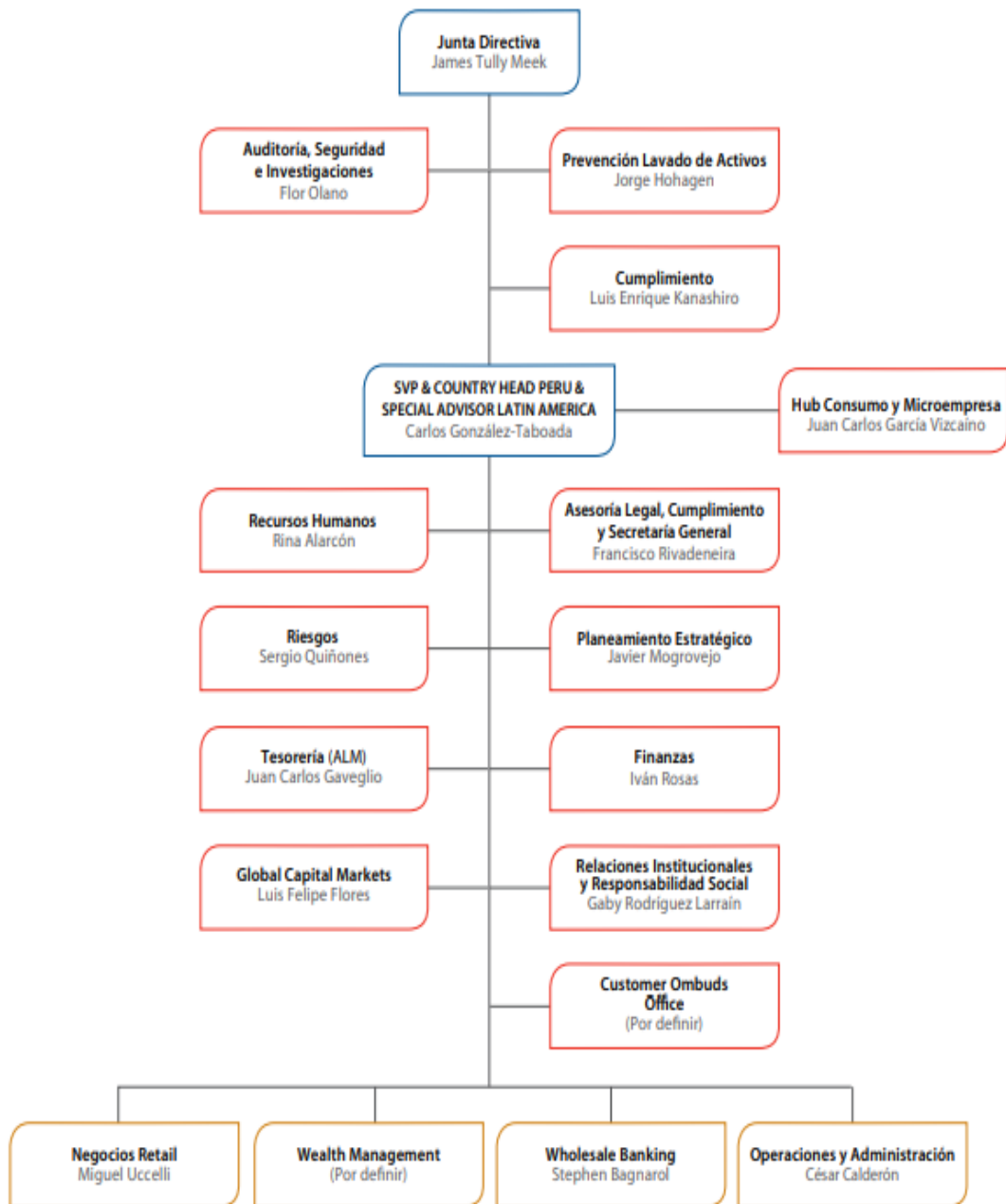


Figura 2, Scotiabank, 2019, Organigrama.

Fuente: <https://www.scotiabank.com.pe/Acerca-de/Scotiabank-Peru/Scotiabank-en-Peru/nuestro-equipo>

2.6 Variables

2.6.1 Variable de Estudio

- Higiene Laboral

2.6.2 Conceptualización de la Variables

Tabla 1

Conceptualización de la Variable.

Variable	Concepto
Higiene Laboral	La higiene laboral se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas. (Chiavenato I. , 2009)

Fuente: Elaboración propia.

2.6.3 Operacionalizacion de la Variable

Tabla 2

Operacionalizacion de la variable

Variable	Dimensión	Indicador
Higiene Laboral	Entorno Físico	Iluminación Ventilación Temperatura Ruidos Comodidad
	Entorno Psicológico	Relaciones humanas Tipo de actividad y motivadora. Administración democrática y participativa Fuentes de estrés. Entrega personal y emocional.
	Ergonomía	Máquinas y equipos Instalaciones Herramientas
	Salud Ocupacional	Sistema de seguimiento de enfermedades. Implantación de sistemas de informes médicos. Formulación de reglas para la prevención médica Recompensas a los gerentes y a los supervisores la administración eficaz

Fuente: Elaboración Propia



CAPITULO III

METODO DE INVESTIGACION

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica. Según. La investigación solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científicos existentes acerca a la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, la misma que las analiza para perfeccionar sus contenidos (Carrasco, 2005)

3.2 Enfoque de Investigación

La presente investigación es cuantitativa “Los estudios cuantitativos son parte de los estudios del análisis de datos numéricos, atraes dela estadística, para dar solución a preguntas de investigación o para efectuar o verificar una hipótesis. (Hernandez , Zapata, & Mendoza, 2013)

3.3 Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental porque el investigador no propicia cambios intencionales en las variables estudiadas (Hernandez , Zapata, & Mendoza, 2013)

3.4 Alcance de la Investigación

El alcance de la presente investigación es de tipo descriptivo, “Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y las características importantes de cualquier fenómeno que se analiza”.(Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)



3.5 La Población y muestra de Investigación

3.5.1 Población

La población es de 30 trabajadores (Promotores de servicio) de los cuales el 100% se encuentra en planilla con un contrato de 12 meses en la Institución Financiera Scotiabank Perú.

3.5.2 Muestra

La muestra con la que se cuenta para realizar la presente investigación será de 30 colaboradores siendo el 100% que ocupan el puesto de promotor de servicios.

3.6 Técnica e Instrumento de recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizó para la recolección y tratamiento de la información es la siguiente:

Tabla 3

Técnica e Instrumento de recolección de datos

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

3.7 Procesamiento del análisis de datos

Para el procesamiento de la información se utilizó una computadora para ordenamiento y clasificación, un registro manual, registros como Excel y el Programa SPS para la tabulación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1 Presentación del instrumento

Para Conocer la higiene laboral de la institución financiera Scotiabank Perú S.A. desde la percepción de los Promotores de Servicio en la ciudad del Cusco 2019, se encuestó a 30 trabajadores, en el que se considera 26 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 4

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Higiene laboral	Entorno físico del trabajo	Iluminación	1
		Ventilación	2
		Temperatura	3
		Ruido	4
		Comodidad	5
	Entorno psicológico del trabajo	Relaciones interpersonales	6
		Tipo de actividad y su motivación	7,8,9
		Administración democrática y participativa	10, 11
		Eliminación de fuentes de estrés	12, 13
		Entrega emocional	14, 15
	Ergonomía	Máquinas y equipo	16,17
		Instalaciones	18, 19
		Herramientas	20
Salud Ocupacional	Sistema de seguimiento de enfermedades.	21	
	Implantación de sistemas de informes médicos.	22, 23	
	Formulación de reglas y procedimientos para la prevención médica.	24, 25	
	Recompensas a los gerentes y a los supervisores por la administración eficaz.	26	

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 5

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de interpretación
1,00 – 1,66	Inadecuado
1,67 – 2,33	Poco adecuado
2,34 – 3,00	Adecuado

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para describir la higiene laboral de la institución financiera Scotiabank Perú S.A. desde la percepción de los Promotores de Servicio en la ciudad del Cusco 2019. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.807	26

Fuente: elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.807 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2 Resultados de las dimensiones de la variable higiene laboral

Para describir la higiene laboral en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco 2019, se describe las dimensiones de: Entorno físico, entorno psicológico, principios ergonómicos, salud ocupacional. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Entorno físico del Trabajo

El objetivo es describir el entorno físico del trabajo en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión entorno físico del trabajo

Tabla 7

Indicadores de la dimensión Entorno Físico del trabajo

	Iluminación		Ventilación		Temperatura		Ruido		Comodidad	
	F	%	F	%	f	%	f	%	F	%
Inadecuado	0	0%	20	66.7%	21	70.0%	18	60.0%	17	56.7%
Poco adecuado	10	33.3%	10	33.3%	9	30.0%	12	40.0%	13	43.3%
Adecuado	20	66.7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

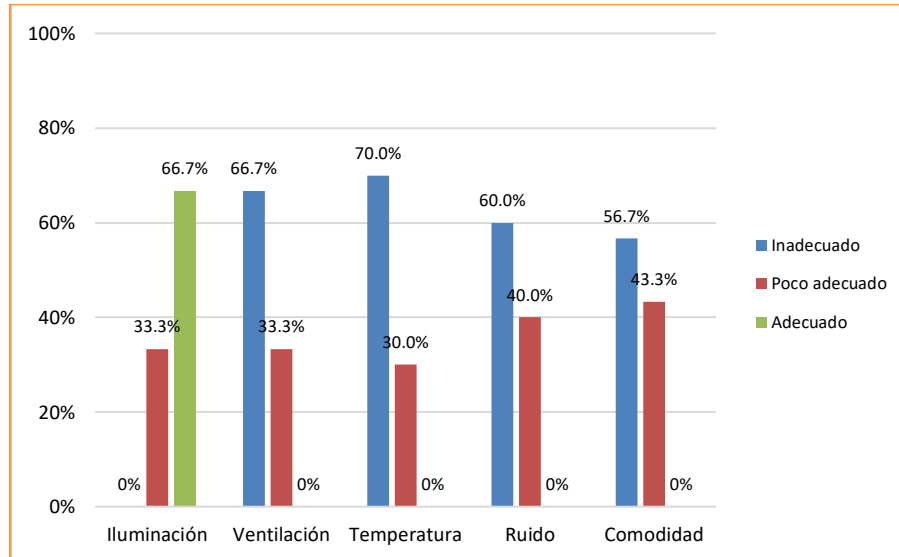


Figura 3: Indicadores de la dimensión Entorno Físico del trabajo en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. 2019

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

- El 66.7% de los promotores de servicio afirman que la iluminación es adecuado, el 33.3% indica que es poco adecuado y 0% como inadecuado, por ende, esto indica que la institución financiera Scotiabank brinda una iluminación correcta para el tipo de actividad que realizan.
- Con lo que respecta a la ventilación el 66.7% de los promotores de servicio, afirman que es inadecuado, el 33.3% como poco adecuado y el 0% como adecuado, por lo que refieren que el sistema de ventilación no funciona de forma que el promotor se sienta satisfecho.
- El 70% de los promotores de servicio, consideran que la temperatura en el Puesto de trabajo es inadecuado, el 30% como poco adecuado y el 0% como adecuado, por ende afirman que no se estaría regulando la temperatura según a las variaciones del clima.
- El 60% de los promotores de servicio consideran que el ruido es Inadecuado, 40% poco adecuado y 0% como adecuado, por lo que

afirman que el ruido existente por las maquinas en su puesto de trabajo provoca un malestar que no les permite cumplir satisfactoriamente con sus funciones.

- Por ultimo con lo que respecta a la comodidad el 56.7% afirma que es inadecuado, 43.3% como poco adecuado y 0% como adecuado, por lo que no se sienten satisfechos dentro del área de trabajo.

B) Resultados de la dimensión Entorno Físico del trabajo

Tabla 8

Entorno Físico del Trabajo

	F	%
Inadecuado	20	66.7%
Poco adecuado	10	33.3%
Adecuado	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

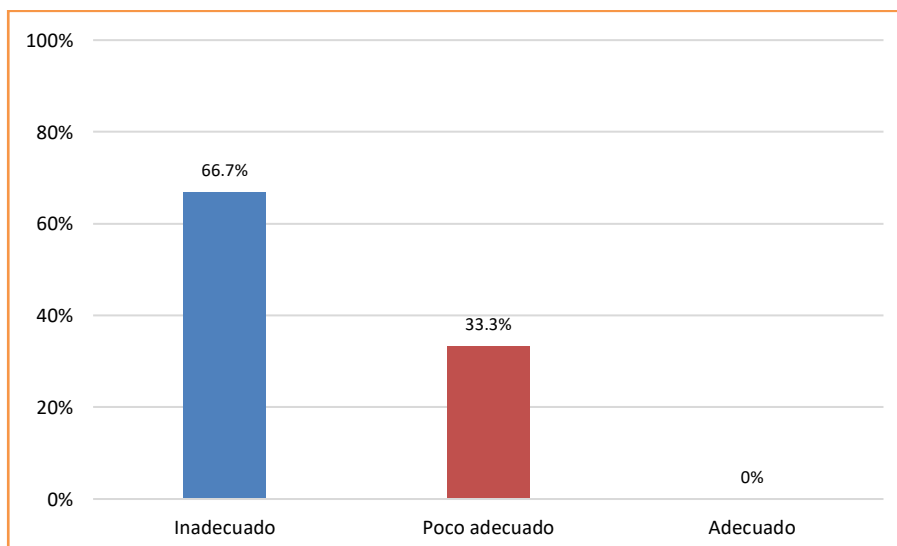


Figura 4: Entorno Físico del trabajo en la institución financiera Scotiabank

Perú S.A.A. 2019

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

Se observa que el 66.7% es considerado como inadecuado mientras que el 33.3% indica que es poco adecuado y 0% como adecuado. Lo que evidencia que los promotores de servicio no están satisfechos con el entorno físico del trabajo, la iluminación es considerada como aceptable sin embargo no existe un buen funcionamiento del sistema de ventilación que permita tener el ambiente libre de contaminantes, no existe un equipo que controle la temperatura según a la temporada, el ruido emitido por las maquinas es considerado como un factor indeseable y no están satisfechos con la comodidad en su puesto de trabajo que brinda la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A.

- C) Comparación promedios de los indicadores de la dimensión Entorno Físico del trabajo.

Tabla 9

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Entorno Físico del trabajo

	Promedio	Interpretación
Iluminación	2.67	Adecuado
Ventilación	1.33	Inadecuado
Temperatura	1.30	Inadecuado
Ruido	1.40	Inadecuado
Comodidad	1.43	Inadecuado
Entorno Físico	1.63	Inadecuado

Fuente: Elaboración propia

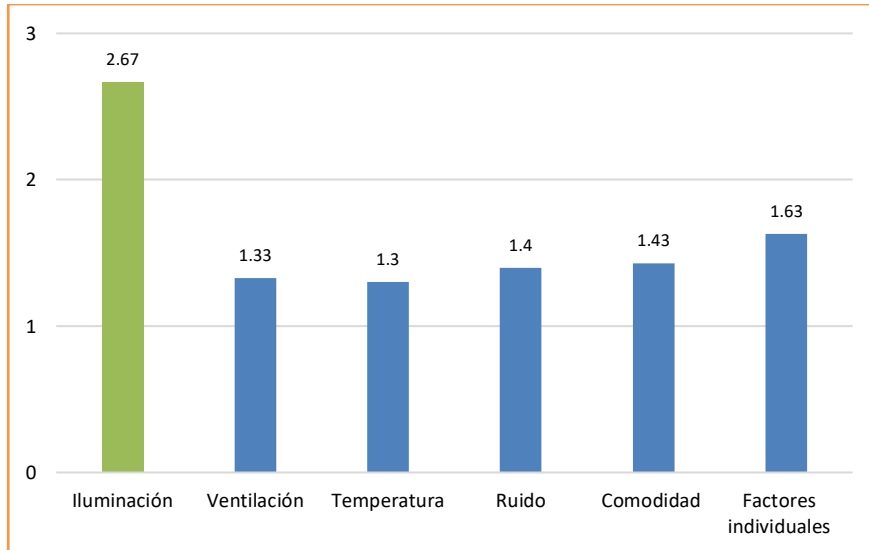


Figura 5: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Entorno Físico del trabajo en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que el entorno físico del trabajo en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. se encuentra inadecuado con un promedio de 1.63, el indicador de iluminación obtuvo 2.67 de promedio considerado como adecuado, el indicador de ventilación se considera 1.33 de promedio como inadecuado, con respecto a la temperatura se obtuvo un resultado de 1.30 de promedio como inadecuado, en cuanto al ruido consideran con un promedio de 1.40 inadecuado, el indicador de comodidad obtuvo 1.43 de promedio como inadecuado.

4.2.2 Entorno psicológico del Trabajo

El objetivo es describir el entorno psicológico del trabajo en la institución financiera Scotiabank Perú S.A. desde la percepción de los Promotores de Servicio en la ciudad del Cusco 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Psicológico del trabajo.

Tabla 10

Indicadores de la dimensión Entorno Psicológico del trabajo.

	Relaciones humanas		Tipo de actividad y su motivación		Administración democrática y participativa		Eliminación de fuentes de estrés		Entrega emocional	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Inadecuado	7	23.3%	22	73.3%	23	76.7%	30	100%	6	20.0%
Poco adecuado	19	63.3%	8	26.7%	7	23.3%	0	0%	20	66.7%
Adecuado	4	13.3%	0	0%	0	0%	0	0%	4	13.3%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

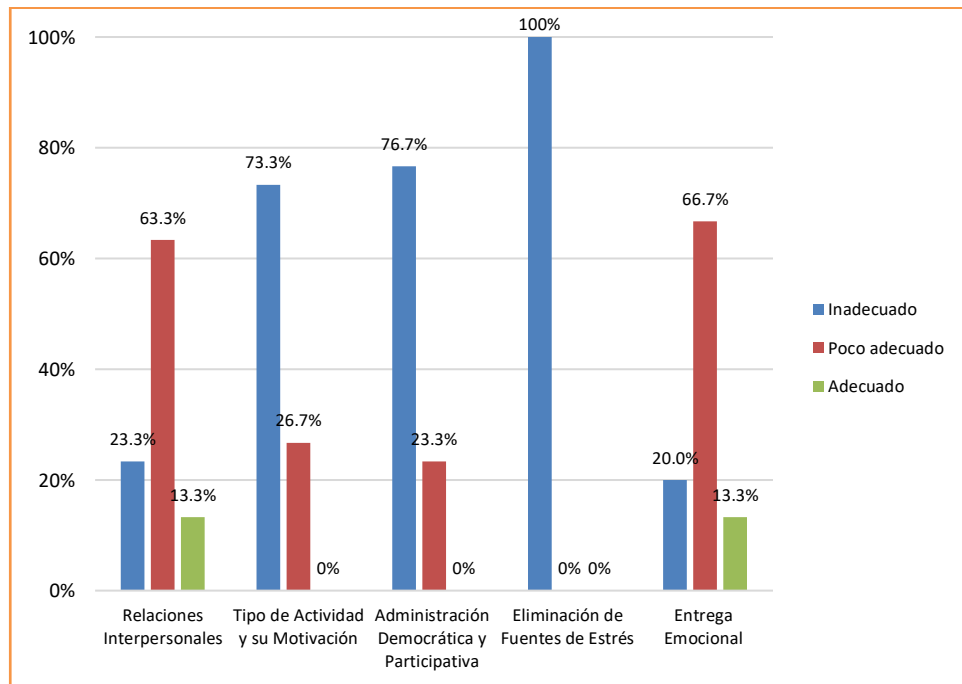


Figura 6: Indicadores de la dimensión Entorno Psicológico del trabajo en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. 2019

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- El 63.3% considera que las relaciones humanas como poco adecuado, el 23.3% consideran que son Inadecuadas y 13.3% consideran que es adecuado. Por ende el resultado afirma que los promotores de servicio consideran que la comunicación no es fluida entre jefes y trabajadores por lo que no existe una comunicación colaborativa y armoniosa.
- El 73.3% consideran que el tipo de actividad y su motivación como inadecuado, el 26.7% considera poco adecuado y 0% como adecuado por ende se afirma que la mayoría de trabajadores considera que el trabajo que realizan no lo mantiene motivado y no estaría de acuerdo a su perfil profesional.
- El 76.7% de los promotores de servicio afirman que la administración democrática y participativa es inadecuada, el 23.3% consideran como poco adecuado y 0% como adecuado por lo que consideran que no participan en la toma de decisiones en el trabajo.
- El 100% de los Promotores de Servicio afirman que es inadecuado en cuanto a la eliminación de fuentes de estrés, consideran que la institución financiera no realiza acciones para ello ya que las funciones de los promotores de servicio no los mantienen relajados.
- El 66.7% afirman que la entrega emocional es poco adecuado, el 20% considera inadecuado y el 13.3% lo considera adecuado por lo que se afirma que la mayoría de trabajadores no se sienten los suficiente comprometidos con la institución financiera, y no se consideran un factor clave para el éxito de la empresa, el resultado no favorece al crecimiento y desarrollo de la entidad financiera.

B) Resultado de la dimensión Entorno Psicológico del trabajo

Tabla 11

Entorno Psicológico del trabajo

	F	%
Inadecuado	15	50.0%
Poco adecuado	15	50.0%
Adecuado	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

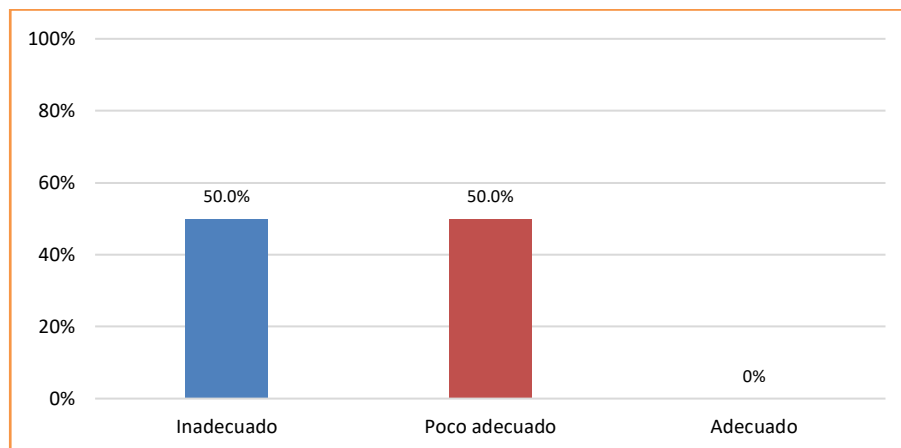


Figura 7: Factores Entorno Psicológico del trabajo en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que el 50% es considerado inadecuado y el otro 50% como poco adecuado, lo que evidencia una mala percepción de entorno psicológico del trabajo por parte de los promotores de servicio, en cuanto a las relaciones humanas entre jefe y promotor de servicio, el tipo de actividad y su motivación, no están satisfechos con la administración democrática participativa y falta de compromiso hacia el trabajo financiera por parte del promotor de servicio.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Entorno Psicológico del trabajo.

Tabla 12

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Entorno Psicológico del trabajo.

	Promedio	Interpretación
Relaciones Interpersonales	1.90	Poco adecuado
Tipo de Actividad y su Motivación	1.60	Inadecuado
Administración Democrática y Participativa	1.45	Inadecuado
Eliminación de Fuentes de Estrés	1.25	Inadecuado
Entrega Emocional	2.00	Poco adecuado
Entorno Psicológico	1.64	Inadecuado

Fuente: Elaboración propia

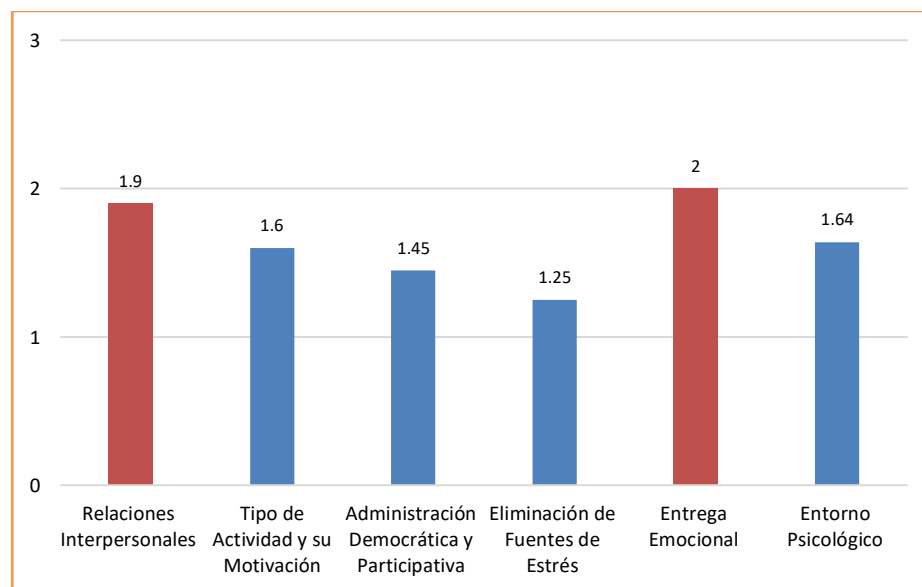


Figura 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Entorno Psicológico del trabajo en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que en los indicadores considerados para conocer el entorno psicológico en la Entidad Financiera Scotiabank Perú S.A.A. se encuentra

inadecuado con un promedio de 1.64, , con respecto con el indicador de relaciones humanas se obtuvo 1.90 de promedio considerado poco adecuado, el indicador de tipo de actividad y su motivación tiene 1.60 de promedio como inadecuado, con respecto a la administración democrática y participativa se obtuvo un resultado de 1.45 de promedio como inadecuado, en cuanto a la eliminación de estrés consideran con un promedio de 1.25 inadecuado, el indicador de entrega emocional obtuvo un resultado de 2 como poco adecuado.

4.2.3 Ergonomía

El objetivo es describir la ergonomía en la institución financiera Scotiabank Perú S.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión ergonomía.

Tabla 43

Indicadores de la dimensión Ergonomía.

	Máquinas y equipos		Instalaciones		Herramientas	
	F	%	F	%	f	%
Inadecuado	28	93.3%	25	83.3%	23	76.7%
Poco adecuado	2	6.7%	5	16.7%	7	23.3%
Adecuado	0	0%	0	0%	0	0%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

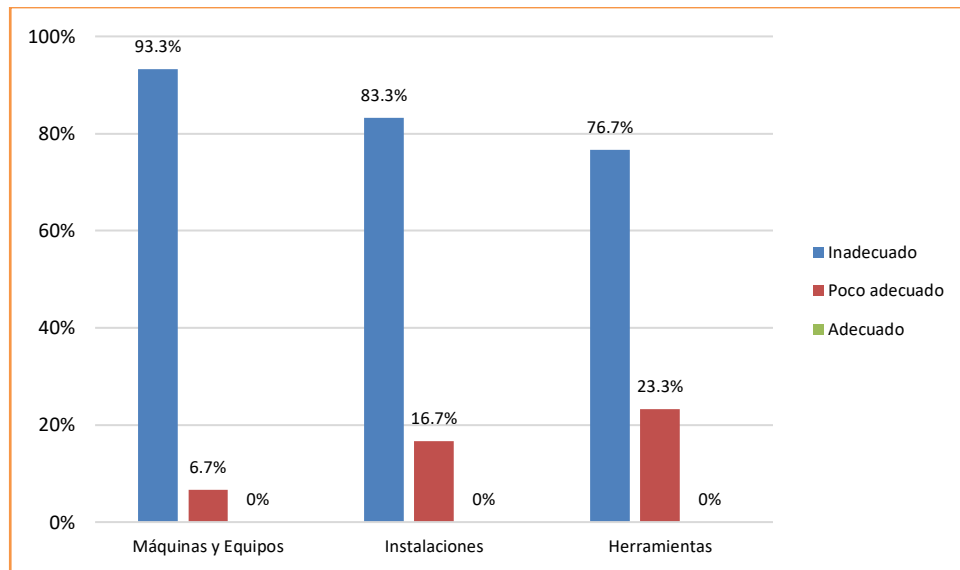


Figura 9: Indicadores de la dimensión Ergonomía en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 93.3% de los promotores de servicio afirman que las máquinas y equipos son inadecuados, el 6.7% consideran como poco adecuado y 0% como adecuado, esto indica que la institución financiera Scotiabank no brinda máquinas y equipos de acuerdo a sus condiciones físicas de los trabajadores y no estarían en condiciones óptimas lo que evidencia falta de nueva tecnología que ayude al promotor de servicio realizar sus funciones con el menor esfuerzo posible, además de que no realizan mantenimiento para el buen rendimiento de las máquinas y equipos.
- Con lo que respecta a las instalaciones el 83.3% de los promotores de servicio, consideran que es inadecuado, 16.7% como poco adecuado y 0% como adecuado, lo que afirma que los promotores de servicio refieren que el espacio de trabajo no estaría organizado de forma que facilite cumplir sus actividades.
- El 76.7% de los promotores de servicio, con respecto a las herramientas como inadecuado, el 23.3% como poco adecuado y 0%

como adecuado, por lo que afirman que no cuentan con las herramientas necesarias y en buen estado para la realización de sus actividades en el puesto de trabajo.

B) Resultado de la dimensión Ergonomía

Tabla 14

Ergonomía

	f	%
Inadecuado	25	83.3%
Poco adecuado	5	16.7%
Adecuado	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

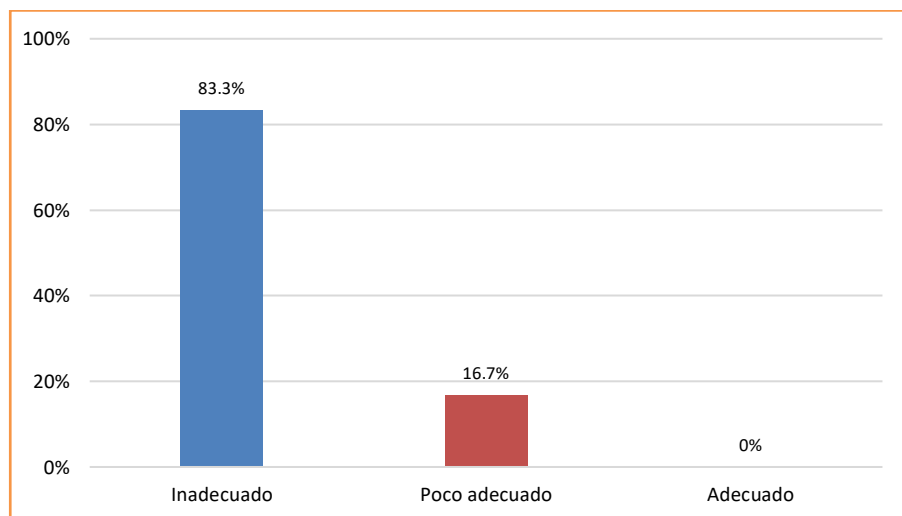


Figura 10: Ergonomía en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que el 83.3% encuestados consideran como inadecuado, el 16.7% como poco adecuado y 0% como adecuado, esto es debido que no cuentan con las máquinas y equipos de acuerdo a sus necesidades, las instalaciones no están organizadas de forma que ayuden al trabajador a cumplir con sus

funciones y no cuentan con las herramientas necesarias para facilitar su trabajo, se llega a la conclusión que los promotores de servicio de la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A no están satisfechos con la aplicación de la Ergonomía en su puesto de trabajo.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Ergonomía

Tabla 55

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Ergonomía

	Promedio	Interpretación
Máquinas y Equipos	1.25	Inadecuado
Instalaciones	1.47	Inadecuado
Herramientas	1.48	Inadecuado
Ergonomía	1.40	Inadecuado

Fuente: Elaboración propia

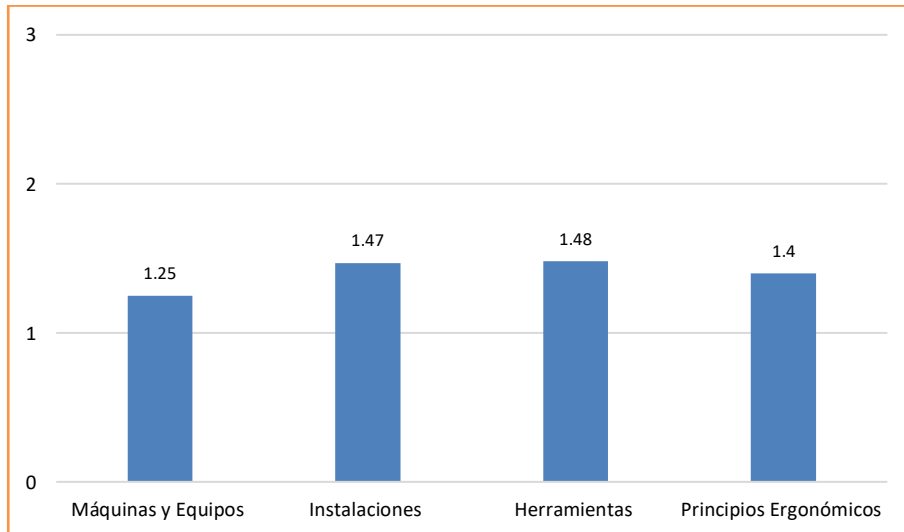


Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Ergonomía en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que la dimensión ergonomía tiene un promedio total de 1.4 siendo considerado como inadecuado. Así mismo el indicador máquinas y equipos se

encuentra con un promedio de 1.25 considerado como inadecuado con lo que respecta al indicador instalaciones tiene como resultado un promedio de 1.47 como inadecuado y por último el indicador herramientas con un promedio de 1.48 considerado como inadecuado.

4.2.4 Salud Ocupacional

El objetivo describir la salud ocupacional en la institución financiera Scotiabank Perú S.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Salud Ocupacional

Tabla 16

Indicadores de la dimensión Salud Ocupacional

	Sistema de Seguimiento de Enfermedades		Implantación de Sistemas de Informes Médicos		Formulación de Reglas y Procedimientos p la Prevención Medica		Recompensas a los Gerentes y a los Supervisores por la Administración Eficaz	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Inadecuado	30	100%	30	100%	19	63.3%	21	70.0%
Poco adecuado	0	0%	0	0%	8	26.7%	9	30.0%
Adecuado	0	0%	0	0%	3	10.0%	0	0%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

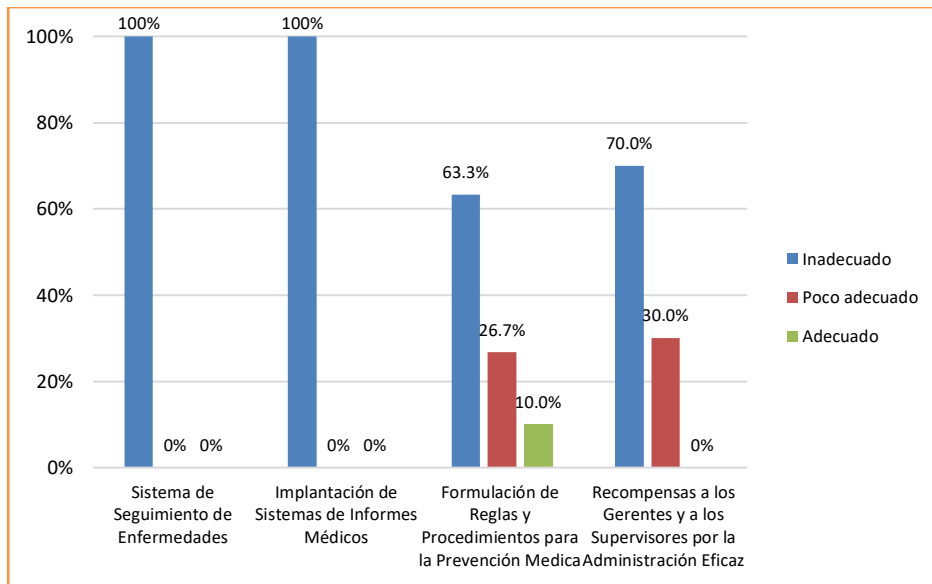


Figura 123: Indicadores de la dimensión Salud Ocupacional en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 100% de los promotores de servicio afirman que el sistema de seguimiento de las enfermedades es inadecuado, por lo que consideran que la institución financiera Scotiabank no realiza un seguimiento a sus enfermedades.
- Con lo que respecta a la implantación de sistemas de informes médicos el 100% de los encuestados consideran que es inadecuado, refieren que la institución financiera Scotiabank no realiza evaluaciones ni controles para conocer su salud en el trabajo, así mismo refieren que el botiquín de emergencia no estaría implementado apropiadamente.
- El 63.3% de los promotores de servicio, consideran que la formulación de reglas y procedimientos para la prevención médica es inadecuado, 26.7% lo considera como poco adecuado y el 10% como adecuado, se llega a la conclusión que la institución financiera Scotiabank no garantiza el cumplimiento de las normas en cuanto a la

prevención médica así mismo no otorga permisos médicos con facilidad que puedan requerir los promotores de servicio.

- Por ultimo con lo que respecta a las recompensas de los gerentes y los supervisores por la administración eficaz consideran inadecuado el 70%, el 30% como poco adecuado y 0% como adecuado, afirman que las recompensas que se dan no están acordes en cuanto al desempeño que realizan en cuanto a la seguridad física y mental de los trabajadores.

B) Resultado de la dimensión Salud Ocupacional

Tabla 17

Salud Ocupacional

	f	%
Inadecuado	27	90.0%
Poco adecuado	3	10.0%
Adecuado	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

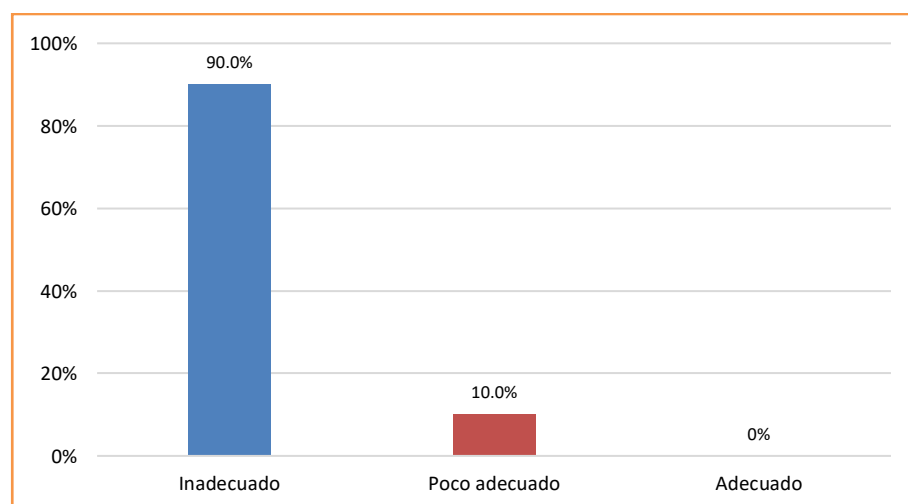


Figura 43: Salud Ocupacional en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que el 90% de los promotores de servicio consideran como inadecuado, 10% como poco adecuado y 0% como adecuado, esto es debido que no existen sistemas de seguimiento a sus enfermedades en el trabajo, así mismo no existe un sistema de informes médicos en cuanto a la formulación de reglas y procedimientos para la prevención medica la institución financiera no cumple de forma apropiada las normas que garanticen el cumplimiento de estas y las recompensas a los gerentes y supervisores no son acordes al desempeño que realizan en cuanto a una administración eficaz que cuide la salud física y mental del promotor de servicio.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Salud Ocupacional

Tabla 68

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Salud Ocupacional.

	Promedio	Interpretación
Sistema de Seguimiento de Enfermedades	1.00	Inadecuado
Implantación de Sistemas de Informes Médicos	1.32	Inadecuado
Formulación de Reglas y Procedimientos para la Prevención Medica	1.63	Inadecuado
Recompensas de los Gerentes y a los Supervisores por la Administración Eficaz	1.30	Inadecuado
Salud Ocupacional	1.31	Inadecuado

Fuente: Elaboración propia

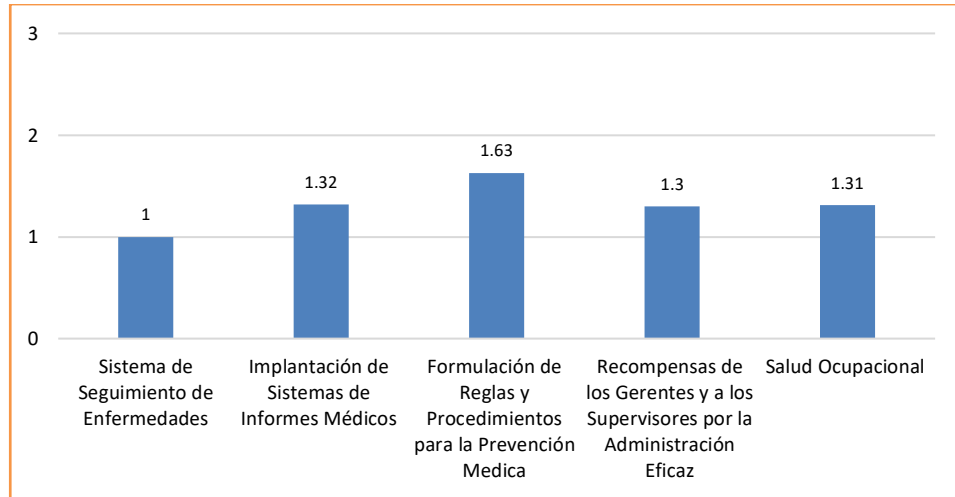


Figura 54: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Salud Ocupacional

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La dimensión de salud ocupacional se encuentra con un promedio de 1.31 considerado como inadecuado. El indicador formulación de reglas y procedimientos para la prevención medica tiene el promedio más alto con 1.63 considerado como inadecuado, el indicador implantación de sistemas de informes médicos tiene un promedio de 1.32 como inadecuado así mismo el indicador de recompensas de los gerentes y supervisores por la administración eficaz se encuentra con 1.3 como inadecuado y por último el indicador sistemas de seguimiento de enfermedades se encuentra con 1 de promedio como inadecuado.

4.3 Resultado de la variable higiene laboral

Tabla 19

Higiene Laboral

	F	%
Inadecuado	28	93.3%
Poco adecuado	2	6.7%
Adecuado	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

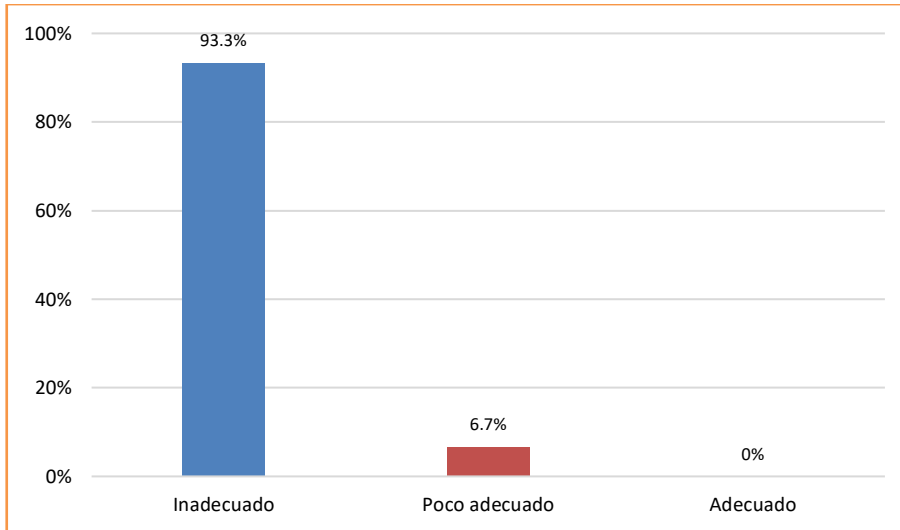


Figura 15: Higiene Laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que el 93.3% de los promotores de servicio consideran como inadecuado y un 6.7 % considera como poco adecuado y 0% como adecuado, lo que evidencia que el promotor de servicio se encuentra descontento con la higiene laboral que brinda la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A.

A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable Higiene Laboral

Tabla 207

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Higiene Laboral

	Promedio	Interpretación
Entorno Físico	1.63	Inadecuado
Entorno Psicológico	1.64	Inadecuado
Principios Ergonómicos	1.40	Inadecuado
Salud Ocupacional	1.31	Inadecuado
Higiene Laboral	1.49	Inadecuado

Fuente: Elaboración propia

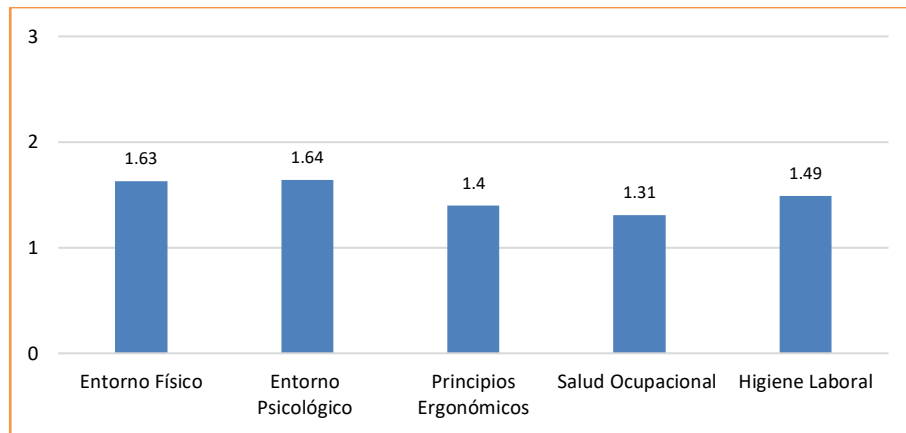


Figura 66: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Higiene Laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que las dimensiones de higiene laboral en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. se encuentra calificadas como inadecuadas, la dimensión entorno psicológico sobrepasa a los demás con un promedio de 1.64 seguido por la dimensión entorno físico con un promedio de 1.63, con respecto al indicador principios ergonómicos se encuentra con un promedio de 1.4 y por ultimo con un promedio de 1.31 se encuentra la dimensión salud ocupacional



CAPITULO V

DISCUSION

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

La presente investigación se realizó en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. en la ciudad del cusco, teniendo como objetivo general describir la higiene laboral desde la percepción de los promotores de servicio.

Habiéndose concluido con la investigación y el proceso de aplicación de la técnica de la encuesta los resultados arrojan como inadecuado evidenciando el mal manejo de la higiene laboral, donde las dimensiones se calificaron de la siguiente manera: entorno físico del trabajo 1.63; entorno psicológico del trabajo 1.64, principios ergonómicos 1.40; salud ocupacional 1.31; todos calificados como inadecuado, por lo que se afirma que los promotores de servicio no se encuentra satisfechos con la higiene laboral que brinda la institución financiera.

5.2 Limitaciones de estudio

La higiene laboral es conocida y manejada a profundidad en el rubro de empresas manufactureras por lo que se observó la falta de información de la variable en un aspecto de empresas de servicio así mismo la escasas de antecedentes de investigación en el mismo rubro fue una limitante, por lo que se evidencio que no existen estudios similares por ser estudio resiente.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

Según el tercer antecedente de Licas Chavez, (2016) titulada, Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en conformidad a la ley 29783 y la norma aplicable del sector en una empresa de generación eléctrica en la Universidad Nacional de Ingeniería en Lima año 2016 llega a la conclusión que para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se debe tener en cuenta los costos de implementación de los siguientes elementos: Capacitaciones externas, Consultoría, Auditoria Legal, Costo por material de comunicación y difusión, Compra de equipos de



protección personal, Controles operacionales (infraestructura, herramientas, otros). Costo por Salud Ocupacional (exámenes médicos, campañas médicas, etc.). Costos de Monitoreo de Riesgos Higiénicos (Ruido, iluminación, material, etc.). Auditorías Externas.

El sexto antecedente de Huachaca, Delgado (2017) en su investigación titulada “Seguridad e Higiene Laboral en las obras constructoras en ejecución de las empresas constructoras del distrito de Wanchaq – Cusco 2017” realizada en la Universidad Andina del Cusco, determino que la higiene laboral no se controla de forma adecuada por lo que 62% de las obras de las empresas constructoras del distrito de Wanchaq, no cuentan con un buen manejo de la higiene laboral, no cumplen con la seguridad del trabajador como equipos de protección personal para la prevención enfermedades evidenciando que no existe una gestión de higiene laboral en las obras que controle la salud de los obreros en el trabajo.

Por lo tanto al constructar dicha conclusión con el presente trabajo se observa que las empresas cumplen con lo establecido con la ley pero mas no lo practican o lo ponen en funcionamiento por lo que e incluso en empresas constructoras no gestionan la Higiene laboral de forma beneficiosa para el trabajador , como en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. se podría decir que existe falta de conciencia del empleador hacia sus trabajadores por lo que los exponen sin medias de prevención y que los costos que incurre la implementación de una buena gestión de la higiene laboral seria también la razón por la cual no existe un buen control de la higiene laboral en el trabajo.

5.4 Implicancias del estudio

La presente investigación muestra aspectos importantes que se deben de tomar en cuenta en el desarrollo de la vida laboral del trabajador, surge entonces la necesidad de realizar otras investigaciones a empresas de servicio con el fin de tener respuestas más concretas que ayuden a profundizar y nos permitan conocer más sobre esta problemática, con el fin de ayudar a la toma de decisiones y la mejora continua.



CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación realizada en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. en la ciudad del cusco se presenta las siguientes conclusiones:

Primera: Se concluye que la higiene laboral en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. Cusco 2019, según la escala de interpretación tuvo un promedio de 1.49 calificada como inadecuado, la variable fue analizada a través de sus cuatro dimensiones, se observa que el entorno físico del trabajo, entorno psicológico del trabajo, principios ergonómicos y salud ocupacional están calificados como inadecuado.

Segunda: El entorno físico del trabajo obtuvo un promedio de 1.63 de acuerdo a la escala de baremacion, considerándolo como inadecuado, dimensión que fue analizado mediante los indicadores tales como: iluminación que está calificada como adecuado, afirmando que es apropiada la intensidad de luz para la realización de su trabajo; otro indicador es ventilación que obtuvo una calificación de inadecuado constatando que no existe un buen sistema de ventilación que permita eliminar contaminantes del área de trabajo; el indicador de temperatura obtuvo una calificación de inadecuado demostrando que no se regula la temperatura según a la temporada o clima; el indicador ruido calificado como inadecuado, afirmando que el ruido existente en su puesto de trabajo producido por las maquinas genera malestar en los promotores de servicio; por último el indicador de comodidad obtuvo una calificación de inadecuado constatando que el trabajador no se siente satisfecho con el área de trabajo donde se desempeña.

Tercera: El entorno psicológico de trabajo obtuvo un promedio de 1.64 de acuerdo a la escala de baremacion, considerándolo como inadecuado, dimensión que fue analizado mediante los indicadores tales como: relaciones humanas que está calificada como poco adecuado, afirmando que la comunicación no es del todo fluida entre trabajadores y jefes; con lo que respecta al indicador tipo de actividad y su motivación obtuvo una calificación de inadecuado constatando que los promotores de servicio consideran que no es acorde a su perfil profesional y no se encuentran motivados con la actividad que realizan; el indicador de administración democrática y participativa obtuvo una calificación de inadecuado demostrando que no se toma en cuenta las opiniones del trabajador en el momento de tomar decisiones respecto al trabajo; el indicador de eliminación de fuentes de estrés está calificado



como inadecuado, afirmando que no se realizan dinámicas, actividades para ayudar al trabajar que se libere de la fatiga y carga del trabajo; por último el indicador de entrega emocional obtuvo una calificación de inadecuado constatando que el trabajador no se siente comprometido con la institución financiera.

Cuarta: Los principios ergonómicos obtuvo un promedio de 1.40 de acuerdo a la escala de baremacion, considerándolo como inadecuado, dimensión que fue analizado mediante los indicadores tales como: máquinas y equipos que se calificó como inadecuado, afirmando que non cuentan con máquinas y equipos de acuerdo a sus condiciones físicas; con lo que respecta al indicador instalaciones obtuvo una calificación de inadecuado constatando que el ambiente de trabajo no se encuentra bien organizado que ayude al promotor de servicio a realizar su trabajo de forma más rápida; por último el indicador de herramientas obtuvo una calificación de inadecuado afirmando que no cuentan con las herramientas adecuada y en estado óptimo para facilitar el trabajo.

Quinta: La salud ocupacional obtuvo un promedio de 1.31 de acuerdo a la escala de baremacion, considerándolo como inadecuado dimensión que fue analizado mediante los indicadores tales como: sistema de seguimiento de enfermedades obtuvo una calificación de inadecuado, afirmando que no existe una vigilancia a sus enfermedades en el trabajo; el indicador implementación de sistema de informes médicos tuvo una calificación de inadecuado, constatando que no existe un control sobre su salud en el trabajo; el indicador de formulación de reglas y procedimientos para la prevención medica obtuvo una calificación de inadecuado por lo que se concluye que no se está cumpliendo con las normas que garantizan la prevención medica; por último el indicador de recompensas a los gerentes y a los supervisores por la administración eficaz obtuvo una calificación de inadecuado, afirmando que los promotores de servicio no están de acuerdo con las recompensas que se otorgan por el desempeño que realizan en cuanto a su salud y seguridad física y mental.



RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los responsables de la higiene laboral en la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. tomar la debida importancia por ser un tema de prevención de accidentes y minimización de riesgos con respecto a la integridad física y mental del trabajador.

Segunda: Se recomienda a la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. implementar un plan de mejora en cuanto al entorno físico del trabajo, un sistema de ventilación y termostato que se regule según a la temporada o el clima, organizar los equipos que producen ruido (generador) en un espacio que no genere molestias al promotor de servicio, mantener la limpieza y el orden para mejorar la comodidad en su ambiente de trabajo. Esto ayudara que los trabajadores puedan centrarse en sus funciones sin distracción o incomodidad.

Tercera: Se recomienda a la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. En referencia al entorno psicológico, realizar reuniones mensuales donde los promotores de servicio puedan dar sus opiniones con respecto al trabajo ante sus jefes así mismo se recomienda a los encargados de la administración tomar en cuenta las ideas y opiniones que sugieren los promotores de servicios respecto al trabajo. Los promotores de servicio se esfuerzan mucho para llegar a su meta mensual se recomienda implementar un sistema de reconocimiento a sus esfuerzos lo cual los ayudara a motivarse y a sentirse valorados, por último se recomienda a realizar actividades, dinámicas, juegos en grupos lo cual ayude a eliminar o minimizar las fuentes de estrés.

Cuarta: Se recomienda a la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. En referencia a los principios ergonómicos, invertir en un especialista en ergonomía tanto en las máquinas, equipos, instalaciones y herramientas, realizar mantenimiento trimestrales a las contadoras de dinero (maquinas) para su buen funcionamiento, remplazar las mesas, sillas (equipos) para evitar malas posturas; organizar los espacios de mejor forma (instalaciones) lo cual ayudara a prevenir accidentes y reducir riesgos, entregar las herramientas necesarias y en buen estado a cada uno de los promotores de servicio para optimizar la realización de funciones.

Quinta: Se recomienda a la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A. Implementar un sistema de seguimiento de enfermedades así mismo un sistema de Informes Médicos, con fichas medicas actualizadas lo cual ayudara a conocer el estado del Promotor de servicio controlando su salud física y mental del trabajador, con respecto a la Formulación de Reglas



y Procedimientos para la Prevención Medica se recomienda realizar charlas de prevención médicas y cumplir con los permisos médicos con facilidad que requieran los trabajadores, se recomienda, mantener actualizado el botiquín de emergencia por último se recomienda a los responsables de las recompensas a los gerente y supervisores realizar una auditoria incluyendo las opiniones de sus trabajadores que tienen a su cargo en cuanto a su desempeño, para realizar las recompensas más justas.



BIBLIOGRAFÍA

- Aldo, P. G., & Montes, P. G. (2014). Ergonomía Ambiental. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 55.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional en busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Lambayeque Peru: USAT.
- Argibay, M. d. (2004). *Seguridad y salud laboral en la oficina (primera ed)*. España: Vigo.
- Armuto Velasco, E. J., & Multhauptff Nava, E. (2016). *Gestion de la seguridad y salud laboral en la empresa de soporte hotelero* . cusco: Universidad andina del cusco .
- Cardenas Grisales , P. M. (Enero de 2011). *Evaluacion y analisis de las practicas en seguridad industrial y salud ocupacional en empresas de construccion en colombia* . colombia : Universidad de los Andes . Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/Entregable3-TesisMaestriaPaolaCardenas.pdf
- Carrasco, S. (2005). *Metodologia de la nvestigacion Cientifica* . Lima: San marcos.
- Castellà, T. (10 de septiembre de 2010). *Entornos laborales saludables*. Obtenido de OMS Contextualización, Prácticas y Literatura.: www.istas.ccoo.es/descargas/guia%20de%20sensibilizacion%20def.pdf
- Castelmonte Asociados, S. (11 de noviembre de 2010). *sistema de gestion de seguridad y salud ocupacional* . Obtenido de OHSAS: www.centrocastelmonte.com/ohsas-y-como-se-implenta.html
- Cavassa, R. (2013). *Ergonomia y Productividad*. Mexico: Noriega Limusa.
- Chavarría, C. R. (2010). *Análisis ergonómico de los espacios de oficinas* . España: INSHT.
- Chiavenato. (2013). *gestion del talento humano* . Mexico.
- Chiavenato. (2009). *Gestion del talento Humano* . Mexico D.F: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administracon de Recursos Humanos 8 edicion*. Mexico: The McGraw-Hill.
- Cortes, D. J. (2012). *Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Madrid: Tebar.



- Costas, E. (24 de junio de 2015). *Recomendaciones ergonómicas*. Obtenido de Recomendaciones ergonómicas: <http://www.ergoibv.com/blog/ergonomia-oficina-preparar-puestos-de-trabajo/>
- Drucker, P. (2013). *Peter drucker y la Administracion por Objetivos* . California : Legis.
- Espinoza Ochante, J. A. (2016). *Aplicación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para reducir la accidentabilidad laboral de la empresa eulen del Perú s.a.* Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Espriella, A. M. (14 de Septiembre de 2015). *Acsendo blog*. Obtenido de Acsendo blog: blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-salud-ocupacional-en-las-organizaciones/#
- Goelzer, R. v. (2001). *La Higiene Ocupacional en America Latina*. Washington: : Biblioteca Ops.
- Guzmán, B. M. (2009). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, 14.
- Hernandez , S., Zapata, & Mendoza. (2013). *Metodologia de la investigacion para el bachillerato*. Mexico: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, A. (2005). *Seguridad e Higiene Industrial*. Mexico: Limusa.
- Huachaca, C. S., & Delgado, W. (2017). *Seguridad e higiene laboral en las obras en ejecucion de las epresas contrusctoras del distrito de Wanchaq*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Jiménez, J. I. (07 de Octubre de 2007). *El Pais Edicion America*. Obtenido de El Pais Edicion America: https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion una perspectiva global y Empresarial*. Mexico: The McGraw-Hill.
- Laborales, F. (02 de Febrero de 2015). *Portales de Prevencion de Rriesgos Laborales de los Trabajadores* . Obtenido de Portales de Prevencion de Rriesgos Laborales de los Trabajadores . : riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicos
- Licas Chavez, C. M. (2016). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en conformidad a la ley 29783 y la norma aplicable del sector en una empresa de*



generación eléctrica. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería . Obtenido de tesis.uni.edu: http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/2517/1/licas_cc.pdf

Llorens, G. S., & Líbano, M. M. (2012). *Adiccion del Trabajo* . Madrid: Síntesis.

Marcian, M. (28 de Mayo de 2015). *greendok*. Obtenido de greendok: <https://greendok.com/bienestar-y-comodidad-en-el-trabajo-2>

Markowitz, S. B. (2013). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* . Mexico: Mc. Sumarios.

Mondelo, P. R. (2013). *Ergonomia4 el Trabajo en Oficinas*. Barcelona: Mutua Universal.

Nicolaci, M. (2013). *Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT)* . Mexico: UNLZ.

OIT, O. I. (28 de Enero de 2019). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

OMS. (01 de enero de 2019). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de Organizacion Mundial de la Salud: <https://www.who.int/whr/2003/chapter7/es/index5.html>

Pérez Aguirre, Ú. U. (Noviembre de 2013). *seguridad e higiene laboral aplicada a las empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. Guatemala : Universidad Rafael Landivar . Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Perez-Ursula.pdf>

Ramirez, E. (09 de Julio de 2011). *Ambiente Psicologico*. Obtenido de Ambiente Psicologico: [//es.scribd.com/doc/59684022/Ambiente-Psicologico](https://es.scribd.com/doc/59684022/Ambiente-Psicologico)

SAA, S. P. (03 de abril de 2019). *Scotiabank Peru SAA*. Obtenido de Scotiabank Peru SAA: <https://www.scotiabankperu.quienessomos.com.pe>

Seguros, R. (13 de junio de 2011). *Prevencion Laboral*. Obtenido de Prevencion Laboral: http://prevencionlaboralrimac.com/Cms_Data/Contents/RimacDataBase/Media/fasciculo-prevencion/FASC-8588152603585155654.pdf

Soria Murillo, V. M. (2005). *Integración económica y social en las Américas*. Mexico: Editorial Itaca.



Venero Valenzuela, M. K. (2015). *Plan de seguridad e higiene ocupacional de la universidad andina del cusco, sede principal* . Cusco: Universidad Andina del Cusco .



ANEXOS



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalizacion de la Variable

TEMA:” HIGIENE LABORAL EN LA INSTITUCION FINANCIERA SCOTIABANK PERU DESDE LA PERCEPCION DE LOS PROMOTORES DE SERVICIO EN LA CIUDAD DEL CUSCO – 2019”

Variable de Estudio	Dimensiones	Indicadores
Higiene laboral	Entorno físico del trabajo	<ul style="list-style-type: none">✓ Iluminación✓ Ventilación✓ Temperatura✓ Ruidos✓ Comodidad
	Entorno psicológico del trabajo	<ul style="list-style-type: none">✓ Relaciones humanas✓ Tipo de actividad y su motivación✓ Administración democrática y participativa✓ Eliminación de fuentes de estrés✓ Entrega emocional
	Ergonomía	<ul style="list-style-type: none">✓ Máquinas y equipos✓ Instalaciones✓ Herramientas
	Salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none">✓ Sistema de seguimiento de enfermedades.✓ Implantación de sistemas de informes médicos.✓ Formulación de reglas y procedimientos para la prevención médica.✓ Recompensas a los gerentes y a los supervisores por la administración eficaz.