



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrado

Tesis para optar al grado de Magister en:
Gestión del Talento Humano

Tema:
Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
de las Pymes de Restaurantes de la Ciudad de Guayaquil en la Parroquia Ximena.

Autora:
CPA. Jessica Alexandra Bobadilla Triana

Directora:
María Augusta Játiva P. PhD(c).

Septiembre 2023
Guayaquil – Ecuador



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrado

Tesis para optar al grado de Magister en:
Gestión del Talento Humano

Tema:
Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
de las Pymes de Restaurantes de la Ciudad de Guayaquil en la Parroquia Ximena.

Autora:
CPA. Jessica Alexandra Bobadilla Triana

Directora:
María Augusta Játiva P. PhD(c).

Septiembre 2023
Guayaquil - Ecuador

Declaración Expresa

Yo, Jessica Alexandra Bobadilla Triana, declaro ser autora de la presente Tesis de Posgrado de Maestría en Gestión del Talento Humano, titulada "Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de las Pymes de Restaurantes de la Ciudad de Guayaquil en la Parroquia Ximena", expongo también que el material escrito por otros autores está debidamente referenciado.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Tesis referido.

CPA Jessica Bobadilla Triana

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar hasta aquí con salud y sabiduría; regalándome siempre su infinita bondad y amor.

A la reina de mi vida, mi madre Lidia Triana que a pesar de las dificultades ha mantenido su fe y su confianza en mí; ella que jamás ha soltado mi mano y que con su bendición diaria me ha protegido y guiado a lo largo del camino.

A mi padre Juan Bobadilla Contreras, quien despertó en mí los deseos de superación y me enseñó a ser perseverante para cumplir cada uno de mis objetivos.

A mis hijos Julieth, Joshue y Alize; ellos quienes me inspiran a llegar lejos y me motivan a conseguir metas grandes, porque confían en mí de una manera mágica, por quienes yo me esfuerzo para ser cada día mejor que ayer, pues el amor que me ofrecen es merecedor de lo inimaginable.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por sus bendiciones en especial por la familia que me ha dado, los cuales son mi fortaleza diaria. Me siento eternamente agradecida con mi madre Lidia Triana porque sin ella ningún logro me fuese posible, por su dedicación, esfuerzo, cariño y abnegación en cada atención que me brinda. A mi padre Juan Bobadilla que me enseñó a perseverar y a esforzarme para conseguir mis metas y por verme con ojos de orgullo que es lo que me ha dado energías para ser siempre constante. A mi hermano que a pesar de la distancia día a día me hace sentir su respaldo y cariño. A mi hija Julieth González, por ser mi guía en este proceso de la maestría, porque me ha devuelto las enseñanzas impartidas recordándome que con esfuerzo y dedicación se pueden llegar a cumplir los objetivos y sueños, lo que hace que me llene de orgullo y de coraje para seguir creciendo. A mi hijo Joshue que por las noches me regala masajes reconfortantes y que con un beso de buenas noches me proyecta paz y confianza. A mi pequeña Alize, le agradezco por su inocencia y paciencia infinita porque tome parte de su tiempo de infancia para poder avanzar en mi proyecto de aprendizaje. A Miguel por creer en mi capacidad, por apoyarme en este proyecto que es tan importante para mí y por darme sus palabras de aliento y optimismo cuando la situación se ponía complicada. A mis amigas – hermanas Gisella, Bechita, Katty, Diana, María José, Maritza, Janeth y Denisse que han estado pendientes en cada etapa de este proceso ayudándome de manera incondicional. A mi cunada Angelica, Dona Luisa y Don Nelson por sus oraciones y cariño. A mi tutora de tesis, María Augusta Játiva y a la academia por brindarme la oportunidad de adquirir mayores conocimientos.

Resumen

A través de esta investigación se realizó un análisis del Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de las Pymes de restaurantes en la ciudad de Guayaquil, pertenecientes a la parroquia Ximena, el estudio tiene como finalidad salvaguardar la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores, disminuyendo y minimizando, incidentes y accidentes en sus jornadas laborales.

Mediante la matriz de riesgos se procede a la identificación y control de las actividades que se desarrollan en dos áreas de los restaurantes; área operativa y la de servicio al cliente, para conocer los factores que generan problemas de salud en los colaboradores y en su clima laboral mediante procedimientos que minimicen los mismos.

Palabras Claves: Pymes, Seguridad y Salud Ocupacional, Incidentes y Accidentes Laborales, Gestión.

Abstract

Through this research, an analysis of the occupational health and safety management model of restaurant SMEs in the city of Guayaquil, belonging to the Ximena parish, was carried out. The purpose of the study is to safeguard the occupational safety and health of employees, decreasing and minimizing incidents and accidents in their workdays.

Through the risk matrix, the activities that take place in two areas of the restaurants are identified and controlled; operating area and customer service, to find out the factors that cause health problems in employees and in the work environment through procedures that minimize them.

Keywords: SMEs, Occupational Safety and Health, Incidents and Accidents at Work, Management.

Índice General

Declaración expresa	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Resumen	IV
Abstract	V
Índice General	VI
Índice de Tablas.....	XI
Índice de Figuras	XIII
Introducción	1
CAPITULO I. MARCO TEORÍCO CONCEPTUAL.....	2
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	2
1.2. Planteamiento del problema	3
1.2.1. Formulación del problema de investigación	4
1.2.2. Sistematización del problema de investigación.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Marco de referencia de la investigación	5
1.5.1. Marco teórico.....	5
1.5.1.1. Gestión de Seguridad y salud en el trabajo	6
1.5.1.2. Política de seguridad y salud en el trabajo	7
1.5.1.3. Definición de la Pymes.....	7
1.5.1.4. Importancia de las Pymes	8
1.5.2. Marco conceptual (Glosario de términos)	8
1.5.2.1. Modelo de Gestión:.....	8
1.5.2.2. SG-SST:.....	8
1.5.2.3. Salud ocupacional:.....	8
1.5.2.4. Riesgo:.....	8
1.5.2.5. Accidente:	9
1.5.2.6. Seguridad en el trabajo:	9
1.5.2.7. Gestión empresarial:.....	9

1.5.2.8.	Visión de gestión:.....	9
1.5.2.9.	Política organizacional:	9
1.5.2.10.	Evaluación:	9
1.5.2.11.	Productividad:.....	10
1.5.2.12.	Riesgos laborales.....	10
1.5.3.	Marco Legal.....	11
1.5.3.1.	Constitución política del Ecuador (2008). -.....	11
1.5.3.2.	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	11
1.5.3.3.	Ley de seguridad Social.....	12
1.5.3.4.	Código de trabajo.....	13
1.5.3.5.	Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de trabajo.....	13
1.5.3.6.	Reglamento de Seguro General de Riesgos del Trabajo.....	14
CAPITULO II. MARCO METODOLOGÍCO.....		17
2.1.	Tipo de diseño, alcance y enfoque de la Investigación.....	17
2.1.1.	Tipo de diseño	17
2.1.2.	Alcance de la investigación	17
2.1.3.	Enfoque de la investigación.....	18
2.2.	Métodos de Investigación	18
2.2.1.	Método lógico Inductivo.....	19
2.2.2.	Método empírico Descriptivo	19
2.3.	Unidad de análisis, población y muestra	19
2.3.1.	Unidad de análisis	19
2.3.2.	Población	19
2.3.3.	Muestra	20
2.4.	Variables de la investigación, operacionalización.....	20
2.4.1.	Variables	20
2.4.1.1.	Variable independiente.....	21
2.4.1.2.	Variable dependiente	21
2.4.2.	Matriz Auxiliar de Operacionalización	22
2.5.	Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información .23	
2.5.1.	Fuentes	23
2.5.2.	Técnicas.....	23
2.5.2.1.	La Encuesta.....	23

2.5.2.2. La Entrevista	24
2.5.3. Instrumentos.....	24
2.6. Tratamiento de la Información.....	24
CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
3.1. Análisis y Resultados de Encuestas	26
3.1.1. Pregunta 1. ¿Considera que la actividad laboral que realiza genera riesgos?	26
3.1.2. Pregunta 2. ¿Conoce usted cuales son los riesgos a los que está expuesto en su área de trabajo?	27
3.1.3. Pregunta 3. ¿Utiliza equipo de protección personal para realizar sus actividades (zapatos, guantes y mandil)?	28
3.1.4. Pregunta 4. ¿La empresa le ha capacitado para el uso de equipo de protección personal?	29
3.1.5. Pregunta 5. ¿La empresa le ha capacitado sobre la prevención de riesgos laborales?	30
3.1.6. Pregunta 6. ¿En caso de un incidente o accidente laboral sabe cómo actuar?	31
3.1.7. Pregunta 7. ¿En caso de un incidente o accidente laboral sabe a quién reportar?.....	32
3.1.8. Pregunta 8. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional?	33
3.1.9. Pregunta 9. ¿Dentro de las áreas de trabajo existen señaléticas de seguridad?	34
3.1.10. Pregunta 10. ¿Alguna vez ha sufrido algún incidente o accidente laboral dentro de esta empresa?	35
3.1.11. Pregunta 11. ¿Considera que la infraestructura actual del área que labora debe tener mejoras para minimizar riesgos de incidentes o accidentes?	36
3.1.12. Pregunta 12. ¿Considera que debe existir un plan para minimizar riesgos de incidentes o accidentes dentro de su área de trabajo?.....	37
3.2. Análisis y Resultados de Entrevista	38
3.2.1. ¿Cuántos colaboradores tienen en el área de cocina?	38
3.2.2. ¿Cuántos colaboradores tienen en el área de servicio al cliente?	39

3.2.3. ¿En las áreas de cocina y servicio al cliente se han presentado incidentes o accidentes laborales?	40
3.2.4. ¿Qué tipos de Riesgos laborales son los que existen en el área de cocina? 41	
3.2.5. ¿Qué tipos de Riesgos laborales son los que existen en el área de servicio al cliente?	42
3.2.6. ¿Considera que dentro de las áreas de cocina y servicio al cliente se pueden generar incidentes o accidentes laborales?	43
3.2.7. De las siguientes opciones, selecciones las que usted considera que son las causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de cocina	44
3.2.8. De las siguientes opciones, selecciones las que usted considera que son las causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de servicio al cliente	45
3.2.9. ¿Dentro de las áreas de cocina y servicio al cliente, se cuenta con señaléticas que ayude a identificar los riesgos?	46
3.2.10. ¿La empresa dota al personal de equipo de protección personal? 47	
3.2.11. ¿La administración controla el buen uso del equipo de protección personal? 48	
3.2.12. ¿La administración lleva un registro de incidentes y accidentes laborales?.....	49
3.2.13. ¿Existe un programa de capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional?	50
3.2.14. ¿Considera que la infraestructura actual tiene las condiciones idóneas para prevenir incidentes y accidentes laborales?	51
3.2.15. ¿La gerencia o administración ha planteado estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones en el trabajo?	52
3.2.16. ¿La empresa cuenta con objetivos direccionados a la mejora de las condiciones de trabajo de sus colaboradores?	53
3.2.17. ¿La empresa cuenta con un plan preventivo de riesgos de incidentes y accidentes laborales? Si la respuesta es Sí, nos puede indicar como la organización difunde esta información a los colaboradores.	54

3.2.18. ¿Existen motivaciones por parte de la empresa para crear una cultura preventiva de riesgos?	55
3.2.19. ¿En caso de una emergencia el personal está capacitado para actuar de manera correcta?	56
3.2.20. ¿Considera que la gerencia debe enfocarse en buscar mejoras para evitar los riesgos de incidentes y accidentes laborales?.....	57
3.3. Discusión	58
CAPITULO IV. PROPUESTA	60
4.1. Diseño de Modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional.	60
4.2. Matriz de riesgos laborales para Pymes de Restaurantes en el área de cocina.....	63
Conclusiones	67
Recomendaciones	68
Referencias bibliográficas	69
Anexos.....	75
Anexo I. Listas de Pymes de Restaurantes de la Parroquia Ximena de la Ciudad de Guayaquil.....	75
Anexo II. Formato de encuesta	79

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz Auxiliar de Operacionalización	22
Tabla 2. ¿Considera que la actividad laboral que realiza genera riesgos?	26
Tabla 3. ¿Conoce usted cuales son los riesgos a los que está expuesto en su área de trabajo?.....	27
Tabla 4. ¿Utiliza equipo de protección personal para realizar sus actividades (zapatos, guantes y mandil)?	28
Tabla 5. ¿La empresa le ha capacitado para el uso de equipo de protección personal?.....	29
Tabla 6. ¿La empresa le ha capacitado sobre la prevención de riesgos laborales?	30
Tabla 7. ¿En caso de un incidente o accidente laboral sabe cómo actuar?.....	31
Tabla 8. ¿En caso de un incidente o accidente laboral sabe a quién reportar?	32
Tabla 9. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional?.....	33
Tabla 10. ¿Dentro de las áreas de trabajo existen señaléticas de seguridad?	34
Tabla 11. ¿Alguna vez ha sufrido algún incidente o accidente laboral dentro de esta empresa?	35
Tabla 12. ¿Considera que la infraestructura actual del área que labora debe tener mejoras para minimizar riesgos de incidentes o accidentes?.....	36
Tabla 13. ¿Considera que debe existir un plan para minimizar riesgos de incidentes o accidentes dentro de su área de trabajo?	37
Tabla 14. Cantidad de colaboradores que tiene el área de cocina	38
Tabla 15. Cantidad de colaboradores que tiene el área de servicio al cliente... ..	39
Tabla 16. Cantidad de incidentes y accidentes que se han presentado en las áreas de cocina y servicio al cliente.....	40
Tabla 17. ¿Qué tipos de Riesgos laborales son los que existen en el área de cocina?	41
Tabla 18. ¿Qué tipos de Riesgos laborales son los que existen en el área de servicio al cliente?.....	42
Tabla 19. ¿Considera que dentro de las áreas de cocina y servicio al cliente se pueden generar incidentes o accidentes laborales?	43

Tabla 20. Causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de cocina.	44
Tabla 21. Causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de servicio al cliente.....	45
Tabla 22. Áreas de cocina y servicio al cliente que cuenta con señaléticas que ayude a identificar los riesgos.	46
Tabla 23. ¿La empresa dota al personal de equipo de protección personal? ...	47
Tabla 24. ¿La administración controla el buen uso del equipo de protección personal?.....	48
Tabla 25. ¿La administración lleva un registro de incidentes y accidentes laborales?	49
Tabla 26. ¿Existe un programa de capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional?.....	50
Tabla 27. ¿Considera que la infraestructura actual tiene las condiciones idóneas para prevenir incidentes y accidentes laborales?	51
Tabla 28. ¿La gerencia o administración ha planteado estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones en el trabajo?.....	52
Tabla 29. ¿La empresa cuenta con objetivos direccionados a la mejora de las condiciones de trabajo de sus colaboradores?	53
Tabla 30. ¿La empresa cuenta con un plan preventivo de riesgos de incidentes y accidentes laborales?	54
Tabla 31. ¿Existen motivaciones por parte de la empresa para crear una cultura preventiva de riesgos?.....	55
Tabla 32. ¿En caso de una emergencia el personal está capacitado para actuar de manera correcta?.....	56
Tabla 33. ¿Considera que la gerencia debe enfocarse en buscar mejoras para evitar los riesgos de incidentes y accidentes laborales?	57
Tabla 34. Matriz de riesgos laborales para Pymes de Restaurantes de la parroquia Ximena en el área de cocina.....	63
Tabla 35. Matriz de riesgos laborales para Pymes de Restaurantes de la parroquia Ximena.....	65

Índice de Figuras

Figura 1. Principales elementos del sistema de gestión de la SST.....	6
Figura 2. ¿Considera que la actividad laboral que realiza genera riesgos?.....	26
Figura 3. ¿Conoce usted cuales son los riesgos a los que está expuesto en su área de trabajo?.....	27
Figura 4. ¿Utiliza equipo de protección personal para realizar sus actividades (zapatos, guantes y mandil)?	28
Figura 5. ¿La empresa le ha capacitado para el uso de equipo de protección personal?.....	29
Figura 6. ¿La empresa le ha capacitado sobre la prevención de riesgos laborales?	30
Figura 7. ¿En caso de un incidente o accidente laboral sabe cómo actuar?	31
Figura 8. ¿En caso de un incidente o accidente laboral sabe a quién reportar?	32
Figura 9. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional?.....	33
Figura 10. ¿Dentro de las áreas de trabajo existen señaléticas de seguridad?	34
Figura 11. ¿Alguna vez ha sufrido algún incidente o accidente laboral dentro de esta empresa?	35
Figura 12. ¿Considera que la infraestructura actual del área que labora debe tener mejoras para minimizar riesgos de incidentes o accidentes?	36
Figura 13. ¿Considera que debe existir un plan para minimizar riesgos de incidentes o accidentes dentro de su área de trabajo?	37
Figura 14. Cantidad de colaboradores que tiene el área de cocina	38
Figura 15. Cantidad de colaboradores que tiene el área de servicio al cliente.	39
Figura 16. Cantidad de incidentes y accidentes que se han presentado en las áreas de cocina y servicio al cliente.....	40
Figura 17. ¿Qué tipos de Riesgos laborales son los que existen en el área de cocina?	41
Figura 18. ¿Qué tipos de Riesgos laborales son los que existen en el área de servicio al cliente?.....	42
Figura 19. ¿Considera que dentro de las áreas de cocina y servicio al cliente se pueden generar incidentes o accidentes laborales?	43

Figura 20. Causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de cocina.	44
Figura 21. Causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de servicio al cliente.....	45
Figura 22. Áreas de cocina y servicio al cliente que cuenta con señaléticas que ayude a identificar los riesgos.	46
Figura 23. ¿La empresa dota al personal de equipo de protección personal? .	47
Figura 24. ¿La administración controla el buen uso del equipo de protección personal?.....	48
Figura 25. ¿La administración lleva un registro de incidentes y accidentes laborales?	49
Figura 26. ¿Existe un programa de capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional?.....	50
Figura 27. ¿Considera que la infraestructura actual tiene las condiciones idóneas para prevenir incidentes y accidentes laborales?	51
Figura 28. ¿La gerencia o administración ha planteado estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones en el trabajo?.....	52
Figura 29. ¿La empresa cuenta con objetivos direccionados a la mejora de las condiciones de trabajo de sus colaboradores?	53
Figura 30. ¿La empresa cuenta con un plan preventivo de riesgos de incidentes y accidentes laborales?	54
Figura 31. ¿Existen motivaciones por parte de la empresa para crear una cultura preventiva de riesgos?	55
Figura 32. ¿En caso de una emergencia el personal está capacitado para actuar de manera correcta?	56
Figura 33. ¿Considera que la gerencia debe enfocarse en buscar mejoras para evitar los riesgos de incidentes y accidentes laborales?	57
Figura 34. Modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional pymes de restaurantes.....	60

Introducción

Un buen sistema de seguridad y salud ocupacional dentro de las organizaciones fomenta el entorno de trabajo seguro y al mismo tiempo permite que la empresa identifique y controle cuales son los riesgos que existen en cada una de las actividades, para reducir accidentes, atendiendo el cumplimiento de las leyes y mejorando el rendimiento de los colaboradores. Al ser este un tema importante, no se cuenta con estudios que analicen el riesgo que tienen los colaboradores en el sector de las Pymes de restaurantes, ya que sus actividades son propensas a accidentes laborales. (Koneggui, 2016)

Es por eso, que la gestión en seguridad y salud ocupacional es necesaria dentro de las organizaciones, ya que es importante velar por la seguridad de sus colaboradores; además impulsa la motivación laboral dentro de las organizaciones, esta es una acción para crear un entorno laboral deseado, donde el personal se siente valorado, cómodo y seguro frente a sus actividades de trabajo; y esto contribuya con la eficiencia hacia la organización.

La presente investigación se realiza en la provincia del Guayas mediante el desarrollo del Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en las Pymes de Restaurantes de la ciudad de Guayaquil en la parroquia Ximena. Esta investigación se desarrolla en tres capítulos en los cuales se abordan los riesgos en las actividades laborales a las cuales están propensos los colaboradores de los establecimientos que tomaremos de muestra.

La investigación permitirá el desarrollo del Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en las Pymes de restaurantes, para conocer los eventos relacionados con la seguridad y salud ocupacional, que contribuyan a la prevención de incidentes y accidentes.

La investigación que realizaremos es de tipo descriptiva, ya que se desarrollará con técnicas para la recolección de información, observación, descripción y explicación mediante el Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

CAPITULO I. MARCO TEORÍCO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes de la Investigación

Los Modelos de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en las Pymes de restaurantes se remontan a principios del siglo XX, cuando se establecieron las primeras normas y regulaciones de seguridad en el trabajo. Durante esta época, la industria de los alimentos comenzó a tomar medidas para mejorar la seguridad en los lugares de trabajo.

Entre los años 1960 y 1970, se produjo un aumento en la conciencia sobre la importancia de la seguridad y salud ocupacional, y se promovió la creación de Modelos de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional en los lugares de trabajo. Durante este período, se desarrollaron estos modelos de gestión específicos para las pequeñas y medianas empresas (Pymes), con el objetivo de hacer que estas obtengan ambientes más seguros y saludables para los trabajadores (Quijada & Ortiz, 2010).

En 1970, se creó en los Estados Unidos la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA, por sus siglas en inglés), que estableció requisitos para la seguridad en los lugares de trabajo, incluyendo a los restaurantes. A partir de ese momento, se comenzaron a establecer normas y regulaciones para la seguridad y salud ocupacional en los restaurantes, y se desarrollaron los primeros Modelos de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional específicos para este sector (Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, 2020).

A partir de 1980 y 1990, la seguridad y salud ocupacional era vista como un tema de cumplimiento normativo y de prevención de accidentes, y se centraba en la reducción de los accidentes de trabajo. En ese momento, los Modelos de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional en los restaurantes se enfocaban en la identificación y evaluación de riesgos, y en la implementación de medidas preventivas para reducir los accidentes laborales (Gallegos, 2012).

En la década del 2000, el enfoque en la gestión de la seguridad y salud ocupacional en las Pymes se desplazó hacia la prevención de enfermedades laborales y la promoción de la salud en el lugar de trabajo. En este contexto, los Modelos de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional en los restaurantes, comenzaron a enfatizar la importancia de hábitos saludables entre los trabajadores.

En la actualidad, los Modelos de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional en los restaurantes se centran en la identificación y evaluación de los riesgos, la implementación de medidas preventivas y de control para reducir los riesgos y mejorar la seguridad y salud en el lugar de trabajo, y la promoción de una cultura de seguridad y salud ocupacional en la empresa (Quijada & Ortiz, 2010).

En la actualidad, existen numerosos modelos de gestión de seguridad y salud para Pymes de restaurantes, que pueden adaptarse a las necesidades ocupacionales específicas de cada empresa. Estos modelos incluyen normas internacionales como la OHSAS 18001 / ISO 45001, guías de buenas prácticas, capacitación específica para los trabajadores del sector de la alimentación, programas de seguimiento y mejora continua de la gestión de la seguridad y salud ocupacional (Borsalli, 2021).

1.2. Planteamiento del problema

Según el boletín estadístico de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales del 2018 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el sector de comercio al por mayor y menor, restaurantes y hoteles tuvieron un 17,2% de accidente de trabajo. (IESS, 2018)

Mientras que según el reporte de accidente de trabajo del 2023 emitido por el Sistema de Aviso de Registro del Seguro de Riesgos del Trabajo del IESS muestra un 17,12%. (SRSRT, 2023). Estadísticas que indican que la problemática de seguridad y salud ocupacional en este sector se mantiene.

Tomando en consideración que la gastronomía en el Ecuador se ha convertido en una de las principales fuentes de ingresos para los emprendedores en los últimos años; estas son pequeñas empresas no deben quedar al margen de un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, y los factores de riesgo al que se exponen sus colaboradores, aumenta las probabilidades que ocurran incidentes o accidentes que afecten su salud, tales como: heridas por cortes, pinchazos, accidentes por caídas, resbalones, contacto térmico y quemaduras, además de riesgos biológicos como virus, hongos, bacterias, etc. provocados por la manipulación de alimentos.

Debido a esta problemática, en la actualidad las Pymes de restaurantes se han concientizados en subsanar los riesgos que afrontan los trabajadores y esto ha llevado a analizar la necesidad de implementar y dar cumplimiento a un sistema de seguridad y salud ocupacional en las Pymes de restaurantes de la ciudad de

Guayaquil en la parroquia Ximena; tomando en consideración que esto contribuirá a disminuir y minimizar incidentes y accidentes en las actividades en las Pymes de Restaurantes.

1.2.1. Formulación del problema de investigación

¿Cómo influye un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en las Pymes del sector de restaurantes en la Ciudad de Guayaquil - Parroquia Ximena?

1.2.2. Sistematización del problema de investigación

- ¿Cuáles son las necesidades o requerimientos en la Gestión de Seguridad y Salud en las Pymes de los Restaurantes de la Ciudad de Guayaquil en la Parroquia Ximena?
- ¿Cómo contribuye el Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en las Pymes en los Restaurantes de la Ciudad de Guayaquil en la Parroquia Ximena?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de las Pymes de los restaurantes de la ciudad de Guayaquil en la parroquia Ximena.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar las actividades o acciones que generan incidentes o accidentes laborales en las áreas de cocina y servicio al cliente de las Pymes de restaurante de la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil.
- Crear un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que minimizará los riesgos laborales en las Pymes de restaurantes de la parroquia Ximena.

1.4. Justificación de la investigación

Se justifica el ámbito teórico por considerar que las actividades en los restaurantes son de alto riesgo por su naturaleza, por lo que se hace necesario tener control y crear una cultura preventiva en su personal; para lograr esto debemos reconocer de forma puntual y no subjetiva cada factor de riesgo que se presenta en las labores de las áreas de cocina y servicio al cliente.

Debemos considerar que según el catastro del Ministerio de Turismo muestra que el 80% de negocios registrados del sector de servicios en alimentos y comidas lo conforma las pequeñas y microempresas, las mismas que no deben quedar al margen de un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. (Food

Reviews EC, 2021).

Debido a esta problemática se realiza la presente investigación, la cual consiste en identificar y analizar los procesos y la gestión de las Pymes de los restaurantes de la ciudad de Guayaquil en la parroquia Ximena que deben aplicarse para minimizar los factores de riesgos o agentes que perjudiquen al bienestar de los colaboradores, con la finalidad de implementar un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional encaminado a minimizar los incidentes, accidentes y problemas de salud que se generan por las actividades laborales, lo que a su vez contribuye a mejorar el clima laboral y la productividad de sus empleados.

1.5. Marco de referencia de la investigación

1.5.1. Marco teórico

En general, la seguridad y salud ocupacional en los restaurantes es un tema importante, ya que los trabajadores están expuestos a riesgos mecánicos, físicos y químicos; de acuerdo con el boletín estadístico del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2018) se consideran 5 clases de lesiones como las más frecuentes y son: traumatismos superficiales con un 31.7%; otro tipo de heridas con 20.1%; fracturas con un 18.6%; esguince y torceduras con un 8.9% y por último los aplastamientos y contusiones con un 8.3%. Para gestionar estos riesgos, las Pymes de restaurantes deben implementar Modelos de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que les permitan identificar y evaluar los riesgos, y establecer medidas preventivas y de control. (MarcaPL, 2017)

Algunos Modelos de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que pueden ser útiles para las Pymes de restaurantes son:

- Guías de buenas prácticas de manufactura: Existen diferentes guías de buenas prácticas que pueden ser útiles para las Pymes de restaurantes, basadas en el Código o Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. (Ministerio de Salud Pública y del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias)
- Programas de capacitación: La capacitación de los trabajadores en materia de seguridad y salud ocupacional puede ser clave para reducir los riesgos y prevenir accidentes y enfermedades laborales. Las Pymes pueden implementar programas de capacitación en seguridad y salud ocupacional para sus trabajadores, incluyendo la formación sobre el uso

seguro de equipos y herramientas, la manipulación de alimentos y productos químicos, y la prevención de riesgos. (César Augusto Giraldo Arias, 2021)

Es importante que las Pymes de restaurantes en Guayaquil se comprometan con la gestión de la seguridad y salud ocupacional, y establezcan medidas preventivas y de control para proteger a sus trabajadores y clientes. Además, deben cumplir con las normativas locales y nacionales sobre seguridad y salud ocupacional en el trabajo.

1.5.1.1. Gestión de Seguridad y salud en el trabajo

De acuerdo con la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2023) la gestión de la seguridad y la salud debe formar parte de la gestión de una empresa, es por eso que se requiere hacer un análisis y evaluación de los riesgos para identificar los peligros y los riesgos de las actividades dentro de los lugares de trabajo, y a su vez adoptar medidas que permitan controlar eficazmente evitando que dichos factores no causen malestar a los colaboradores.

La OIT ha desarrollado y publicado directrices sobre el desarrollo de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo ILO-OSH 2001.

Figura 1. Principales elementos del sistema de gestión de la SST.



Elaborado por: La Autora

Por su parte, la CAN (Comunidad Andina, 2004) define la Salud Ocupacional, como: Una rama de la salud pública que tiene como finalidad promover y mantener el bienestar mental, social y físico de los trabajadores en general en cualquiera de sus ocupaciones, previniendo todo daño en su salud ocasionada por las condiciones de trabajo y por los diversos factores de riesgos; por lo que exige adecuar el trabajo al trabajador de acuerdo con sus aptitudes y capacidades.

1.5.1.2. Política de seguridad y salud en el trabajo

La política de SST es un elemento clave en la gestión de la seguridad y salud ocupacional en las Pymes de restaurantes, que debe establecerse el compromiso de la dirección con la gestión de la seguridad y salud ocupacional, objetivos y metas específicas para su implementación. La política de SST debe ser comunicada a todos los trabajadores, revisada y actualizada periódicamente para asegurar su adecuación y eficacia.

Según el autor (Orozco, 2009) expresa que La Política de Seguridad y Salud Ocupacional es:

Un conjunto de principios e intenciones formales que deben estar documentadas en relación con la salud y la seguridad de los trabajadores.

La política debe ser el punto de partida crucial en la implementación de un sistema de gestión; ya que establece una dirección y fija los principios de acción para la organización.

De acuerdo con la HSETools (Health, Safety y Environment, 2021) define a la política de seguridad y salud en el trabajo como:

La bitácora que marca el rumbo de la gestión que tiene por objetivo garantizar la integridad y el bienestar de los trabajadores, contratistas, visitantes y otras partes interesadas.

En la política de SST se indica lo que la organización quiere hacer, de qué forma se compromete a hacerlo y en qué términos puede hacerlo. Aunque es un documento que redacta y suscribe la alta dirección.

1.5.1.3. Definición de la Pymes

Las Pymes se definen de acuerdo con (Carrillo, 2019) como:

Pequeñas y medianas empresas. En Ecuador se denomina Pymes al conjunto de pequeñas y medianas empresas, que, de acuerdo con el número de empleados, volumen de ventas, años de actividad y sus niveles de producción, activos,

pasivos (que representan su capital) tienen características similares en sus procesos de crecimiento.

1.5.1.4. Importancia de las Pymes

Las Pymes en el Ecuador contribuyen a dinamizar la economía nacional, debido a que sus costos de inversión son bajos, lo que además le permite enfrentar favorablementelos cambios del mercado. (Yance Carvajal, Solís Granda, Burgos Villamar, & HermidaHermida, 2017).

1.5.2. Marco conceptual (Glosario de términos)

1.5.2.1. Modelo de Gestión:

Según la Definición (Navarro, 2017) el Modelo de Gestión es:

Un marco teórico que integra diversas actividades constituye un modelo. Con respecto a la idea de gestión, nos referimos al sistema a través del cual se organiza una actividad. Por lo tanto, el concepto del modelo de gestión hace alusión al esquema o representación teórica mediante el cual se lleva a término un proceso.

1.5.2.2. SG-SST:

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de acuerdo con(Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia, 2023) lo define como: La disciplina que previene lesiones y enfermedades ocasionadas por las condicionesde trabajo; y se desarrolla dentro de un proceso lógico y en etapas, buscando unamejora continua que incluye: la política, la planificación en la organización, eldesarrollo, las evaluaciones y el control de los riesgos que afectan la seguridad y lasalud en los espacios laborales. Tiene el objetivo de mejorar las condiciones laborales y el clima en el trabajo, además de precautelar la salud de los trabajadores que conlleva a mantenerlos con bienestar mental, social y físico.

1.5.2.3. Salud ocupacional:

La UNIR (Universidad Internacional de La Rioja, 2023) define a la Salud Ocupacionalcomo: La actividad orientada a proteger y promover la salud de los trabajadores, además de gestionar y minimizar riesgos y al mismo tiempo controlar enfermedades e incidentes y accidentes laborales.

1.5.2.4. Riesgo:

El Riesgo de acuerdo (CIIFEN, 2022) se define como: Una combinación entre la probabilidad que pueda darse un evento y las consecuencias desfavorables

generadas por el mismo. La amenaza y la vulnerabilidad son factores que componen el riesgo.

1.5.2.5. Accidente:

De acuerdo con la RAE (Real Academia Española, 2014) Real Academia Española define accidente como: Un suceso eventual o acción de que resulta daño involuntario para las personas o las cosas.

1.5.2.6. Seguridad en el trabajo:

La seguridad en el trabajo es la disciplina encuadrada en la prevención de riesgos laborales cuyo objetivo es aplicar medidas correctivas y que las actividades puedan desarrollarse previniendo riesgos ocasionado por el trabajo. Es un conjunto de procedimientos y técnicas que tienen como resultado disminuir el riesgo de accidentes producidos. (Quirón Prevención, 2017)

1.5.2.7. Gestión empresarial:

La gestión empresarial o management se define como:

El proceso que dirige y guía las operaciones de una organización para hacer realidad los objetivos establecidos. Es decir, esta área de actuación se encarga de organizar todos los recursos existentes para diseñar y poner en marcha acciones que permitan alcanzar las metas de la empresa. (Santander Universidades, 2022)

1.5.2.8. Visión de gestión:

La visión se refiere a dónde se dirige una compañía y cuáles son sus metas a medio y largo plazo. La visión permite definir el camino que se debe seguir para alcanzar las metas propuestas. (Santander Universidades, 2022)

1.5.2.9. Política organizacional:

De acuerdo con (Medina, 2012) la política organizacional es: Una orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.

1.5.2.10. Evaluación:

El concepto de evaluación se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés évaluer y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto. (Pérez Porto & Gardey, 2008).

1.5.2.11. Productividad:

La definición de productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado. (Arias, 2020).

1.5.2.12. Riesgos laborales

El hombre en su trabajo diario produce una serie de modificaciones en el ambiente de trabajo que van a actuar sobre el individuo, ejerciendo sobre él una influencia que puede dar lugar a la pérdida de equilibrio de la salud y a lo que conocemos como: Patologías o daños en el trabajo que son enfermedades o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo (González Ruiz, A., Floría, P., & González, 2006)

- **Riesgos Mecánico**

Lo riesgos mecánicos de acuerdo con (León, 2023) se define como el conjunto de peligros o amenazas que dan paso a una lesión a través de la interacción entre las personas y utensilios, herramientas, equipos y maquinarias como: cortes por la manipulación de utensilios de cocina y vidrios rotos; quemaduras por contacto con superficies calientes, líquidos o vapor; golpes esto se considera cuando existe choque con gabinetes, puertas, utensilios o cualquier otro objeto que ocasione daño; quedar atascado, esto hace referencia a que alguna parte del cuerpo pueda sufrir una contusión por estar atrapada; resbalones y caídas ocasionados por pisos grasosos, mojados o desordenados; lesiones por fuerza debido a un mal movimiento o levantamiento de objetos.

- **Riesgos Físicos**

Los riesgos físicos de acuerdo con (ISISMAWEB, 2021) son factores ambientales que requieren de las propiedades físicas de cuerpos tales como: ruidos ocasionados por artefactos o equipos; estrés térmico generado por el calor dentro de las áreas de trabajo, humedad crea bacterias y hongos al que está expuesto el trabajador; iluminación, vibración, ventilación.

- **Riesgos Químicos**

Los riesgos químicos según (Junta de Castilla y León - Consejería de Sanidad, 2018) se los define como sustancias químicas que puede introducirse dentro de los individuos por ingestión, inhalación y la absorción de la piel. Los efectos pueden ser por corrosión, reacciones alérgicas, asfixia, irritaciones, tóxicos sistemáticos, cáncer.

1.5.3. Marco Legal

El presente trabajo investigativo está fundamentado en leyes, normas, ordenanzas, reglamentos y resoluciones específicas sobre las gestiones y cumplimientos que deben darse en lo que respecta a seguridad y salud ocupacional. Por lo antes expuesto detallo los deberes y obligaciones establecidos en la legislación del Ecuador, mismos que están direccionados a los empleadores y trabajadores.

1.5.3.1. Constitución política del Ecuador (2008). -

La Constitución de la República del Ecuador de acuerdo con (Corporación de Estudios y Publicaciones, 2008) menciona “que es la norma suprema, a la que está sometida toda la legislación ecuatoriana, en ella están establecidas las normas fundamentales que amparan las libertades, derechos y obligaciones de todos los ciudadanos, así como las del Estado Ecuatoriano y las instituciones de este.”

La Constitución de la República del Ecuador conforme el Numeral 5 del Art. 326, (Constitución de la República del Ecuador, 2008) menciona que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.”

1.5.3.2. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

El instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Comunidad Andina, 2005) menciona que “es una norma comunitaria dirigida a impulsar acciones de prevención de riesgos derivados del trabajo en el ámbito geográfico de la CAN.”

La decisión que tomo el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores en el acuerdo de Cartagena 584, (Comunidad Andina, 2004) sobre el instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo menciona que “los lineamientos generales para los países que integran la Comunidad Andina; la política de prevención de riesgos del trabajo; seguridad y salud en centro de trabajo; obligaciones de los empleados; obligaciones de los trabajadores y las sanciones por incumplimiento.”

De acuerdo con el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Gestión de Seguridad y Salud se toman para esta investigación los siguientes artículos:

Art. 9.- (Comunidad Andina, 2004) menciona que “los Países Miembros desarrollarán las tecnologías de información y los sistemas de gestión en materia

de seguridad y salud en el trabajo con miras a reducir los riesgos laborales.”

Art. 10.- (Comunidad Andina, 2004) menciona que “Los Países Miembros deberán adoptar las medidas necesarias para reforzar sus respectivos servicios de inspección de trabajo a fin de que éstos orienten a las partes interesadas en los asuntos relativos a la seguridad y salud en el trabajo, supervisen la adecuada aplicación de los principios, obligaciones y derechos vigentes en la materia y, de ser necesario, apliquen las sanciones correspondientes en caso de infracción.”

Art. 11.- (Comunidad Andina, 2004) menciona que “En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.”

Art. 12.- (Comunidad Andina, 2004) menciona que “los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.”

1.5.3.3. Ley de seguridad Social

Art. 34.- (Constitución de la República del Ecuador, 2008), menciona que “El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentren en situación de desempleo.”

Art. 155.- (Ley de Seguridad Social, 2001) menciona como “lineamiento de política del Seguro General de Riesgos proteger al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física, mental y la reinserción laboral.”

1.5.3.4. Código de trabajo

El Código de Trabajo, regula el marco legal, laboral aplicado entre las relaciones empleadores y trabajadores en las diversas modalidad y condiciones de trabajo. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Informática, 2015).

En base al TÍTULO I, Capítulo III del (Código del Trabajo, 2014) señalan los siguientes artículos:

Art. 38.- (Código del Trabajo, 2014) menciona que “los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.”

Art. 42.- Numeral 2 (Código del Trabajo, 2014) señala que “Son obligaciones del empleador: el instalar fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y además disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.”

Art. 172.- (Código del Trabajo, 2014) señala que “el empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno, en los siguientes casos:

Numeral 7. Por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar, sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos.”

Art. 412.- (Código del Trabajo, 2014) señala que “el Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo y los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medios de trabajo, el cumplimiento de las ordenes de las autoridades.”

1.5.3.5. Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de trabajo.

El Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramientos del Medio Ambiente de trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 1986) menciona que “es un reglamento, aplicable a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, que crea el Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo, encargado de coordinar las acciones de todos los organismos del sector

público con atribuciones en materia de prevención de riesgos del trabajo incumben al Ministerio de Trabajo, al Ministerio de Salud Pública, al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, así como el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, el cual deberá introducir en sus programas de formación a nivel de aprendizaje, formación de adultos y capacitaciones de trabajadores, materias de seguridad e higiene ocupacional.”

De acuerdo con el **Art. 5**, (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente, 2012) señala que por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, tendrá algunas funciones generales como las que se menciona en los siguientes numerales:

Numeral 2, (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente, 2012) menciona “vigilar el mejoramiento del clima laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparte el Comité Interinstitucional.”

Numeral 3, (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente, 2012) señala “realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del clima laboral.”

Numeral 4, (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente, 2012) señala “promover la formación en todos los niveles de personal técnico en estas materias, particularmente en el perfeccionamiento de prevención de riesgos.”

Numeral 5, (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente, 2012) menciona “informar e instruir a empresas y trabajadores sobre la prevención de siniestros, riesgos de trabajo y mejoramiento del medio ambiente.”

1.5.3.6. Reglamento de Seguro General de Riesgos del Trabajo

El Reglamento de Seguro General de Riesgos del Trabajo (Expertise Advisor Abogados, 2017) señala que “mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales, incluida la rehabilitación mental, física y la reinserción laboral.”

De acuerdo con el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo de la

Resolución No. C.D. 390 Capítulo III, Del accidente de trabajo señala a través de los siguientes artículos:

Art. 11.- (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2017) menciona que “para efectos de este Reglamento, accidente del trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que sobrevenga por causa, consecuencia o con ocasión del trabajo originado por la actividad laboral relacionada con el puesto de trabajo, que ocasione en el afiliado lesión corporal o perturbación funcional, una incapacidad, o la muerte inmediata o posterior. En el caso del trabajador sin relación de dependencia o autónomo, se considera accidente del trabajo, el siniestro producido en las circunstancias del inciso anterior. Para los trabajadores sin relación de dependencia, las actividades protegidas por el Seguro de Riesgos del Trabajo serán registradas en el IESS al momento de la afiliación, las que deberán ser actualizadas cada vez que las modifique.”

Art. 12.- (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2017) señala que “para efectos de la concesión de las prestaciones del Seguro de Riesgos del Trabajo, se considerarán los siguientes como accidentes del trabajo:

- a) El que se produjere en el lugar de trabajo, o fuera de él, con ocasión o como consecuencia de este, o por el desempeño de las actividades a las que se dedica el afiliado sin relación de dependencia o autónomo, conforme el registro que conste en el IESS.
- b) El que ocurre en la ejecución del trabajo a órdenes del empleador, en misión o comisión de servicio, fuera del propio lugar de trabajo, con ocasión o como consecuencias de las actividades encomendadas.
- c) El que ocurriere por la acción de terceras personas o acción del empleador o de otro trabajador durante la ejecución de las tareas y que tuviere relación con el trabajo.
- d) El que sobreviniere durante las pausas o interrupciones de las labores, si el trabajador se hallare a orden o disposición del empleador.
- e) El que ocurriere con ocasión o como consecuencia del desempeño de actividades gremiales o sindicales de organizaciones legalmente reconocidas o en formación.
- f) El accidente "in itinere" o en tránsito, se aplicará cuando el recorrido se sujete a una relación cronológica de intermediación entre las horas de entrada y salida del trabajador. El trayecto no podrá ser interrumpido o

modificado por motivos de interés personal, familiar o social.”

CAPITULO II. MARCO METODOLOGÍCO

2.1. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la Investigación

2.1.1. Tipo de diseño

De acuerdo con (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) el diseño de una investigación es un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere dentro de la investigación y responda al planteamiento del problema. Existen dos tipos de investigación: experimental y no experimental, los cuales permiten tener un avance del conocimiento; en ocasiones es más apropiado utilizar un tipo u otro dependiendo del problema de investigación.

La investigación experimental según (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) es un tipo de diseño que manipula intencionalmente a la o las variables independientes (causas) para observar y analizar los efectos que generan sobre una o más variables dependientes (consecuencias). Mientras la no experimental es un tipo de diseño sistemático y empírico en la que no se manipula las variables independientes porque ya han sucedido, por lo que no existe una intervención o influencia directa en las relaciones entre variables, solo se observan como se desarrollan en su ambiente natural.

El tipo de diseño que se utilizará en la presente investigación será no experimental ya que el estudio tendrá una relación entre sus variables independientes (los incidentes o accidentes laborales) y variables dependientes (clima laboral y ausentismo) observando cómo se desarrollan las actividades de los colaboradores de las áreas de cocina y servicio al cliente en una situación natural, con el fin de tener una reacción y conclusión.

2.1.2. Alcance de la investigación

Como plantea (Sampieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio, 2014, pág. 90) el alcance de la investigación depende de la estrategia de la investigación y este será diferente del diseño, los procedimientos y otros componentes dentro del proceso. Una investigación puede ser: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, sin embargo, no se sitúa únicamente como tal, ya que tiene relación y se complementa con más de uno de estos cuatro alcances.

El presente estudio tiene un alcance exploratorio y descriptivo teniendo en cuenta que (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, págs. 91-92)

menciona que los estudios exploratorios son aplicados cuando el objetivo es examinar un tema novedoso o poco estudiado y los estudios descriptivos analizan y describen cualquier objeto de estudio, buscando especificar características y propiedades importantes.

El alcance de esta investigación es diseñar un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional a las Pymes de los restaurantes de la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil que minimicen los riesgos laborales, mediante la exploración e identificación de las actividades y acciones que generan incidentes o accidentes de trabajo en las áreas de cocina y servicio al cliente, a través de las encuestas al personal y de las entrevistas a los propietarios, gerentes o administradores de las Pymes en estudio, cuyos resultados serán analizados y evaluados para definir el Modelo de Gestión a implementar.

2.1.3. Enfoque de la investigación

De acuerdo con (Sampieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio, 2014, pág. 37 y 40) indica que un enfoque cualitativo busca la dispersión o expansión de los datos e información, la recolección y el análisis de los datos definen y revelan nuevas interrogantes dentro del proceso de la interpretación, por otro lado el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis o llegar a la resolución del problema a través de una base numérica y el análisis estadístico, con el fin de probar teorías y establecer pautas de comportamiento. El presente estudio utilizará un enfoque cualitativo a través de la observación, la recolección subjetiva de los datos y el análisis de los resultados para poder diseñar un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional a las Pymes de los restaurantes de la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil.

2.2. Métodos de Investigación

Los métodos de la investigación se clasifican en dos:

- Métodos lógicos: Utilizan el pensamiento y el razonamiento para realizar análisis, deducciones y síntesis. Los métodos lógicos se dividen en inductivos y deductivos.
- Métodos empíricos: Son conocidos como experimentos, es decir experiencias que se pueden replicar, controlar y documentar. Existen los siguientes métodos empíricos: exploratorios, descriptivo, correlacional o explicativo. Los métodos de investigación que se van a utilizar en el presente proyecto son: el método lógico inductivo y el método empírico

descriptivo.

2.2.1. Método lógico Inductivo

El método inductivo se basa en primero; explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas; sugiere que, a partir de un fenómeno dado se puede encontrar similitudes en otro, permitiendo entender cambios, procesos y experiencias, pasando de lo particular a lo general. (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) Partiendo del presente estudio, donde se observa y se analizan los riesgos que ocurren en las pymes de restaurantes de la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil se diseñará un Modelo que contribuya a minimizar los riesgos de e incidentes o accidentes dentro del área de cocina y servicio al cliente.

2.2.2. Método empírico Descriptivo

El método descriptivo según (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 125) busca especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis; se miden y se evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del objeto de estudio. Desde el punto de vista científico, que permite describir y medir.

Dentro de la siguiente investigación se usa el método descriptivo debido a que se está identificando, analizando y definiendo los riesgos de incidentes o accidentes que se pueden generar en las áreas de cocina y de servicio al cliente de las Pymes de restaurantes con el fin de crear un Modelo de Gestión que contribuya a minimizar los mismos de acuerdo con el desarrollo de actividades en cada área.

2.3. Unidad de análisis, población y muestra

2.3.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis es aquella que indica que y a quienes (participantes o casos) van a hacer medidos y se les aplica el o los instrumentos de medición. (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 216)

La unidad de análisis de este proyecto serán las Pymes de restaurantes que se encuentren ubicados dentro de la Parroquia Ximena de Guayaquil.

2.3.2. Población

La población según (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 174) es el conjunto de casos que concuerda con determinadas especificaciones o características.

La población de estudio definida bajo este proyecto de investigación son las 97

Pymes de los restaurantes de la Parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil de acuerdo con el catastro del Ministerio de Turismo.

Para más detalle sobre las Pymes de restaurantes de la Parroquia Ximena se describen en el **Anexo I**.

2.3.3. Muestra

La muestra en el proceso cualitativo de acuerdo con (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 417) es un grupo que puede ser, de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el que se recolectará datos, y no necesariamente deben ser representativo a la población que se estudia o del universo.

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra para una población finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra. N = Tamaño de la población.

Z = Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza. (NC) e = Error de estimación máximo aceptado.

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito).

q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

El tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% en una población de 97 Pymes de restaurantes de la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil; se determina que se le aplicaran los instrumentos de medición a 78 Pymes de restaurantes.

2.4. Variables de la investigación, operacionalización

2.4.1. Variables

Las variables en una investigación son aquellas propiedades que pueden fluctuar y cuya variación son susceptibles a observarse y medirse. (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 163).

En una investigación hay dos tipos de variables: la independiente y la dependiente.

La variable independiente es la que se considera como una supuesta causa, es la condición, antecedente; mientras que la variable dependiente o consecuente es el efecto provocado por dicha causa.

En la siguiente investigación se va a considerar las siguientes variables:

2.4.1.1. Variable independiente

- Incidentes y accidentes de trabajo

2.4.1.2. Variable dependiente

- Clima laboral
- Ausentismo

2.4.2. Matriz Auxiliar de Operacionalización

Tabla 1. Matriz Auxiliar de Operacionalización

Variable Independiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Tecnicas	Instrumentos
Incidentes, accidentes de trabajo.	Un accidente de trabajo es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Mientras que un incidente es el suceso en el que no hay como resultado una lesión, se puede denominar como una situación que casi ocurre.	Riesgos laborales	Tasa de accidentalidad	Recopilación documental Encuesta aplicada Observación directa	Información Bibliográfica Cuestionario estructurado de preguntas mixtas Ficha de observación
			Tasa de enfermedad laboral		
			Tasa de mortalidad		
VARIABLES DEPENDIENTES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
Clima Laboral	El clima laboral es el ambiente en el que se desarrolla un trabajo, incluye desde el modo en el que se relacionan los empleados hasta la satisfacción de estos. El clima laboral tiene un impacto determinante en la productividad de la empresa. Dependiendo de este los empleados desarrollaran su trabajo con mayor o menor eficiencia, afectando de este modo el rendimiento.	Clima Laboral	Liderazgo	Observación directa Encuesta Entrevista	Ficha de observación Ficha de encuesta Cuestionario
			Compensación y reconocimiento		
			Oportunidades de desarrollo profesional		
			Igualdad de oportunidades		
	Cumplimiento de metas	Desempeño laboral			
		Capacidad de gestión			
Compromiso adquirido					
Ausentismo	El absentismo laboral se refiere a la ausencia o abandono del puesto de trabajo y a los deberes aparejados al mismo.	Productividad	Alta rotación	Análisis de ausencia Entrevistas	Reporte de ausentismos Cuestionarios
			Carga laboral		
			Ausencia justificadas		

Elaborado por: La Autora

2.5. Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información

2.5.1. Fuentes

Según (Fernández & Maranto Rivera, 2015) las fuentes son un instrumento para buscar y acceder a la información dentro de una investigación a través de ellas se reconstruyen hechos y bases del conocimiento. Existen fuentes primarias (libros, revistas), secundaria (bibliografías, catálogos, bases de datos, etc.) y terciarias (fotos, testimonios, informes policiales).

La presente investigación usara las siguientes fuentes secundarias para la recolección de información:

- Base de datos de las Pymes de restaurantes de Guayaquil del Ministerio de Turismo del Ecuador.
- Bibliografía de tesis e investigaciones sobre Modelos de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de las Pymes de los restaurantes.
- Bibliografía de investigaciones sobre las actividades y acciones que generan incidentes o accidentes laborales en las áreas de cocina y servicio al cliente.

Al igual que testimonios y registros sobre las actividades que generan incidentes o accidentes laborales de las Pymes de los restaurantes a estudiar perteneciente a la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil.

2.5.2. Técnicas

Las técnicas de investigación son un conjunto, procedimientos sistemáticos y metodológicos que ayuda a garantizar la operatividad dentro de una investigación. (Universidad La Concordia, 2020)

Dentro de las técnicas existen: la observación, la entrevista, la encuesta, el fichaje. Las técnicas por utilizarse en el presente estudio para la recopilación de datos son: Encuesta y Entrevista.

2.5.2.1. La Encuesta

Según (García Ferrando & Sanmartín, 1993) se considera como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos de investigación estandarizados mediante los cuales se puede recopilar y analizar una serie de datos a partir de muestras de casos que representan una población más grande o el universo, explorando, describiendo, prediciendo o explicando una serie de características.

La encuesta se aplicará a un empleado del área de cocina y un empleado del

área del servicio al cliente de las 78 Pymes de restaurantes que se está evaluando, mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar la recolección de la información.

2.5.2.2. La Entrevista

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010).

En las entrevistas estructuradas y semiestructuradas el entrevistador realiza su laborsiguendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento determina qué cuestiones se preguntarán y en qué orden).

Las entrevistas a realizarse dentro de la investigación estarán dirigidas a los propietarios, gerentes o administradores de las 78 Pymes de Restaurantes de la Parroquia Ximena, de la Ciudad de Guayaquil que se tomarán como muestra.

2.5.3. Instrumentos

De acuerdo con (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 232) los instrumentos son un recurso que utilizan los investigadores para poder registrar datos o información sobre las variables que se tiene en una investigación.

En el presente estudio los instrumentos que se utilizaran para la obtención de información son: la ficha de encuesta (*Anexo II*) y el cuestionario de la entrevista (*Anexo III*).

2.6. Tratamiento de la Información

De acuerdo con (Lúcia Vera Simão, 2010) mención que el tratamiento de la información es un proceso de seleccionar, categorizar, comparar, validar e interpretar en toda la investigación, teniendo como objetivo estudiar y comprender fenómenos de singular interés.

Para la identificación de datos relativos referente al tema de interés, se obtendrán a través de las técnicas e instrumentos antes mencionados. Se hará la recopilación de información de las áreas operativas y servicio al cliente de las Pymes de restaurantes de manera presencial.

A partir de la recolección de la información se procederá a su ordenamiento y análisis de la siguiente manera:

- Elaboración de preguntas para encuestar al personal y entrevistar al administrador o propietario de cada restaurante;
- Aplicación de la encuesta y entrevista;
- Tabulación de resultados;

- Análisis e interpretación de resultados

Los datos obtenidos se deben manejar con responsabilidad, tomando precauciones con el manejo de la información y manteniendo la confidencialidad por parte del entrevistador ya que no se puede manifestar o infiltrar los datos, para otros sectores. Basados en los resultados de las encuestas y de las entrevistas se realizará un análisis para llegar al planteamiento de un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de las Pymes de Restaurantes de la Ciudad de Guayaquil en la Parroquia Ximena.

CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y Resultados de Encuestas

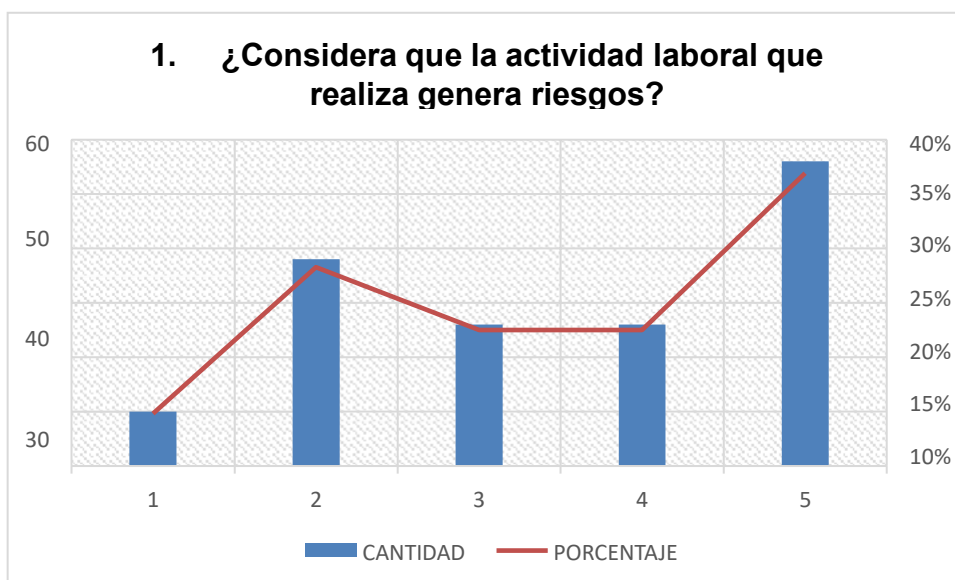
3.1.1. Pregunta 1. ¿Considera que la actividad laboral que realiza genera riesgos?

Tabla 2. ¿Considera que la actividad laboral que realiza genera riesgos?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	10	6%
2	38	24%
3	26	17%
4	26	17%
5	56	36%
	156	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 2. ¿Considera que la actividad laboral que realiza genera riesgos?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: El 53% de los trabajadores de las Pymes de Restaurantes que fueron encuestados indican que están de acuerdo que las actividades laborales que realizan generan riesgos, y el 30% indica estar en desacuerdo; mientras que el 17% esta parcialmente de acuerdo. Con estos resultados se muestra que en su gran mayoría están conscientes que en las áreas de trabajo existen riesgos.

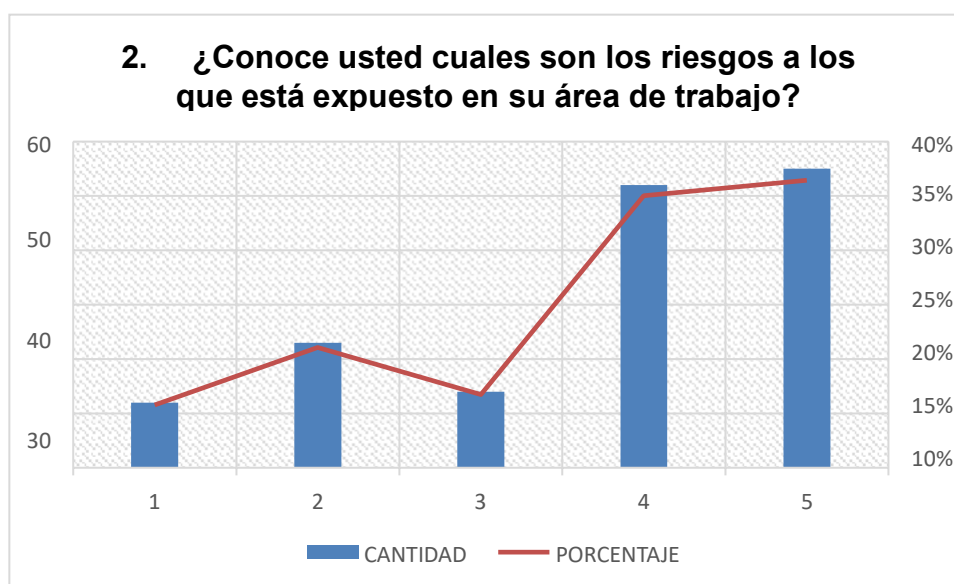
3.1.2. Pregunta 2. ¿Conoce usted cuales son los riesgos a los que está expuesto en su área de trabajo?

Tabla 3. ¿Conoce usted cuales son los riesgos a los que está expuesto en su área de trabajo?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	12	8%
2	23	15%
3	14	9%
4	52	33%
5	55	35%
	156	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 3. ¿Conoce usted cuales son los riesgos a los que está expuesto en su área de trabajo?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los trabajadores de las Pymes de Restaurantes que fueron encuestados el 68% indica que están de acuerdo y el 23% está en desacuerdo de conocer los riesgos a los que están expuestos en su área de trabajo; mientras que el 9% esta parcialmente de acuerdo. Con estos resultados se muestra que en su gran mayoría están conscientes de conocer cuáles son los riesgos a los que están expuestos en sus áreas de trabajo.

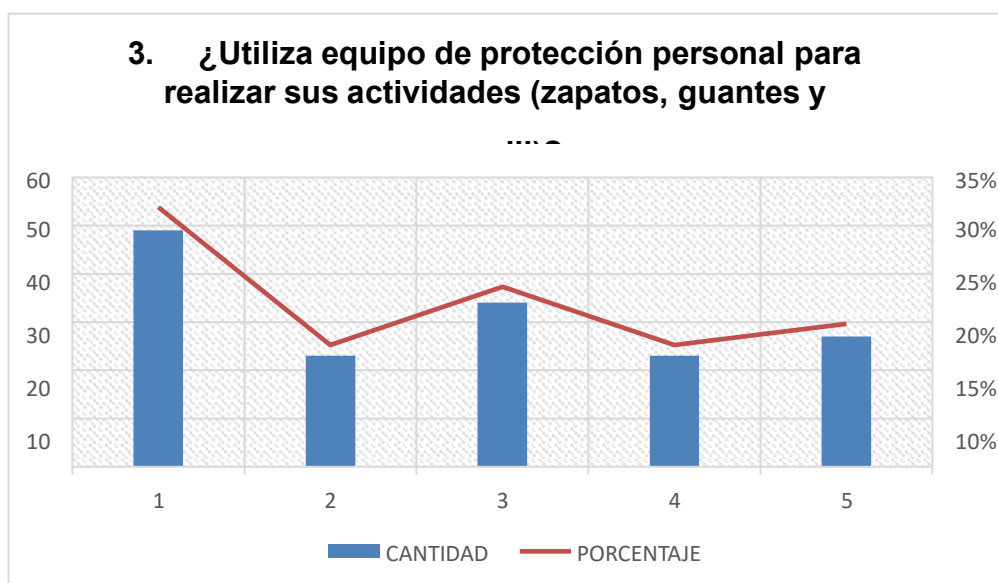
3.1.3. Pregunta 3. ¿Utiliza equipo de protección personal para realizar sus actividades (zapatos, guantes y mandil)?

Tabla 4. ¿Utiliza equipo de protección personal para realizar sus actividades (zapatos, guantes y mandil)?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	49	31%
2	23	15%
3	34	22%
4	23	15%
5	27	17%
	156	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 4. ¿Utiliza equipo de protección personal para realizar sus actividades (zapatos, guantes y mandil)?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: El 46% de los trabajadores de las Pymes de Restaurantes que fueron encuestados indica estar en desacuerdo y el 32% indica que están de acuerdo en el uso de equipo de protección personal para realizar sus actividades; mientras que el 22% está parcialmente de acuerdo. Estos resultados muestran que existen criterios divididos.

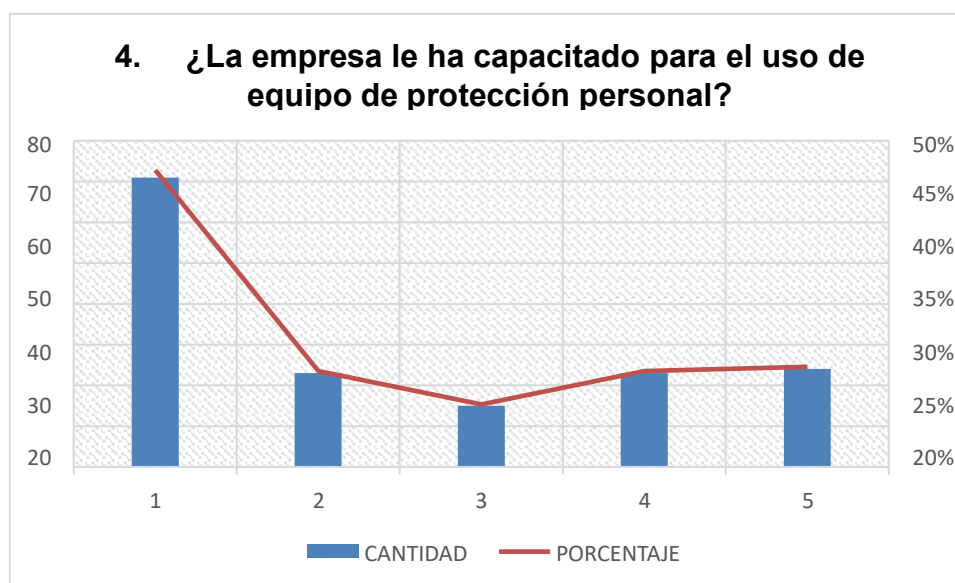
3.1.4. Pregunta 4. ¿La empresa le ha capacitado para el uso de equipo de protección personal?

Tabla 5. ¿La empresa le ha capacitado para el uso de equipo de protección personal?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	71	45%
2	23	15%
3	15	10%
4	23	15%
5	24	15%
	156	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 5. ¿La empresa le ha capacitado para el uso de equipo de protección personal?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los trabajadores de las Pymes de Restaurantes que fueron encuestados el 60% indican que están en desacuerdo ya que la empresa no los ha capacitado para el uso del equipo de protección personal y el 30% indica que están de acuerdo; mientras que el 10% está parcialmente de acuerdo. Este resultado muestra que es un porcentaje alto quienes carecen del conocimiento del uso de dichos equipos por la falta de capacitación.

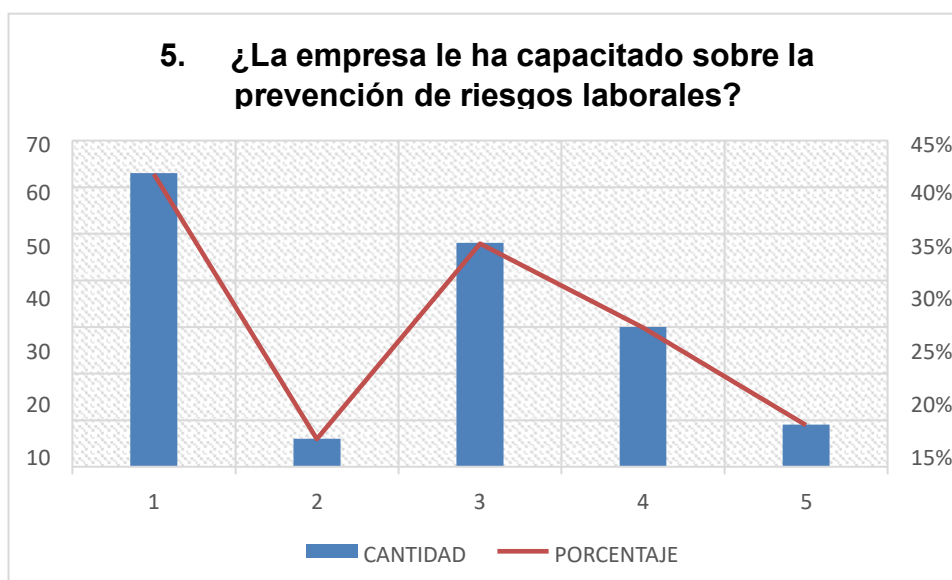
3.1.5. Pregunta 5. ¿La empresa le ha capacitado sobre la prevención de riesgos laborales?

Tabla 6. ¿La empresa le ha capacitado sobre la prevención de riesgos laborales?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	63	40%
2	6	4%
3	48	31%
4	30	19%
5	9	6%
	156	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 6. ¿La empresa le ha capacitado sobre la prevención de riesgos laborales?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los trabajadores de las Pymes de Restaurantes que fueron encuestados el 44% indican que están en desacuerdo ya que la empresa no los ha capacitado para el uso del equipo de protección personal y el 25% indica que están de acuerdo; mientras que el 31% está parcialmente de acuerdo. Este resultado muestra que es un porcentaje alto quienes carecen del conocimiento sobre la prevención de riesgos laborales por la falta de capacitación.

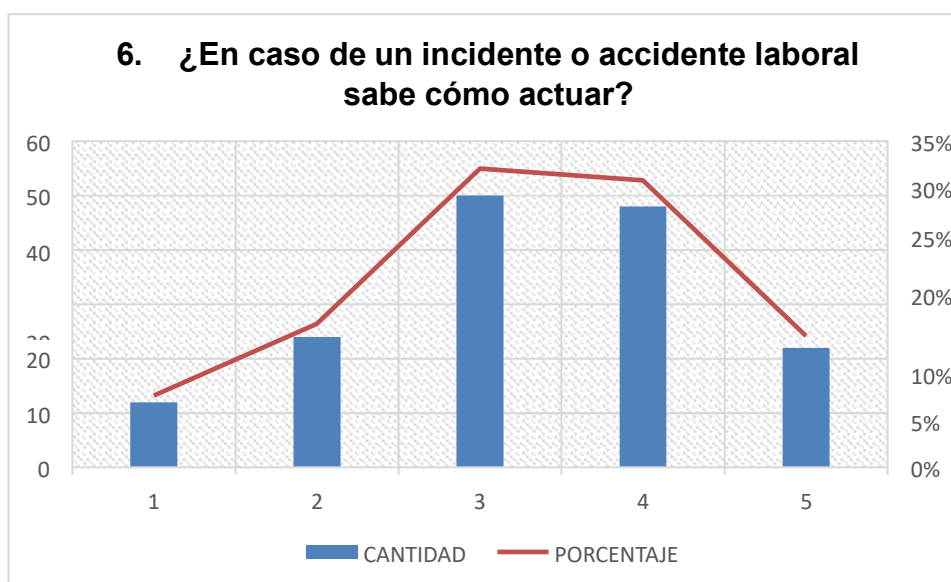
3.1.6. Pregunta 6. ¿En caso de un incidente o accidente laboral sabe cómo actuar?

Tabla 7. ¿En caso de un incidente o accidente laboral sabe cómo actuar?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	12	8%
2	24	15%
3	50	32%
4	48	31%
5	22	14%
	156	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 7. ¿En caso de un incidente o accidente laboral sabe cómo actuar?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los trabajadores de las Pymes de Restaurantes que fueron encuestados el 45% indica que están de acuerdo y el 23% indica encontrarse en desacuerdo de saber cómo actuar en caso de tener un incidente o accidente laboral; mientras un porcentaje del 32% indicaron estar parcialmente de acuerdo en cómo tienen que actuar en estos casos. Por los índices podemos observar que la mayor parte de la población conoce como debe proceder en caso de presentarse un incidente o accidente laboral.

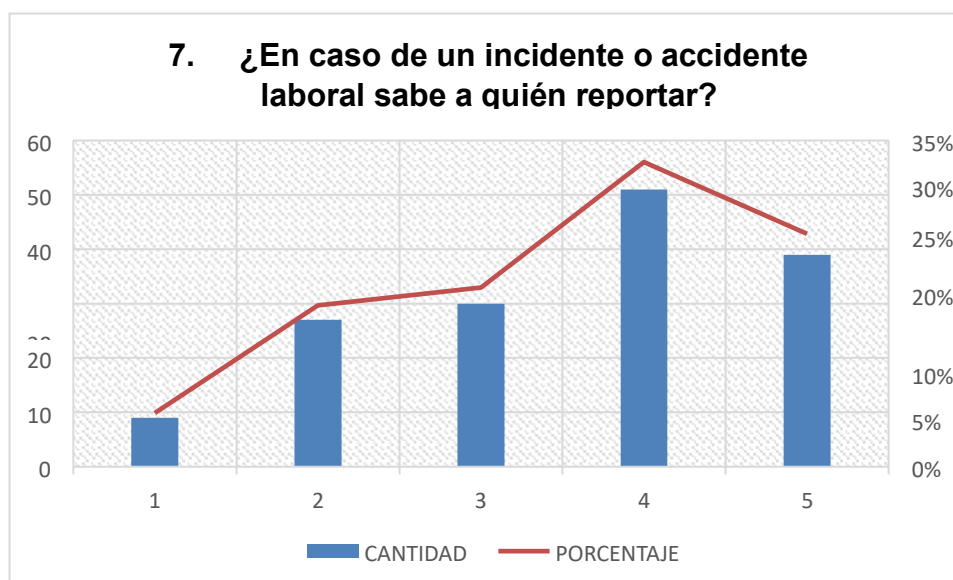
3.1.7. Pregunta 7. ¿En caso de un incidente o accidente laboral sabe a quién reportar?

Tabla 8. ¿En caso de un incidente o accidente laboral sabe a quién reportar?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	9	6%
2	27	17%
3	30	19%
4	51	33%
5	39	25%
	156	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 8. ¿En caso de un incidente o accidente laboral sabe a quién reportar?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los trabajadores de las Pymes de Restaurantes que fueron encuestados el 58% indica que están de acuerdo y el 33% indica estar en desacuerdo en saber a quién deben reportar en caso de un incidente o accidente laboral; mientras un porcentaje del 19% indicaron estar parcialmente de acuerdo en conocer a quien se reportan los casos. Esto nos muestra que la gran mayoría de la población tiene conocimiento de a quien se reportan los casos de incidentes y accidentes laborales.

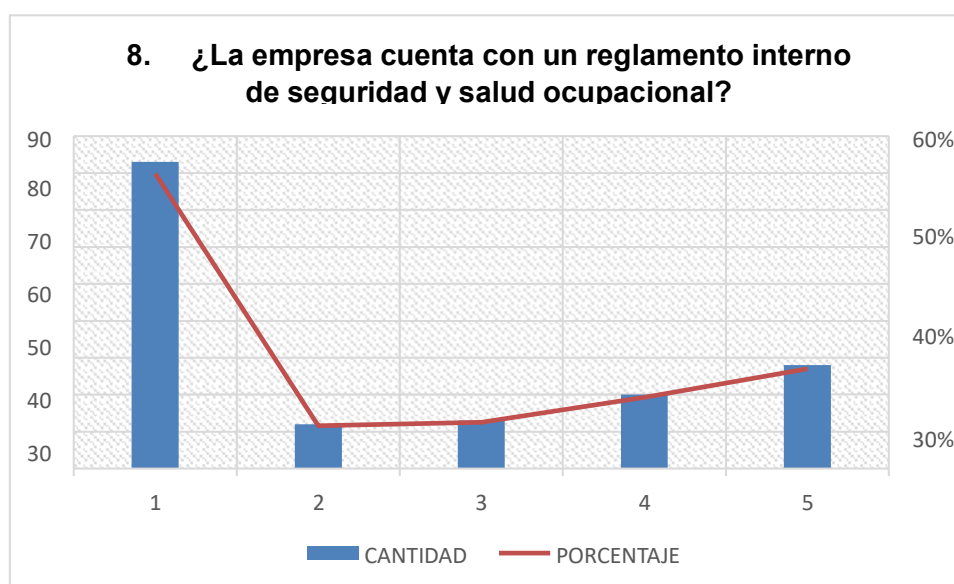
3.1.8. Pregunta 8. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional?

Tabla 9. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	83	53%
2	12	8%
3	13	8%
4	20	13%
5	28	18%
	156	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 9. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los trabajadores de las Pymes de Restaurantes que fueron encuestados el 61% indica que están en desacuerdo, es decir que la empresa no cuenta con un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional; mientras un 31% indica estar de acuerdo; mientras el 8% indica estar parcialmente de acuerdo. Los índices muestran que hay una gran población de Pymes que no cuentan con un Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

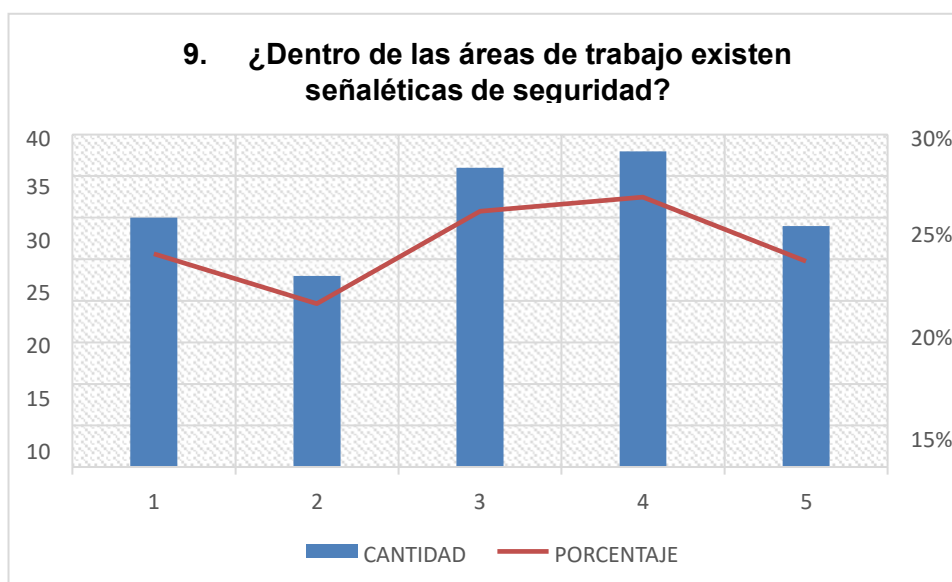
3.1.9. Pregunta 9. ¿Dentro de las áreas de trabajo existen señaléticas de seguridad?

Tabla 10. ¿Dentro de las áreas de trabajo existen señaléticas de seguridad?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	30	19%
2	23	15%
3	36	23%
4	38	24%
5	29	19%
	156	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 10. ¿Dentro de las áreas de trabajo existen señaléticas de seguridad?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los trabajadores de las Pymes de Restaurantes que fueron encuestados el 43% indica que están de acuerdo que en las áreas de trabajo existen señaléticas de seguridad y el 34% indican estar en desacuerdo; mientras que el 24% indica estar en desacuerdo; mientras que el 23% de la población nos indican que están parcialmente de acuerdo. Estos resultados muestran que hay opiniones divididas.

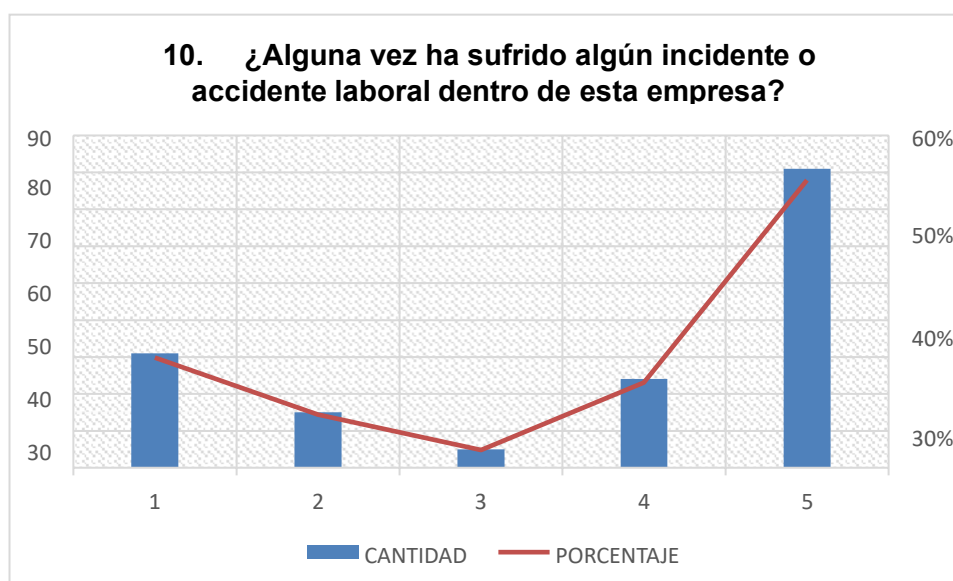
3.1.10. Pregunta 10. ¿Alguna vez ha sufrido algún incidente o accidente laboral dentro de esta empresa?

Tabla 11. ¿Alguna vez ha sufrido algún incidente o accidente laboral dentro de esta empresa?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	31	20%
2	15	10%
3	5	3%
4	24	15%
5	81	52%
	156	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 11. ¿Alguna vez ha sufrido algún incidente o accidente laboral dentro de esta empresa?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los trabajadores de las Pymes de Restaurantes que fueron encuestados el 67% indica que están de acuerdo, lo que nos indica que si han sufrido algún incidente o accidente laboral dentro de la empresa que se encuentran laborando; mientras que un 30% de la población indica estar en desacuerdo, lo que se refiere a que no han sufrido algún incidente o accidente laboral en dicha empresa. Estos resultados nos muestran que la gran mayoría de la población entrevistada si ha padecido de incidentes y accidentes laborales.

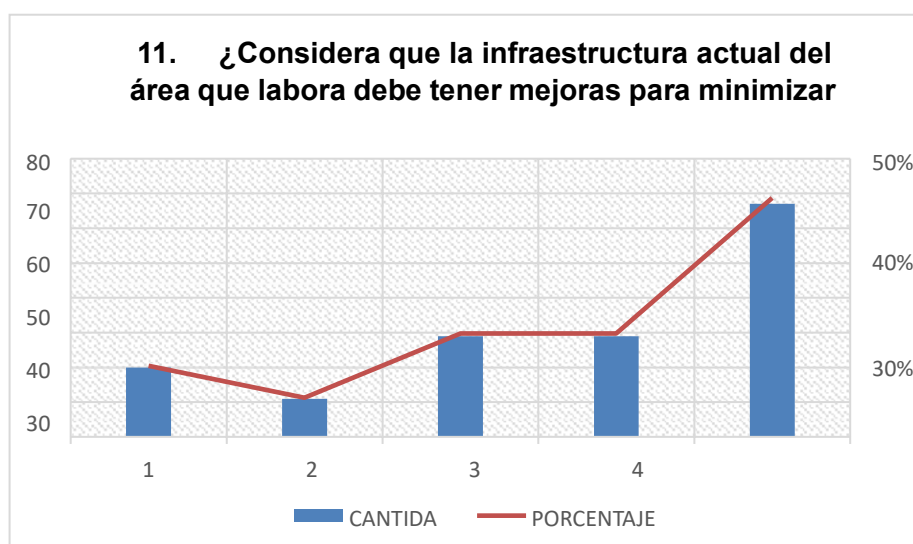
3.1.11. Pregunta 11. ¿Considera que la infraestructura actual del área que labora debe tener mejoras para minimizar riesgos de incidentes o accidentes?

Tabla 12. ¿Considera que la infraestructura actual del área que labora debe tener mejoras para minimizar riesgos de incidentes o accidentes?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	20	13%
2	11	7%
3	29	19%
4	29	19%
5	67	43%
	156	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 12. ¿Considera que la infraestructura actual del área que labora debe tener mejoras para minimizar riesgos de incidentes o accidentes?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los trabajadores de las Pymes de Restaurantes que fueron encuestados el 62% indica que están de acuerdo lo que nos muestra que consideran que la infraestructura actual del área que laboran debe tener mejoras que contribuyan a minimizar riesgos de incidentes o accidentes; mientras que un 20% de la población indica estar en desacuerdo, lo que se refiere a que están de acuerdo en que la infraestructura del área que laboran se mantenga sin cambios y el 19% indica estar parcialmente de acuerdo. Estos resultados nos muestran que la gran mayoría de la población entrevistada si consideran que deben hacerse mejoras en la infraestructura de sus áreas.

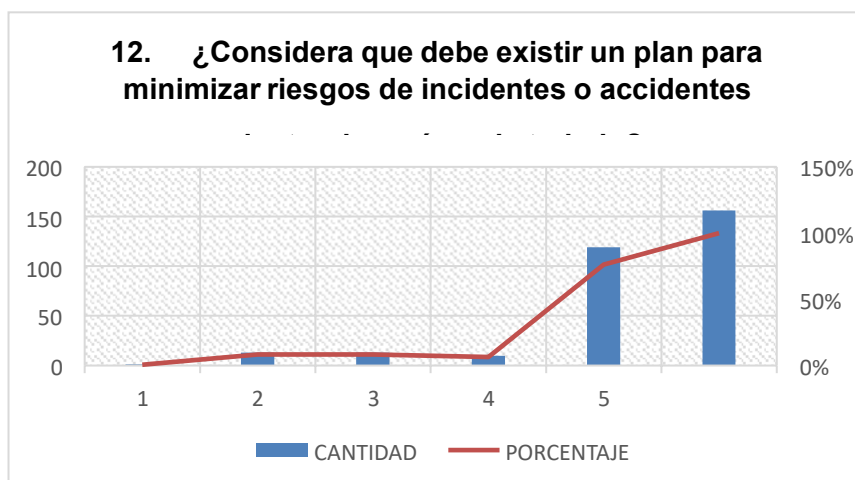
3.1.12. Pregunta 12. ¿Considera que debe existir un plan para minimizar riesgos de incidentes o accidentes dentro de su área de trabajo?

Tabla 13. ¿Considera que debe existir un plan para minimizar riesgos de incidentes o accidentes dentro de su área de trabajo?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	1	1%
2	13	8%
3	13	8%
4	10	6%
5	119	76%
	156	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 13. ¿Considera que debe existir un plan para minimizar riesgos de incidentes o accidentes dentro de su área de trabajo?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los trabajadores de las Pymes de Restaurantes que fueron encuestados el 82% indica que están de acuerdo, lo que nos muestra que si consideran que debe existir un plan para minimizar riesgos de incidentes o accidentes dentro de su área de trabajo; mientras que el 9% de la población indica estar en desacuerdo y el 8% indica estar parcialmente de acuerdo en que debe existir un plan para minimizar riesgos de incidentes o accidentes dentro de su área de trabajo. Estos resultados nos muestran que la mayoría de la población entrevistada considera que debe existir un plan que contribuya a minimizar los incidentes o accidentes laborales.

3.2. Análisis y Resultados de Entrevista

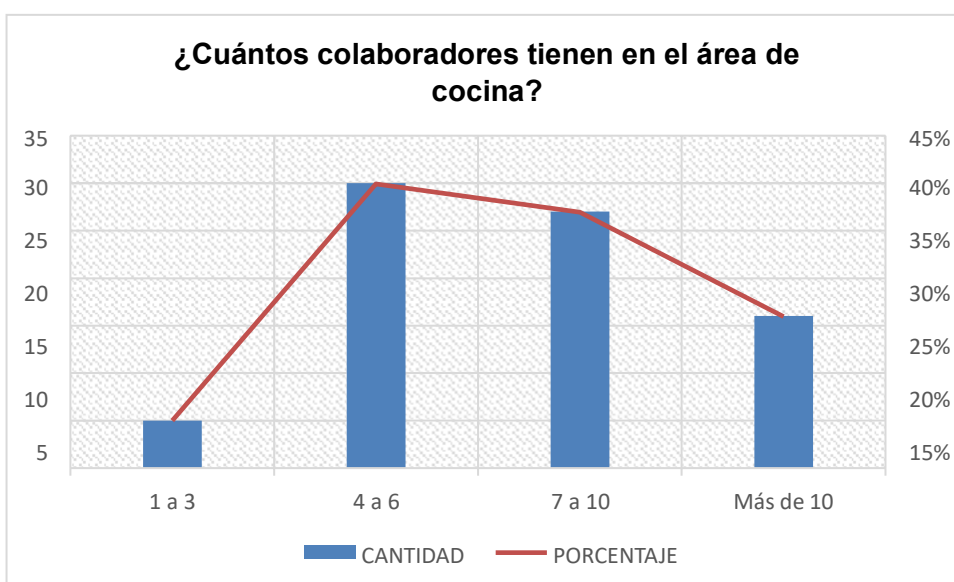
3.2.1. ¿Cuántos colaboradores tienen en el área de cocina?

Tabla 14. Cantidad de colaboradores que tiene el área de cocina

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1 a 3	5	6%
4 a 6	30	38%
7 a 10	27	35%
Más de 10	16	21%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 14. Cantidad de colaboradores que tiene el área de cocina



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 6% indicaron que tienen de 1 a 3 colaboradores en el área de cocina, el 38% de 4 a 6 colaboradores, el 35% de 7 a 10 colaboradores, mientras que el 21% tiene más de 10 colaboradores. De acuerdo con los índices la mayoría de las Pymes de Restaurantes de la muestra de estudio trabajan con una nómina de 4 a 6 colaboradores en el área de cocina.

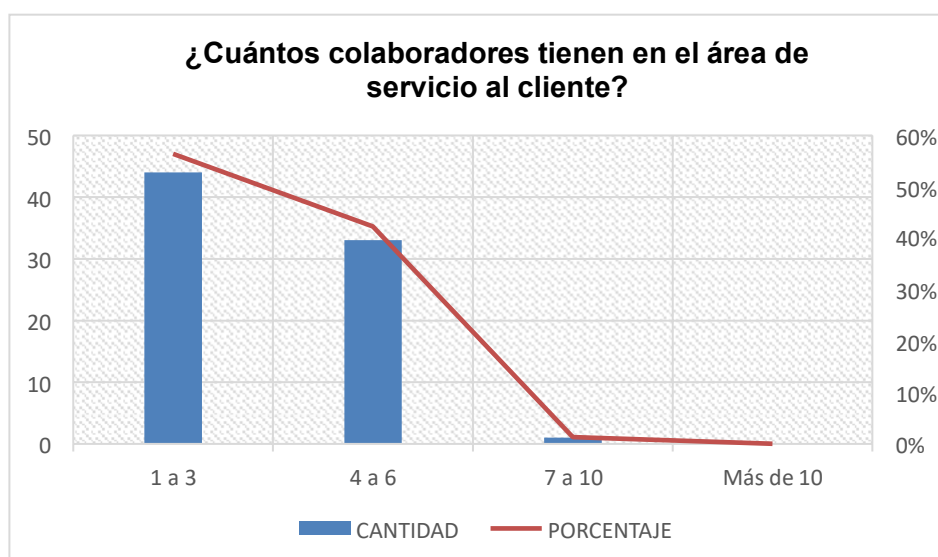
3.2.2. ¿Cuántos colaboradores tienen en el área de servicio al cliente?

Tabla 15. Cantidad de colaboradores que tiene el área de servicio al cliente.

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1 a 3	44	56%
4 a 6	33	42%
7 a 10	1	1%
Más de 10	0	0%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 15. Cantidad de colaboradores que tiene el área de servicio al cliente.



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 56% indicaron que tienen de 1 a 3 colaboradores en el área de servicio al cliente, el 42% de 4 a 6 colaboradores, el 1% de 7 a 10 colaboradores, mientras que ninguno indicó tener más de 10 colaboradores en esa área. De acuerdo con los índices la mayoría de las Pymes de Restaurantes de la muestra de estudio trabajan con una nómina de 1 a 3 colaboradores en el área de servicio al cliente.

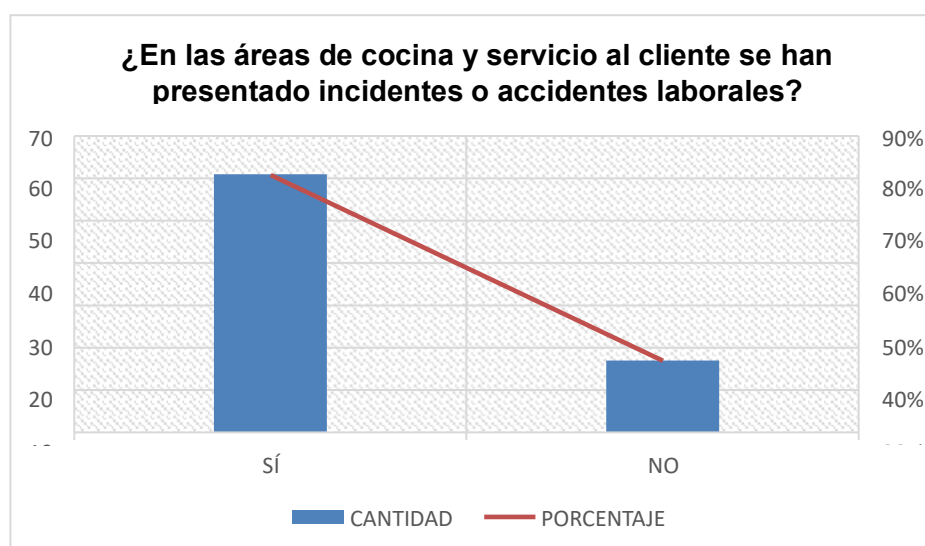
3.2.3. ¿En las áreas de cocina y servicio al cliente se han presentado incidentes o accidentes laborales?

Tabla 16. Cantidad de incidentes y accidentes que se han presentado en las áreas de cocina y servicio al cliente.

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	61	78%
NO	17	22%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 16. Cantidad de incidentes y accidentes que se han presentado en las áreas de cocina y servicio al cliente.



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 78% indican que sí se han generado incidentes o accidentes de laborales en las áreas de estudio, mientras que el 22% indican que no. De acuerdo con los índices en la gran mayoría de las Pymes de Restaurantes se han presentado incidentes o accidentes laborales en las áreas de cocina y de servicio al cliente.

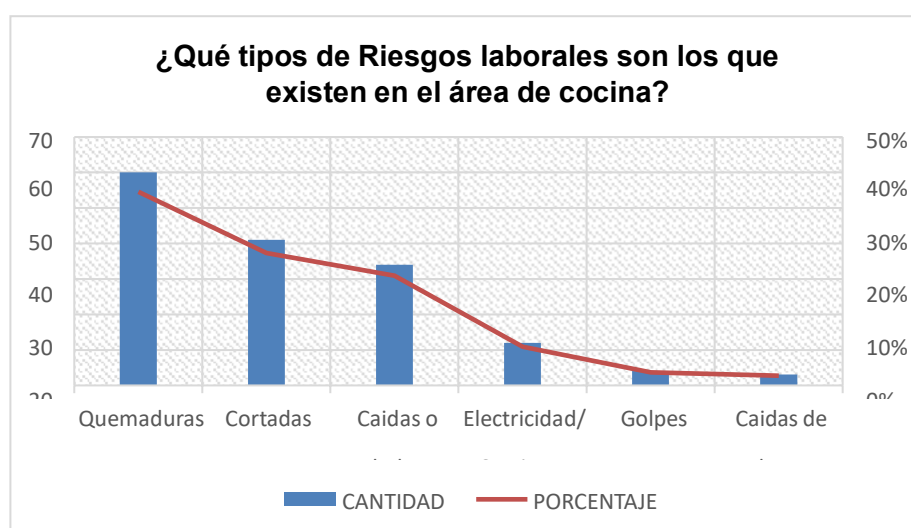
3.2.4. ¿Qué tipos de Riesgos laborales son los que existen en el área de cocina?

Tabla 17. ¿Qué tipos de Riesgos laborales son los que existen en el área de cocina?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quemaduras	60	39%
Cortadas	41	27%
Caídas o resbalones	34	22%
Electricidad/ Corriente	12	8%
Golpes	4	3%
Caídas de alturas	3	2%
	154	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 17. ¿Qué tipos de Riesgos laborales son los que existen en el área de cocina?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 39% indicaron que uno de los riesgos que existe en el área de cocina son las quemaduras, en un 27% las cortadas, en un 22% las caídas y resbalones, en un 8% riesgos de electricidad-corriente, en un 3% golpes y en un 2% caídas desde altura. De acuerdo con los índices la mayoría de los entrevistados coinciden que el riesgo más alto que sufren los colaboradores que laboran en el área de cocina son las quemaduras.

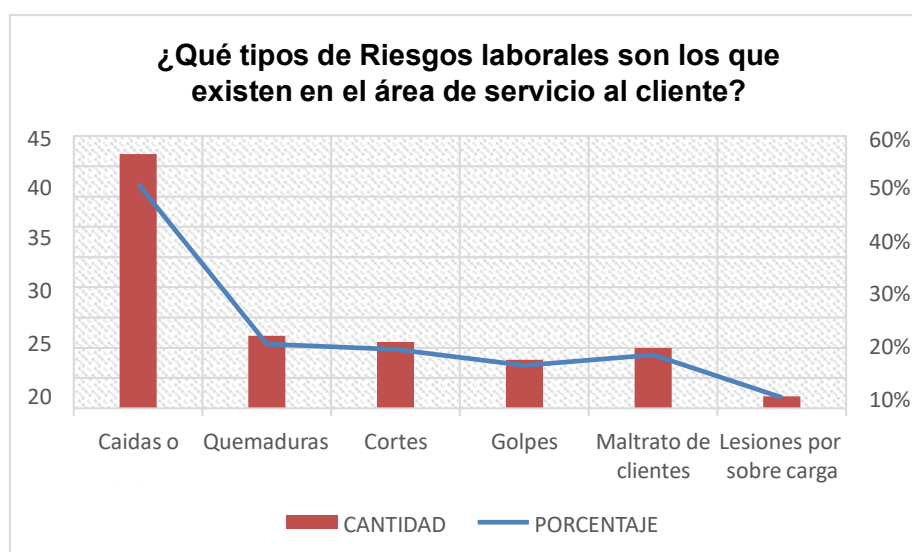
3.2.5. ¿Qué tipos de Riesgos laborales son los que existen en el área de servicio al cliente?

Tabla 18. ¿Qué tipos de Riesgos laborales son los que existen en el área de servicio al cliente?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Caídas o resbalones	42	49%
Quemaduras	12	14%
Cortes	11	13%
Golpes	8	9%
Maltrato de clientes	10	12%
Lesiones por carga pesada	2	2%
	85	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 18. ¿Qué tipos de Riesgos laborales son los que existen en el área de servicio al cliente?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 49% indicaron que uno de los riesgos que existe en el área de cocina son las caídas y resbalones, en un 14% las quemaduras, en un 13% los cortes, en un 12% maltrato por clientes, en un 9% golpes con objetos y en un 2% lesiones por carga pesada. De acuerdo con los índices la mayoría de los entrevistados coinciden que el riesgo más alto que sufren los colaboradores que laboran en el área de servicio al cliente son las caídas y resbalones.

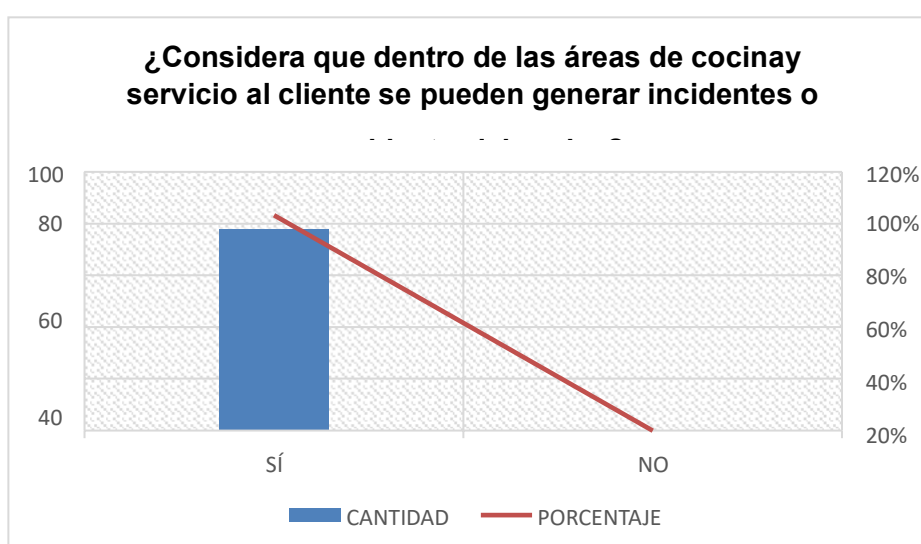
3.2.6. ¿Considera que dentro de las áreas de cocina y servicio al cliente se pueden generar incidentes o accidentes laborales?

Tabla 19. ¿Considera que dentro de las áreas de cocina y servicio al cliente se pueden generar incidentes o accidentes laborales?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	78	100%
NO	0	0%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 19. ¿Considera que dentro de las áreas de cocina y servicio al cliente se pueden generar incidentes o accidentes laborales?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 100% indicaron que Si consideran que dentro de las áreas de cocina y servicio al cliente pueden generarse incidentes o accidentes laborales. De acuerdo con los índices la totalidad de los entrevistados coinciden que dentro de las áreas de cocina y de servicio al cliente pueden generarse incidentes o accidentes laborales que afecten a sus colaboradores.

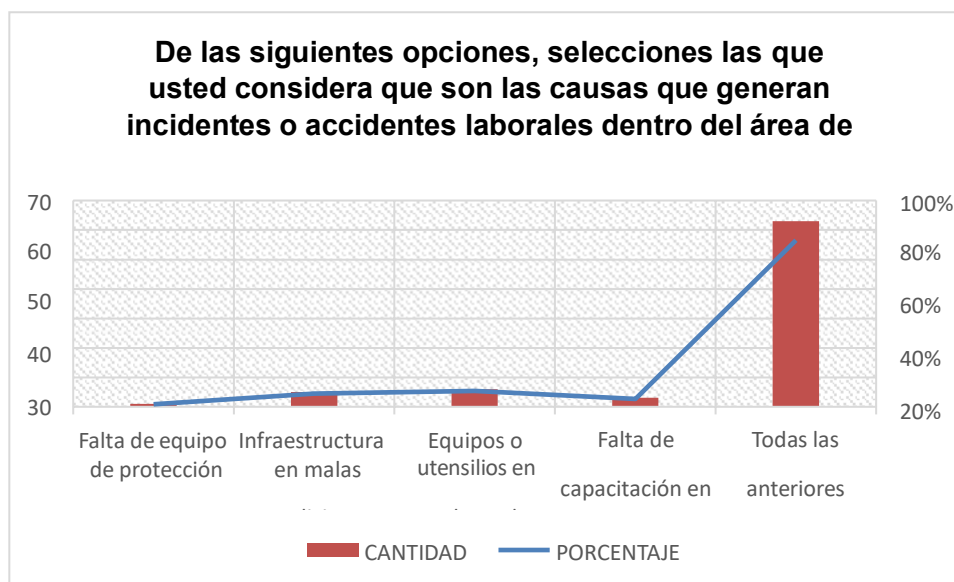
3.2.7. De las siguientes opciones, selecciones las que usted considera que son las causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de cocina

Tabla 20. Causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de cocina.

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Falta de equipo de protección	1	1%
Infraestructura en malas condiciones	5	6%
Equipos o utensilios en mal estado	6	8%
Falta de capacitación en el personal	3	4%
Todas las anteriores	63	81%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 20. Causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de cocina.



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados indico que consideran que las causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de cocina son la falta de equipo de protección con el 1%, infraestructura en malas condiciones con el 6%, equipos o utensilios en mal estado el 8%, la falta de capacitación del personal el 4% y todas las opciones anteriores en un 81%. De acuerdo con los índices la gran mayoría de los entrevistados coinciden en el mismo criterio.

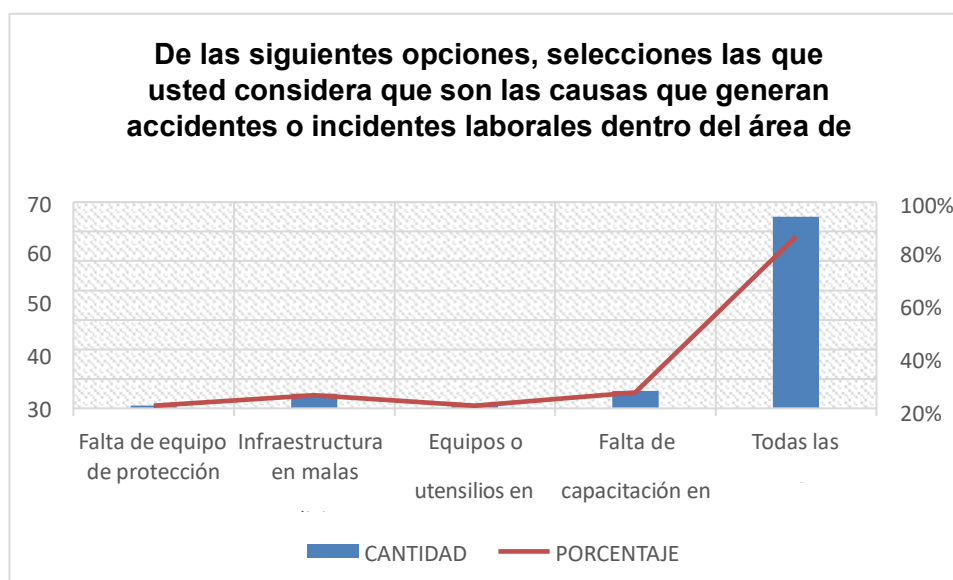
3.2.8. De las siguientes opciones, selecciones las que usted considera que son las causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de servicio al cliente

Tabla 21. Causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de servicio al cliente.

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Falta de equipo de protección	1	1%
Infraestructura en malas condiciones	5	6%
Equipos o utensilios en mal estado	1	1%
Falta de capacitación en el personal	6	8%
Todas las anteriores	65	83%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 21. Causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de servicio al cliente.



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados indico que consideran que las causas que generan incidentes o accidentes laborales dentro del área de cocina son la falta de equipo de protección con el 1%, infraestructura en malas condiciones con el 6%, equipos o utensilios en mal estado el 1%, la falta de capacitación del personal el 8% y todas las opciones anteriores en un 83%. De acuerdo con los índices la gran mayoría de los entrevistados coinciden en el mismo criterio

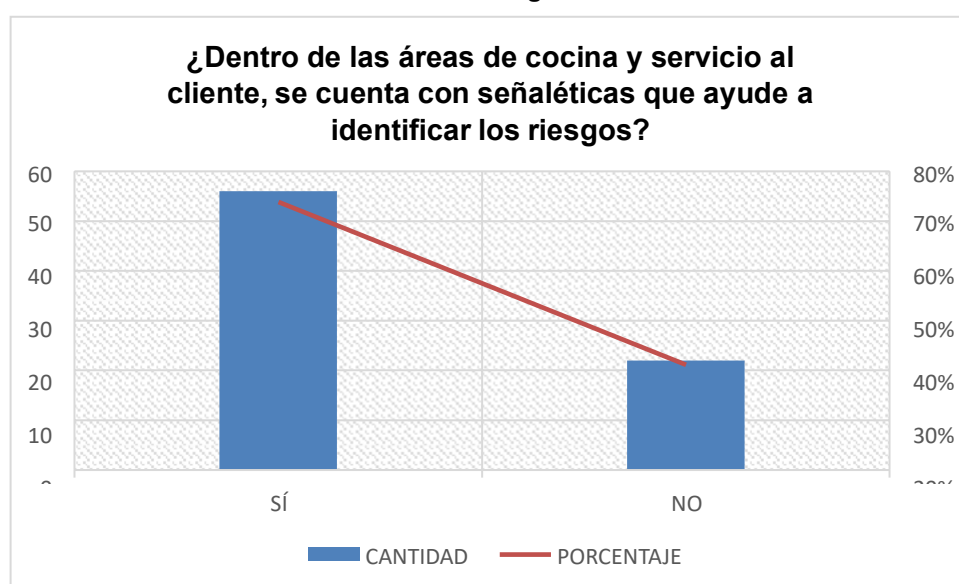
3.2.9. ¿Dentro de las áreas de cocina y servicio al cliente, se cuenta con señaléticas que ayude a identificar los riesgos?

Tabla 22. Áreas de cocina y servicio al cliente que cuenta con señaléticas que ayude a identificar los riesgos.

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	56	72%
NO	22	28%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 22. Áreas de cocina y servicio al cliente que cuenta con señaléticas que ayude a identificar los riesgos.



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 72% indican que las áreas de cocina y servicio al cliente cuenta con señaléticas que ayudan a identificar los riesgos; mientras que el 28% indican que no. De acuerdo con los índices en la gran mayoría de las Pymes de Restaurantes las áreas las áreas objeto del estudio no cuentan con señaléticas que ayuden a identificar los riesgos laborales.

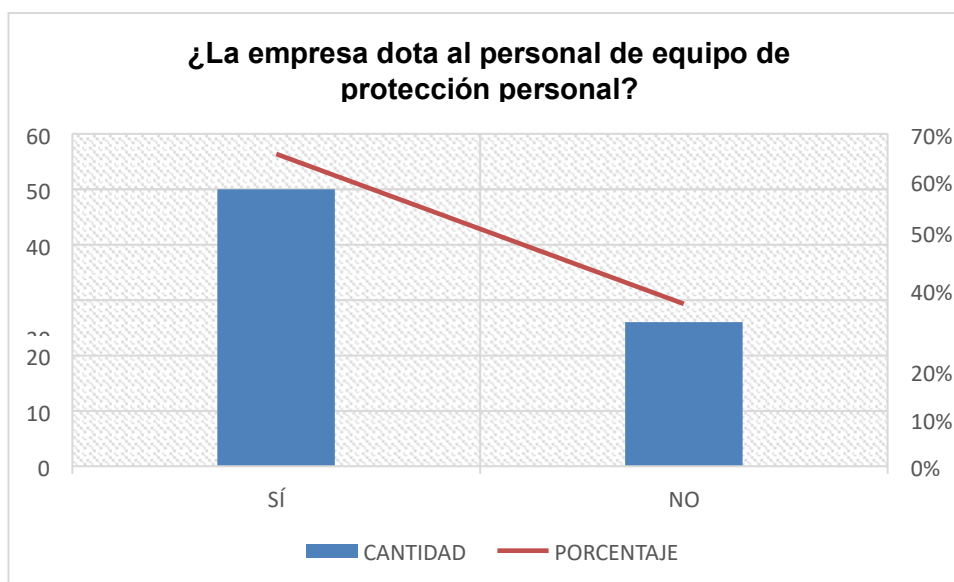
3.2.10. ¿La empresa dota al personal de equipo de protección personal?

Tabla 23. ¿La empresa dota al personal de equipo de protección personal?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	50	66%
NO	26	34%
	76	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 23. ¿La empresa dota al personal de equipo de protección personal?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 66% indican que la empresa dota al personal de equipo de protección personal; mientras que el 34% indican que no lo hacen.

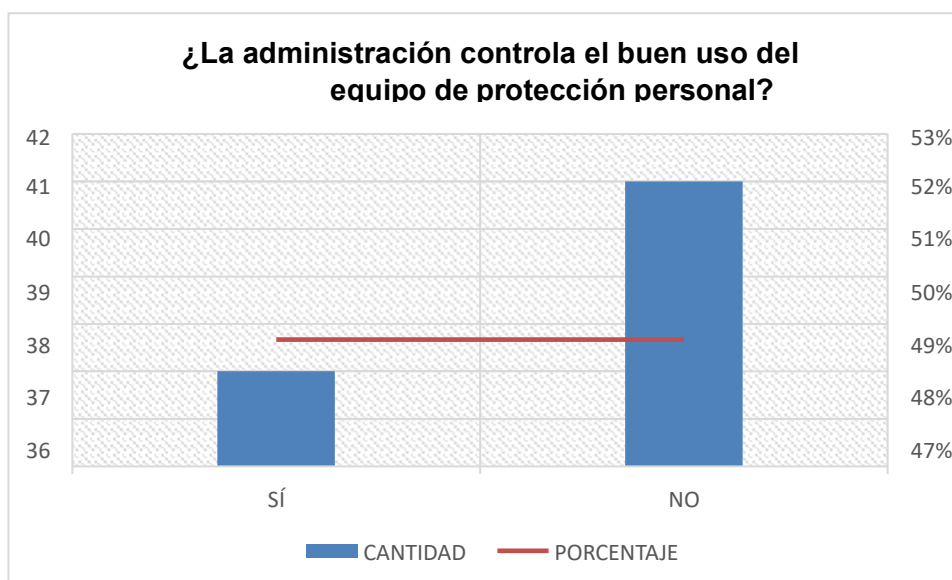
3.2.11. ¿La administración controla el buen uso del equipo de protección personal?

Tabla 24. ¿La administración controla el buen uso del equipo de protección personal?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	37	47%
NO	41	53%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 24. ¿La administración controla el buen uso del equipo de protección personal?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 47% indican que la administración controla el buen uso del equipo de protección personal; mientras que el 53% indican que no lo hacen.

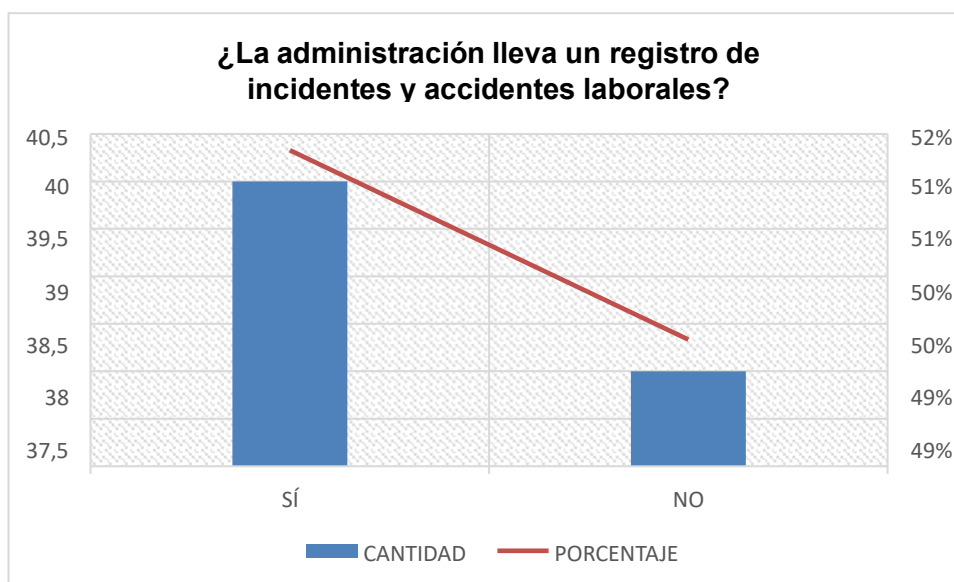
3.2.12. ¿La administración lleva un registro de incidentes y accidentes laborales?

Tabla 25. ¿La administración lleva un registro de incidentes y accidentes laborales?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	40	51%
NO	38	49%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 25. ¿La administración lleva un registro de incidentes y accidentes laborales?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 51% indican que la administración lleva un registro de incidentes y accidentes laborales; mientras que el 49% indican que no lo hacen. De acuerdo con los índices podemos determinar que existen criterios compartidos.

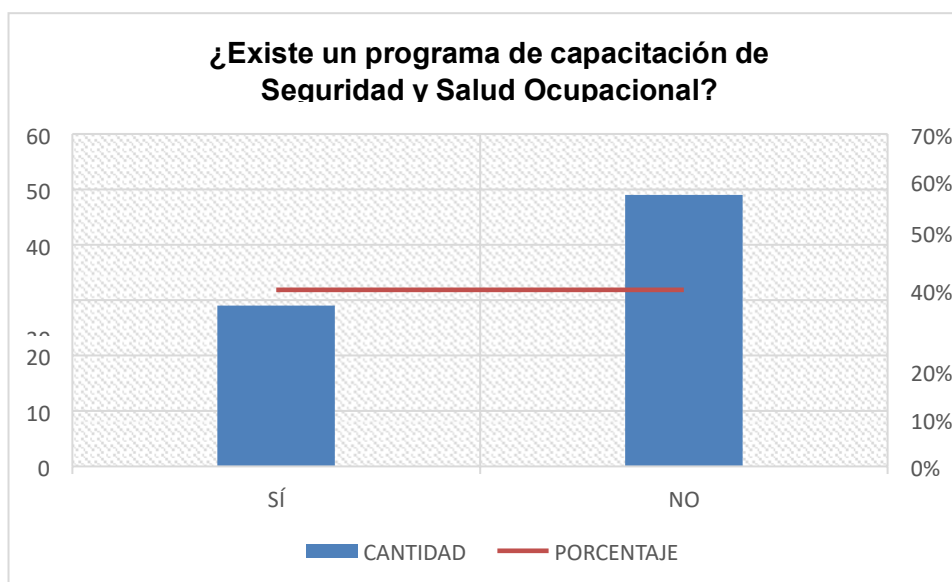
3.2.13. ¿Existe un programa de capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional?

Tabla 26. ¿Existe un programa de capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	29	37%
NO	49	63%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 26. ¿Existe un programa de capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 37% indican que sí existe un programa de capacitación de seguridad y salud ocupacional; mientras que el 63% indican que no lo hacen. De acuerdo con los índices podemos determinar que la gran parte de la muestra de estudio no tienen un programa de capacitación de seguridad y salud ocupacional.

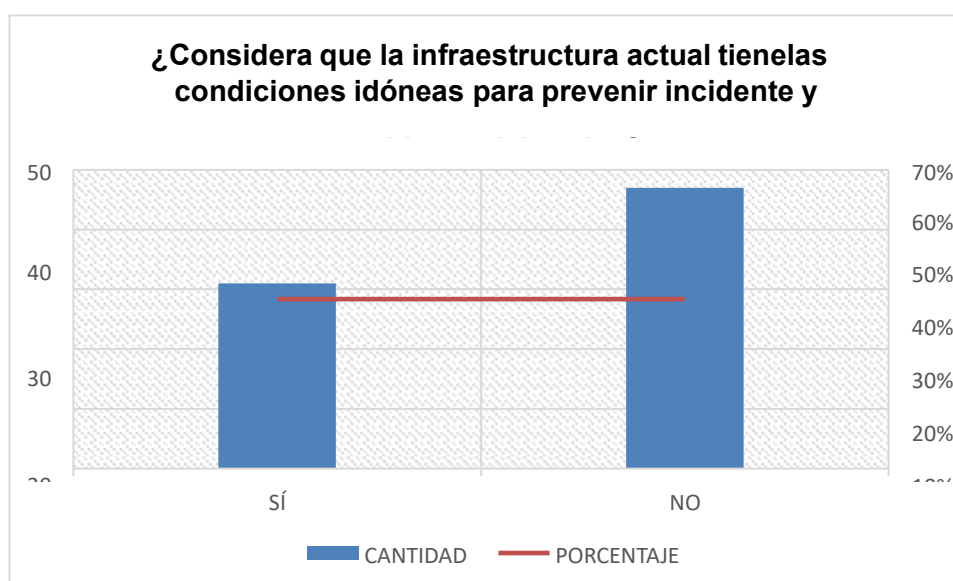
3.2.14. ¿Considera que la infraestructura actual tiene las condiciones idóneas para prevenir incidentes y accidentes laborales?

Tabla 27. ¿Considera que la infraestructura actual tiene las condiciones idóneas para prevenir incidentes y accidentes laborales?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	31	40%
NO	47	60%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 27. ¿Considera que la infraestructura actual tiene las condiciones idóneas para prevenir incidentes y accidentes laborales?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 40% considera que la infraestructura actual tiene las condiciones idóneas para prevenir incidente y accidentes laborales y el 60% indican que no. De acuerdo con los índices podemos determinar que la gran parte de la muestra de estudio considera que hay que mejorar las condiciones de la infraestructura actual.

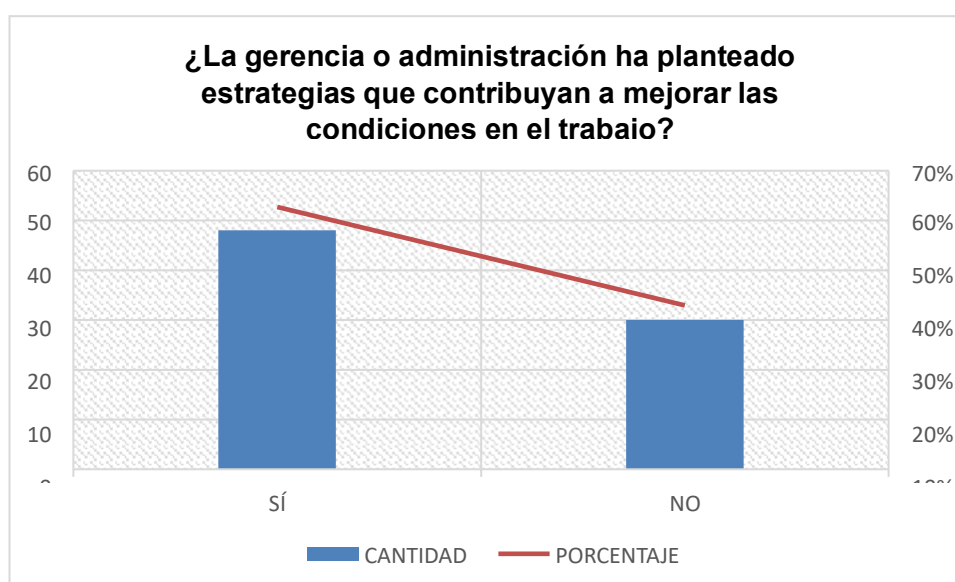
3.2.15. ¿La gerencia o administración ha planteado estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones en el trabajo?

Tabla 28. ¿La gerencia o administración ha planteado estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones en el trabajo?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	48	62%
NO	30	38%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 28. ¿La gerencia o administración ha planteado estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones en el trabajo?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 62% indica que la administración sí ha planteado estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones en el trabajo; mientras el 38% indican que no. De acuerdo con los índices podemos determinar que gran parte de la muestra de estudio indican que si han planteado estrategias en busca de mejorar las condiciones de trabajo.

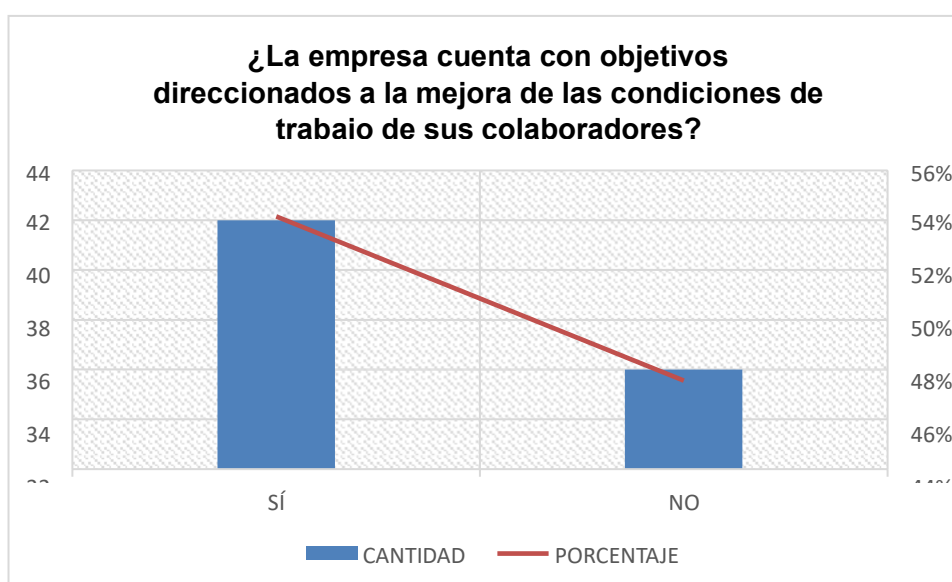
3.2.16. ¿La empresa cuenta con objetivos direccionados a la mejora de las condiciones de trabajo de sus colaboradores?

Tabla 29. ¿La empresa cuenta con objetivos direccionados a la mejora de las condiciones de trabajo de sus colaboradores?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	42	54%
NO	36	46%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 29. ¿La empresa cuenta con objetivos direccionados a la mejora de las condiciones de trabajo de sus colaboradores?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 40% considera que la infraestructura actual tiene las condiciones idóneas para prevenir incidente y accidentes laborales y el 60% indican que no. De acuerdo con los índices podemos determinar que la gran parte de la muestra de estudio considera que hay que mejorar las condiciones de la infraestructura actual.

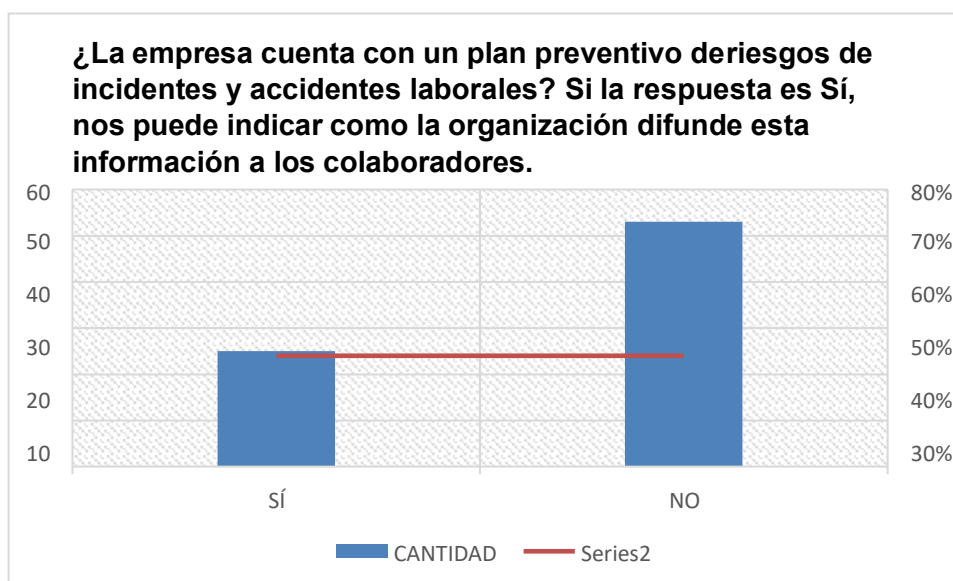
3.2.17. ¿La empresa cuenta con un plan preventivo de riesgos de incidentes y accidentes laborales? Si la respuesta es Sí, nos puede indicar como la organización difunde esta información a los colaboradores.

Tabla 30. ¿La empresa cuenta con un plan preventivo de riesgos de incidentes y accidentes laborales?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	25	32%
NO	53	68%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 30. ¿La empresa cuenta con un plan preventivo de riesgos de incidentes y accidentes laborales?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 32% indica que la empresa cuenta con un plan preventivo de riesgos de incidentes y accidentes laborales, el cual es difundido por medio de charlas y folletos; mientras que el 68% indican que no. De acuerdo con los índices podemos determinar que la gran parte de la muestra de estudio indica que la empresa no tiene un plan preventivo de riesgos de incidentes y accidentes laborales.

3.2.18. ¿Existen motivaciones por parte de la empresa para crear una cultura preventiva de riesgos?

Tabla 31. ¿Existen motivaciones por parte de la empresa para crear una cultura preventiva de riesgos?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	54	69%
NO	24	31%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 31. ¿Existen motivaciones por parte de la empresa para crear una cultura preventiva de riesgos?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 69% indican que sí existen motivaciones por parte de la empresa para crear una cultura preventiva de riesgos; mientras que el 31% indican que no.

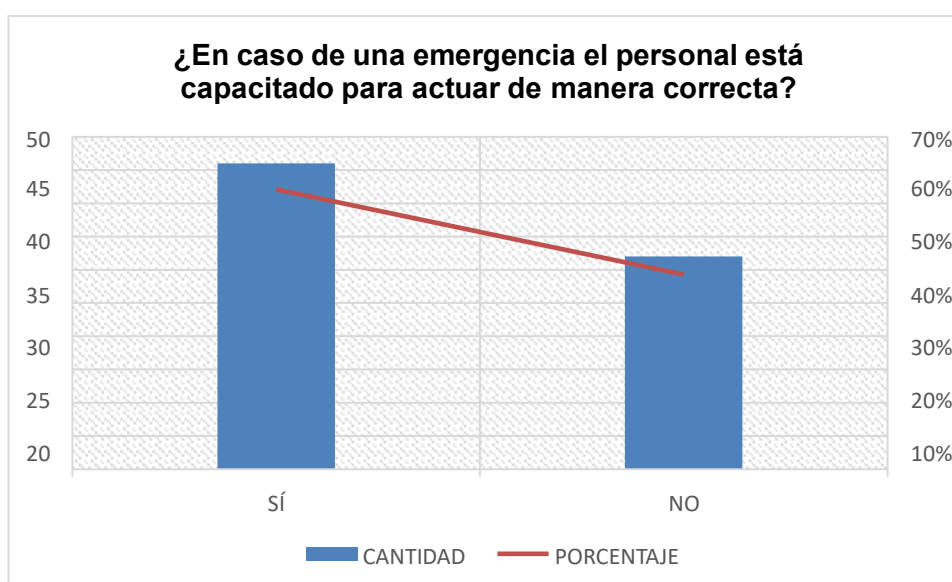
3.2.19. ¿En caso de una emergencia el personal está capacitado para actuar de manera correcta?

Tabla 32. ¿En caso de una emergencia el personal está capacitado para actuar de manera correcta?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	46	59%
NO	32	41%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 32. ¿En caso de una emergencia el personal está capacitado para actuar de manera correcta?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 59% indica que en caso de una emergencia el personal sí está capacitado para actuar de manera correcta; mientras que el 41% indican que no. De acuerdo con los índices podemos determinar que la gran parte de la muestra de estudio indica que sus colaboradores en caso de presentarse una emergencia sí van a actuar de manera correcta ya que se encuentran capacitados para aquello.

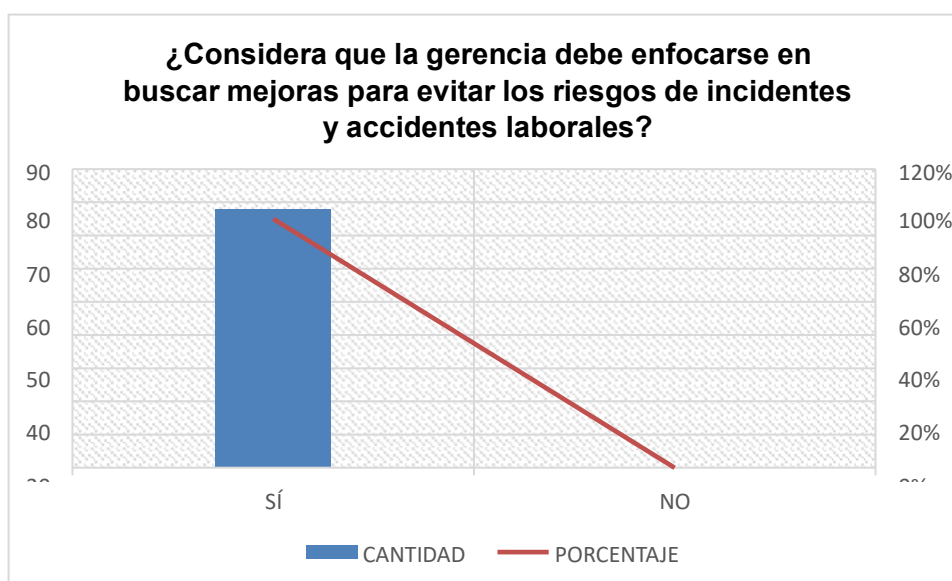
3.2.20. ¿Considera que la gerencia debe enfocarse en buscar mejoras para evitar los riesgos de incidentes y accidentes laborales?

Tabla 33. ¿Considera que la gerencia debe enfocarse en buscar mejoras para evitar los riesgos de incidentes y accidentes laborales?

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SÍ	78	100%
NO	0	0%
	78	100%

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Figura 33. ¿Considera que la gerencia debe enfocarse en buscar mejoras para evitar los riesgos de incidentes y accidentes laborales?



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Análisis: De los gerentes, propietarios o administradores de las Pymes de Restaurantes entrevistados el 100% indicaron que Si consideran que la gerencia debe enfocarse en buscar mejoras para evitar los riesgos de incidentes y accidentes laborales. De acuerdo con los índices la totalidad de los entrevistados coinciden con este criterio.

3.3. Discusión

Después de analizar las técnicas de estudios aplicadas con sus respectivos instrumentos, se puede discutir e interpretar los resultados.

La mayor parte de los colaboradores consideran que las actividades que realizan generan riesgos e identifican los mismos; más sin embargo no tienen una dotación de equipo de protección personal.

Existe un alto porcentaje que expresa que la empresa no los ha capacitado ni en el buen uso de equipo de protección como tampoco en la prevención de riesgos laborales.

De acuerdo con las encuestas los colaboradores indican que gran parte de las pymes en estudio no cuentan con un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional. Otro resultado de las encuestas nos muestra que parte de las causas que generan incidentes o accidentes en las áreas de cocina y servicio al cliente es la infraestructura del lugar de trabajo por lo que consideran deben darse mejoras en las mismas.

De acuerdo con los porcentajes que muestra la encuesta podemos indicar que la gran mayoría de los colaboradores manifiestan haber tenido un incidente o accidente de trabajo dentro de la empresa que laboran actualmente, por lo que consideran que debe existir un plan para minimizar riesgos de incidentes o accidentes dentro de su área de trabajo.

En cuanto a las entrevistas a los gerentes, propietarios o administradores también nos da como resultado un alto índice de que han existido incidentes o accidentes de trabajo tanto en las áreas de cocina como de servicio al cliente.

De los riesgos que más han manifestado que pueden generarse en el área de cocina están las quemaduras, las cortadas y las caídas o resbalones; mientras que en el área de servicio al cliente son las caídas o resbalones, quemaduras y cortes en ese orden; y que se generan por las siguientes causas: falta de capacitación al personal, equipos o utensilios en mal estado, infraestructura en malas condiciones y falta de equipo de protección personal.

De acuerdo a las respuesta dadas en la entrevista por los gerentes, propietarios o administradores indican que sí se han planteado estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones en el trabajo, que la empresa cuenta con objetivos direccionados a estas mejoras, en un menor porcentaje indican que cuentan con un plan preventivo de riesgos de incidentes o accidentes laborales y en algunas

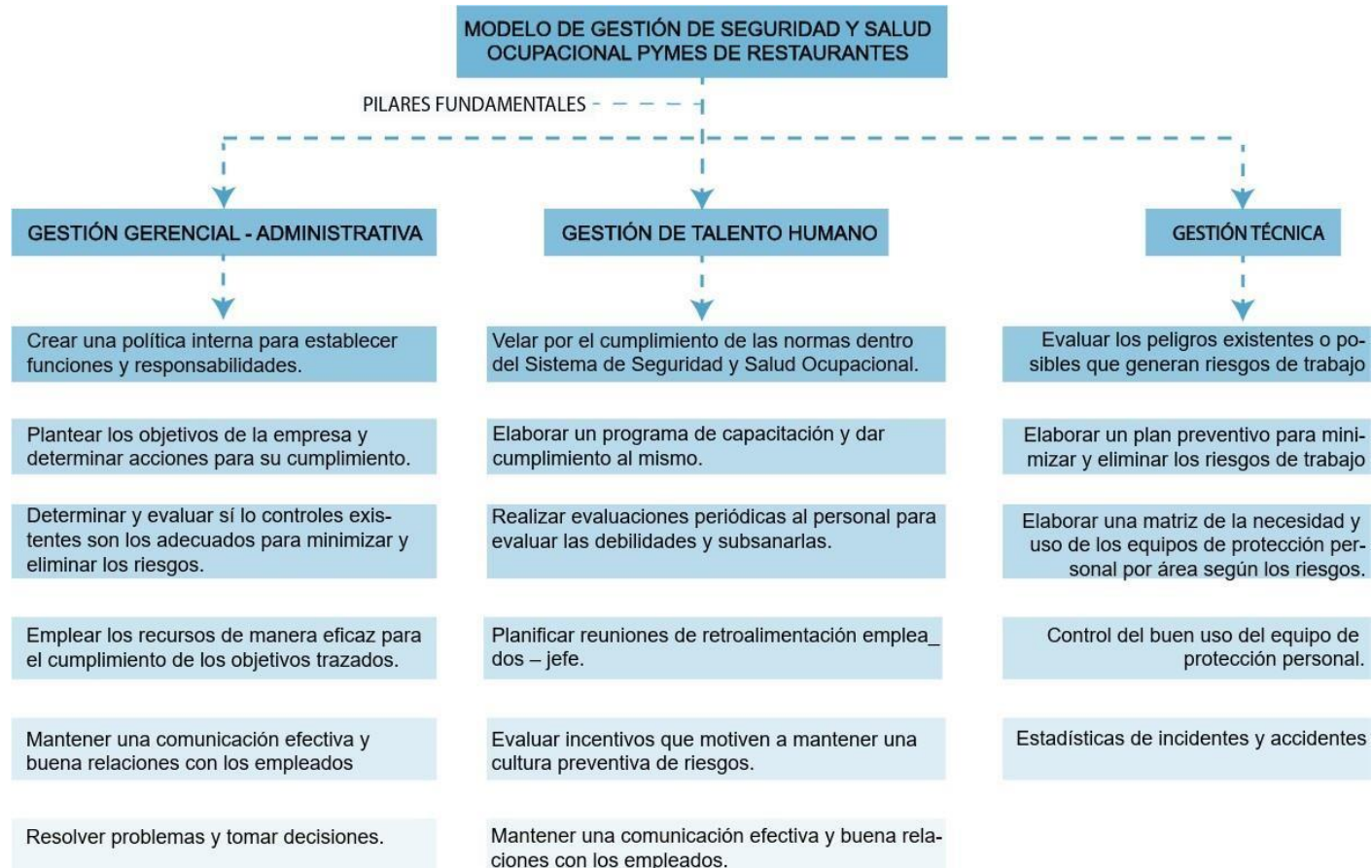
empresas han generado motivaciones para crear la cultura preventiva; más sin embargo la totalidad de los entrevistados consideran que la Gerencia debe enfocarse en buscar mejoras para evitar los riesgos de incidentes y accidentes laborales.

Por lo antes expuesto, se ha identificado las necesidades de crear un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, para las Pymes de restaurantes en la ciudad de Guayaquil, pertenecientes a la parroquia Ximena con la finalidad de salvaguardar la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores, disminuyendo o eliminando, incidentes y accidentes en sus jornadas laborales.

CAPITULO IV. PROPUESTA

4.1. Diseño de Modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional.

Figura 34. Modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional pymes de restaurantes.



Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Dentro del Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para las Pymes de Restaurantes de la Ciudad de Guayaquil en la Parroquia Ximena, se ha considerado la necesidad de tres pilares fundamentales que contribuyan a la organización a establecer lineamientos y controles que minimicen los riesgos que pueden generarse principalmente en las áreas de cocina y servicio al cliente.

Los tres pilares fundamentales son los siguientes:

- Gestión Gerencial – Administrativa
- Gestión de Talento Humano
- Gestión Técnica

La Gestión Gerencial Administrativa, es considerada una de las más importantes ya que es de donde debe partir el compromiso por trabajar en las mejoras de los sistemas de cualquier organización sin minimizar que sean pequeñas o medianas empresa. La Gestión Gerencial Administrativa, debe enfocarse en crear una política donde queden establecidas las funciones y responsabilidades de cada área, para poder ejercer implementar controles y analizar las debilidades que puedan existir, con la finalidad de buscar mejoras que contribuyan a minimizar riesgos de incidentes o accidentes para que los colaboradores sientan seguridad en sus actividades y generar un buen clima laboral.

Para las implementaciones es necesario plantear los objetivos dentro de la empresa y asignar los recursos en base a un presupuesto para que puedan ser optimizados. Como parte de la cultura organizacional manejar una comunicación efectiva entre todos los niveles y mantener buenas relaciones con los colaboradores es un aporte que garantiza que los procesos y los cambios se den de manera eficaz ya que todos dentro de la organización se involucran hacia una misma meta.

La Gestión de Talento Humano, dentro del modelo de gestión la contribución que aporta Talento Humano es fundamental pues existe la responsabilidad de velar por el cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud y cumplir con el objetivo de minimizar los riesgos dentro de las áreas de cocina y servicio al cliente; considerando que para lograr dicho objetivo se debe elaborar un programa de capacitación y gestionar su cumplimiento. Las evaluaciones y retroalimentaciones de manera periódica son técnicas que deben adoptarse para conocer las debilidades que puedan existir entre los colaboradores y subsanarlas para que puedan evitarse eventualidades dentro de sus actividades diarias. La

comunicación efectiva y las buenas relaciones entre los colaboradores es una política que debe regir en toda la organización para mantener un clima laboral estable, y como parte de las mejoras motivar con incentivos a todo el equipo de trabajo es una acción que trae buenas consecuencias ya que deben utilizarse herramientas y técnicas del agrado de los empleados para poder avanzar con menos dificultades.

La Gestión Técnica, dentro de las organizaciones para implementar y mantener un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional se requiere de la participación de la gestión técnica, empezando por la evaluación de los peligros o riesgos existentes en cada puesto de trabajo, la elaboración de un plan preventivo que contribuya a minimizar y eliminar riesgos. Dentro del modelo se plantea la necesidad de elaborar una matriz de los equipos de protección personal que requieren los colaboradores de las áreas de cocina y servicio a los clientes y que se manejen controles del buen uso de los mismo. Una actividad que debe considerarse para la mejora del sistema es llevar estadísticas de incidentes y accidentes que se presentan dentro de las áreas para poder analizarlas y encontrar las mejoras.

Se considera que, para las Pymes de Restaurantes de la Ciudad de Guayaquil en la Parroquia Ximena, la Gestión Gerencial – Administrativa, La Gestión de Talento Humano y la Gestión Técnica deben trabajar de manera conjunta en pro del cumplimiento de los objetivos de la empresa, a través de estrategias, políticas y planes de acción optimizando los recursos de la organización y velando por el bienestar de la Seguridad y Salud Ocupacional de sus colaboradores dando cumplimiento a las normas legales.

4.2. Matriz de riesgos laborales para Pymes de Restaurantes en el área de cocina.

Tabla 34. Matriz de riesgos laborales para Pymes de Restaurantes de la parroquia Ximena en el área de cocina.

Causa	Área de Cocina		
	Riesgo	Problemática	Mejora
Infraestructura - Iluminación	Cortes	Al no contar con una adecuada iluminación se dificulta la visualización de los trabajadores y sus actividades de producción se hacen riesgosas.	Distribuir técnicamente la iluminación del área de cocina
Equipo de Protección Personal	Caídas - Resbalones	Los pisos en esta área operativa generalmente pasan mojados por las actividades que se realizan por lo que las probabilidades de caídas o resbalones son un riesgo alto.	Utilizar un calzado adecuado para pisos resbalosos o mojados.
Acondicionamiento de Equipos de Cocina	Quemaduras	El mantener los equipos de cocinan mal ubicados pueden generarle a los colaboradores del área de cocina tropiezos y ocasionar quemaduras entre ellos.	Evaluar la ubicación de los equipos de cocina para que sean ubicados en una línea de producción que ayuden a las actividades de producción.
Infraestructura – Distribución de Espacios	Quemaduras y Golpes	El no tener una buena distribución del área de cocina, puede ocasionar que sus colaboradores al realizar sus actividades se golpeen con los equipos de trabajo	Analizar y mejorar la distribución del área total de cocina para dejar a los colaboradores áreas de circulación que eviten riesgos laborales.
Utensilios de Cocina	Cortes	El uso de utensilios de cocina en mal estado, como cuchillos, tablas de picar, hachas, objetos punzantes, ollas y otros que se requieran para el uso de la preparación de alimentos pueden convertirse en un riesgo.	Elaborar un cronograma preventivo para evaluar el cambio de utensilios en mal estado.
Estanterías	Golpes Caídas en Altura	Las estanterías que se encuentran ubicadas en el piso con un peso mayor al adecuado pueden generar un riesgo al caer sobre los colaboradores; mientras que las que son ubicadas en altura pueden ocasionar caídas en altura si no se accede de manera correcta al tomar objetos o materiales colocados sobre ellas.	Verificar el peso que pueda soportar cada una de las estanterías, y considerar un equipo de apoyo para acceder a los objetos o materiales que se coloquen sobre las estanterías ubicadas en alto.

Infraestructura- Instalaciones Eléctricas	Sobrecarga de Corriente	Al no existir una distribución técnica de las instalaciones eléctricas y de la carga de los equipos que se utilizan existen riesgos de una sobrecarga o de instalaciones en mal estado que pueden causar incidentes o accidentes a los colaboradores.	Realizar un informe técnico de las instalaciones eléctricas y de la distribución de carga de sus equipos.
Equipos de Cocina - Instalaciones de Gas	Quemaduras	La falta de conocimiento de la correcta instalación del sistema de gas en el área de cocina puede generar riesgos a sus colaboradores.	Realizar una capacitación técnica a todos los colaboradores sobre medidas preventivas para el manejo responsable del sistema de gas.

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Tabla 35. Matriz de riesgos laborales para Pymes de Restaurantes de la parroquia Ximena.

Causa	Riesgo	Área de Servicio al Cliente	
		Problemática	Mejora
Equipo de Protección Personal	Caídas - Resbalones	Los pisos en esta área operativa generalmente son lisas y hasta enceradas para que no se impregne la suciedad por lo que se existen probabilidades de caídas o resbalones.	Utilizar un calzado adecuado para pisos lisos o resbalosos.
Equipos o Utensilios	Quemaduras Cortes	En el área de servicio al cliente por lo general no se utilizan utensilios para transportar los platos y evitar así el contacto directo de las manos de los colaboradores con los alimentos que se sirven generalmente a altas temperaturas. Hay que evaluar y considerar que al mantener utensilios en mal estado que se utilicen en el área de servicio al cliente estos pueden convertirse en un riesgo para sus colaboradores.	Evaluar un medio para transportar los platos que se sirven con una temperatura alta y elaborar un cronograma preventivo para evaluar el cambio de utensilios en mal estado.
Infraestructura – Distribución de Espacios	Quemaduras y Golpes	El no tener una buena distribución del área de servicio al cliente, puede ocasionar que sus colaboradores al realizar las actividades se golpeen con muebles, mesas, sillas o puedan tropezarse con las demás personas que se encuentran en el área ocasionando riesgos por quemaduras con los alimentos o golpes con objetos.	Analizar y mejorar la distribución del área total de cocina para dejar a los colaboradores áreas de circulación que eviten riesgos laborales.
Capacitación	Maltratos de Clientes	La falta de capacitación sobre atención a cliente y del manejo de resolución de problemas puede generar que el personal que labora en esta área tenga dificultad para cubrir los requerimientos de los clientes y cumplir con la satisfacción de los mismos.	Realizar una capacitación de Atención al Cliente y Resolución de Conflictos.

Equipo de Protección Personal - Capacitación	Lesiones por Carga Pesada	El no utilizar equipo de protección personal por parte de los colaboradores al realizar actividades que implica hacer un esfuerzo por carga pesada generará riesgo.	Realizar una capacitación técnica a todos los colaboradores sobre medidas preventivas que se debe tener para el manejo de carga pesada.
---	---------------------------	---	---

Fuente: Propia. Elaborada: La Autora

Conclusiones

Una vez identificada la problemática a través de un trabajo investigativo y de campo; se hizo el reconocimiento de las actividades o acciones que generan incidentes y accidentes laborales en las áreas de cocina y servicio al cliente de las Pymes de restaurantes de la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil; así como la carencia de una cultura de seguridad y salud ocupacional y con ellas sus debilidades y oportunidades.

Los espacios de interacción y actividades dentro de las áreas de cocina y servicio al cliente generan riesgos a sus trabajadores; esto se da por falta de capacitación, malas condiciones en su infraestructura, no dotación de equipo de protección personal y el uso de equipos en mal estado; los mismos que no han sido subsanados por desconocimiento y desinterés en la prevención de riesgos.

Se ha procedido con el diseño de un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional capaz de minimizar y eliminar los riesgos de incidentes y accidentes en las áreas estudiadas; es importante enfatizar que todas las empresas, sin importar su actividad económica o su tamaño deben contar con esta matriz, no solo por dar cumplimiento a las normativas legales sino también para proporcionar garantías a sus colaboradores de realizar sus labores en un ambiente seguro creando un mejor clima laboral y disminuyendo el ausentismo.

Dentro del Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional se están considerando tres pilares fundamentales como: La Gestión Gerencial o Administrativa es la encargada de emplear de manera eficaz las herramientas y recursos para cumplir con los objetivos de seguridad y salud planteados dentro de las Pymes de restaurantes. La Gestión de Talento Humano vela por el cumplimiento de las normas dentro del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional de los empleados; y La Gestión Técnica está encargada de evaluar los peligros existentes o posibles que generan riesgos a los trabajadores de las áreas de cocina y servicio al cliente a través de un plan preventivo.

Recomendaciones

El éxito no se basa solo en la implementación de un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional sino también en mantenerlo y en buscar las mejoras al sistema; por lo que el compromiso debe darse en todos los niveles de la empresa empezando por la gerencia e involucrando a cada uno de los colaboradores.

Es necesario trabajar en el desarrollo de una política que establezca funciones y responsabilidades a cada uno de los trabajadores de las Pymes de restaurantes; se recomienda plantear objetivos medibles a corto y mediano plazo, invertir en la dotación de equipo de protección personal e implementar programas de capacitación que ayuden a minimizar los incidentes o accidentes laborales.

Se recomienda a las Pymes de restaurantes tener un presupuesto para mejoras y adecuaciones de las áreas de trabajo de acuerdo con sus actividades y necesidades para contrarrestar los riesgos y mejorar el clima laboral entre sus colaboradores.

De acuerdo con el alcance obtenido en la presente investigación se recomienda a futuros tesisistas o investigadores abordar el tema de estudio de los riesgos mecánicos, físicos y químicos que se generan dentro de las áreas de cocina y servicio al cliente de las Pymes de Restaurantes, con la finalidad de orientar y resolver los demás riesgos que no se han sido considerados y pueden presentarse en dichas áreas; diseñando un nuevo Modelo de Gestión tomando como base el modelo ya propuesto.

Referencias bibliográficas

- Ley de Seguridad Social. (30 de Noviembre de 2001). OAS ORG. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_seg.pdf
- Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. (2020). Todo sobre OSHA. Obtenido de <https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/osha3173.pdf>
- Arias, A. S. (1 de Julio de 2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Baque, Cantos Cedeño-Chenche, Chele-Chele, & Gaona-Obando. (2020). Fracaso de las pymes: Factores desencadenantes, Ecuador 2020. Revista Científica FIPCAEC, 5(4), 3-25.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Bogotá: Pearson Education de Colombia Ltda.
- Berrún, Castañón Natalia; José Peña Moreno. (2015). El comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación. México: Editorial El Manual Moderno, ISBN 6074485305, 9786074485301.
- Borsalli, B. (9 de Agosto de 2021). Excellence Blog. Obtenido de <https://blog.softexpert.com/es/diferencias-ohsas-18001-iso-45001/>
- Carrillo, S. (15 de Junio de 2019). Grupo Enroke. Obtenido de [https://blog.grupoenroke.com/que-son-las-pymes#:~:text=En%20el%20pa%C3%ADs%20\(Ecuador\)%2C,en%20sus%20procesos%20de%20crecimiento.](https://blog.grupoenroke.com/que-son-las-pymes#:~:text=En%20el%20pa%C3%ADs%20(Ecuador)%2C,en%20sus%20procesos%20de%20crecimiento.)
- Giraldo, Arias César Augusto (26 de Julio de 2021). INCHECK Integral solutions. Obtenido de <https://inchecksas.com/importancia-de-las-capacitaciones-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Bogotá: Mc. Graw-Hill.
- CIIFEN. (2022). CIIFEN. Obtenido de <https://ciifen.org/definicion-de-riesgo/>
- Código del Trabajo. (12 de Septiembre de 2014). GOB EC. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C%C3%B3digo-del-Trabajo.pdf>
- Comunidad Andina. (2004). OAS ORG. Obtenido de <http://www.sice.oas.org/trade/junac/decisiones/dec584s.asp>
- Comunidad Andina. (26 de Septiembre de 2005). Comunidad Andina Org. Obtenido de <https://www.comunidadandina.org/notas-de-prensa/instrumento->

andino-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-ya-tiene-reglamento/#:~:text=El%20Instrumento%20Andino%20de%20Seguridad,medidas%20de%20control%20y%20el

Comunidad Andina de Naciones. (15 de Noviembre de 2004). Decision 584. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECISI%C3%93N-584.-INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>

Consejo Nacional de Planificación . (23 de Septiembre de 2021). Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de America Latina y el Caribe . Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-de-creacion-de-oportunidades-2021-2025-de-ecuador>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Organización de los Estados Americanos. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Corporación de Estudios y Publicaciones . (2008). CEP . Obtenido de http://www.cepweb.com.ec/ebookcep/index.php?id_product=206&controller=product

Cruz. (2013). Gestion de Recursos Humanos por competencias en el desarrollo del sector turístico. Madrid.

Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE) . (2019). Boletín Técnico No. 01- 2020-DIEE. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2019/Boletin_Tecnico_DIEE_2019.pdf

Dominguez. (2017). Investigacion de modalidad cuantitativa. España.

Expertise Advisor Abogados. (13 de Julio de 2017). Expertise Abogados y Consultores. Obtenido de <https://www.mondaq.com/health-safety/610302/reglamento-del-seguro-general-de-riesgos-de-trabajo>

Food Reviews EC. (13 de Abril de 2021).Ecuapaginas. Obtenido de <https://www.ecuapaginas.com/negocios-gastronomicos-emprendimiento/#:~:text=Select%20Page-El%2080%25%20de%20negocios%20gastron%C3%B3micos%20nacieron,emprendimiento%20%C2%BFC%C3%B3mo%20sostener%20esta%20actividad%3F&text=Seg%C3%BAun%20estudio%20del%20Glob>

Gallegos, W. L. (2012). Medigraphic. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2012/cst123g.pdf>

González Ruiz, A., Floría, P., & González. (2006). anual para la prevención de riesgos laborales en las oficinas. Madrid: FC.

Health, Safety y Environment. (26 de Julio de 2021). HSETools. Obtenido de <https://hse.software/2021/07/26/que-contenidos-incluir-en-la-politica-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

Hernández Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill.

IESS. (Noviembre- Diciembre de 2018). Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Obtenido de https://www.iess.gob.ec/documents/10162/51889/Boletin_estadistico_2018_nov_dic.pdf

INEC. (2019). Directoriode empresas. Obtenido de https://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true

ISISMAWEB. (2021). ISISMAWEB. Obtenido de <https://www.isismaweb.com/factores-de-riesgos-fisicos/>

Junta de Castilla y León - Consejería de Sanidad. (2018). Portal de Salud. Obtenido de <https://www.saludcastillayleon.es/es/saludjoven/salud-laboral/1-riesgos-puedo-encontrar-trabajo/1-3-riesgos-quimicos>

Lacalle, Guillermo (2016). Gestión de recursos humanos . Madrid: Editex, ISBN 8490788251, 9788490788257.

León, D. T. (2023). ASPREC S.A. Obtenido de <https://asprec.com.ec/blog/riesgos-mecanicos/>

Koneggui. (21 de Septiembre de 2016).Obtenido de <https://koneggui.com.ec/blogiso/blog-sso/en-que-consiste-el-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst#:~:text=Tiene%20por%20objeto%20mejorar%20las,trabajadores%20en%20todas%20las%20ocupaciones.>

Levy-Leboyer, C. (2015). De la evaluación de competencias a la gestión de competencias. Paris.

MarcaPL. (26 de Septiembre de 2017). Marca The Safety Company. Obtenido de <https://marcapl.com/blog/2017/09/trabajos-en-cocinas-factores-de-riesgo/>

Medina, M. (14 de Mayo de 2012). Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/#:~:text=Una%20Pol%C3%ADtica%20Organizacional%20es%20una,cada%20%C3%A1rea%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia. (2023). GOV.CO. Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co/planeacion-y-seguimiento/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/#:~:text=El%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de,incluye%20la%20pol%C3%ADtica%20de%20la%20organizaci%C3%B3n%20>

Ministerio de Salud Pública y del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias . (s.f.). Trabajo Gob Ec. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Informática. (16 de Diciembre de 2015). GobEc. Obtenido de <https://www.gob.ec/regulaciones/codigo-trabajo>

Naciones Unidas Ecuador. (2023). Naciones Unidas en Ecuador . Obtenido de <https://ecuador.un.org/es/sdgs>

Navarro, J. (Febrero de 2017). Definición ABC . Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/modelo-gestion.php>

OMT. (2018). Organización Mundial de Turismo. Obtenido de Organización Mundial de Turismo: <https://www.unwto.org/es>

Organización Internacional del Trabajo. (17 de Noviembre de 1986). OIT. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_lang=es&p_isn=2870&p_country=ECU&p_count=367

Organización Internacional del Trabajo. (2023). OIT . Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/how-can-osh-be-managed/lang--es/index.htm>

Orozco, C. A. (2009). Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo . Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/ff68/12f3e65271ddaf2928baf7a26524c4aa59>

cf.pdf

Palacios Núñez, Francisco Javier. (2012). Estructuración del Sistema de Gestión. Quiro: Universidad Central del Ecuador.

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (9 de Julio de 2008). Definición.De. Obtenido de <https://definicion.de/evaluacion/>

Quijada, N., & Ortiz, A. (Diciembre de 2010). Scielo. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000400005

QuirónPrevenición. (4 de Abril de 2017). quironprevención. Obtenido de <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/seguridad-trabajo>

R. Wayne Mondy, Robert M. Noe. (2013). Administración de recursos humanos. Madrid: Pearson Educación, ISBN 9702606411, 9789702606413.

Real Academia Española. (Octubre de 2014). RAE. Obtenido de <https://dle.rae.es/accidente>

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente. (Diciembre de 2012). Trabajo Gob Ec. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (1 de Junio de 2017). Gob Ec. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C.D.%20513.pdf>

Santander Universidades. (15 de Abril de 2022). Santander. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/gestion-empresarial.html#:~:text=%E2%80%9CLa%20gesti%C3%B3n%20empresarial%20es%20el,Idalberto%20Chiavenato>.

Santander Universidades. (13 de Enero de 2022). Santander . Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/mision-vision-y-valores.html#:~:text=Por%20un%20lado%2C%20la%20misi%C3%B3n,para%20alcanzar%20las%20metas%20propuestas>.

SRSRT. (28 de Febrero de 2023). Sistema de Aviso de Registro del Seguro de Riesgos del Trabajo. Obtenido de <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMGRhOGQyZWItOThhYS00MmE4L>

WI4ZWYtODVkmGFkOWM0MGI0liwidCI6ljZhNmNIOGVkLTBIMGYtNDY4YS
05Yzg1LWU3Y2U0ZjlxZjRmMiJ9

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. . (2017). Pymes en Ecuador: No paran de evolucionar. . Revista Ekos.

UICN. (2020). Unión Mundial para la Naturaleza. Obtenido de Unión Mundial para la Naturaleza: <https://www.greenfacts.org/es/glosario/tuv/uicn.htm>

Universidad Internacional de La Rioja. (2023). UNIR. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/#:~:text=Se%20entiende%20por%20salud%20ocupacional,contr%20enfermedades%20y%20accidentes%20laborales>.

Vidal, J. A. (2004 Pág.88). La gestión del conocimiento como motor de la innovación.

Valencia: Universidad Jaume servei de comunicaió i publicacions.

Wayne Mondy. (2011). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, 12th Edition. California: Tapa blanda, ISBN: 9786073202046.

Yance Carvajal, C., Solís Granda, L., Burgos Villamar, I., & Hermida Hermida, L. (2017). La Importancia de las PYMES en el Ecuador. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/pymes-ecuador.html>

Anexos

Anexo I. Listas de Pymes de Restaurantes de la Parroquia Ximena de la Ciudad de Guayaquil.

Nombre Comercial	Actividad	Clasificación	Provincia	Cantón	Parroquia	Sector	Dirección
COMEDOR NELLY	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	25 DE JULIO, COOP. SANTA MONICA, MZ. 1, SOLAR 9
KFC	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	25 DE JULIO,PIO JARAMILLO
GONG EL SARTEN CHINO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	A. 25 de Julio E/ José de La Cuadra y Ernesto Albán,CONSUMO GENERAL
TENEDOR DE ORO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV- 25 DE JULIO,av.25 de Julio
ROB JON BURRITOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV 25 DE JULIO,CALLE ERNESTO ALBAN
D' LEÑA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV 25 DE JULIO,JOSE DE LA CUADRA
MC DONALD'S	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV VEINTE Y CINCO DE JULIO Y JOSE DE LA CUADRA C.C.MALL DE SUR LOCAL 267
CHINA WOK	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO Y JOSE DE LA CUADRA C.C MALL DEL SUR LOCAL 263
TIJUANA EXPRESS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO 059 ERNESTO ALBAN C. C. MALL DEL SUR LOCAL 273 MZ 059 BARRIO GUANGALA
LA TABLITA DEL TARTARO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO S/N C. C. RIOCENTRO SUR LOCAL PA C – 15
PRONTO PASTA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO C.C. RIOCENTRO SUR LOCAL 6– 15 PATIO DE COMIDA
WENDY'S MALL DEL SUR	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO ENTRE JOSE DE LA CUADRA Y ERNESTO ALBA , C.C. MALL DEL SUR, PISO 2, LOCAL 272
LA TABLITA DEL TARTARO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO S/N JOSE DE LA CUADRA C.C. MALL DEL SUR LOCAL 268
EL TORO ASADO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO S/N C.C. MALL DEL SUR, PISO 2, LOCAL 270
GONG – EL SARTEN CHINO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	Av. 25 de Julio S/N C.C. Riocentro Sur
PIQUEOS Y MORITOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO S/N C.C. RIOCENTRO SUR, PISO 1, OF. C-16
D' ELISA CALDOS DE SIEMPRE	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO S/N EDIF. RIOCENTRO SUR
BUFFALOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO S/N JOSÉ DE LA CUADRA
PIZZA HUT	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	Av. 25 de Julio s/n s/n
CHOP CHOPS DEL ANDERSON	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO Y JOSÉ DE LA CUADRA, C.C. MALL DEL SUR, LC 270, PATIO DE COMIDAS
CAMARON REVENTADOS POR LIBRAS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO Y PIO JARAMILLO ALVARADO, C.C. RIOCENTRO SUR, LOCAL C2, PISO 0
MENESTRAS DEL NEGRO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO,C.C. RIOCENTRO SUR

MENESTRAS DEL NEGRO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO,ERNESTO ALBAN
GUS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO,JOSE DE LA CUADRA
KFC	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO,JOSE DE LA CUADRA
CAJUN	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO,JOSE DE LA CUADRA
AMERICAN DELI	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO,JOSE DE LA CUADRA
IL CAPPO DI MANGI	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. 25 DE JULIO,JOSE DE LA CUADRA (MALL DEL SUR)
EL PORTUGUES	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. DOMINGO COMIN 204 Y CALLEJON DAULE
DOMINOS PIZZA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. DOMINGO COMIN L. I.,AV. PIO JARAMILLO S.G.
KFC	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. DOMINGO COMIN,CALLE 50
CEVICHERIAS D'CARLITOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. QUITO 200 Y CHAVEZ FRANCO
LA CASA DEL TOMAHAWK	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	Av. Rosa Borja de Icaza 103 El Oro
GONG – EL SARTEN CHINO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	Av. Rosa Borja de Icaza 103 El Oro
CHOP CHOPS DEL ANDERSON	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	AV. VEINTICINCO DE JULIO, C.C. RIOCENTRO SUR, LOCAL C-3
SABOR DEL SUR	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	BARRIO CENTENARIO MZ1 SOLAR 21
LA NANA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CAMILO DESTRUJE 501-B Y CHIMBORAZO
RINCONCITO CRIOLLO EL	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA COOP. SIETE LAGOS SOLAR 2-A MZ 1401
EL PARADERO SUR	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA GUANGALA MZ E1 SOLAR 8
CHIFA WANG	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA LA FLORESTA 1 SOLAR 10 MZ. 103 F
RIO SOL	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. 9 DE OCTUBRE MZ. 41 VILLA 7 AV. 25 DE JULIO S/N Y PEDRO JOSE BOLOÑA
LOS HELECHOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. 9 DE OCTUBRE, AV. SEXTA 806 Y CALLE ONCEAVA
CASA CARBON	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. 9 DE OCTUBRE, AV. SEXTA
PIO PIZZA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. 9 DE OCTUBRE, AV. SEXTA
FRITA SUR	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. 9 DE OCTUBRE, AV. SEXTA
CHIFA 555	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. CENTENARIO SUR, MZ. A, SL. 2
AKOMER AL CARBON	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. CENTENARIO, CALLE AZUAY Y CHIMBORAZO, C.C. SUR, LOCAL 1
LATINO SHREK	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. COVIEM SOLAR #10 MZ#35

PICANTERIA LA COVIEM	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. COVIEM, MZ. 19, SOLAR 8
D'VERO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. ESTEROS DOS MZ. 39-A SOLAR #22
SAZON CRIOLLA LA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. ESTEROS UNO MZ. 3-A SOLAR #55
RINCON DE JOA EL	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. FLORESTA III MZ. 209 SOLAR #15
LA SULTANA SIRIA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. FLORESTA TRES SOLAR #2 MZ. #203
SON Y SAZON	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. 9 DE OCTUBRE / PEDRO JOSE BOLOÑA
BLACK COFFEE	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. GUAYASUR, MZ A-4, SOLAR 39
RINCON TIPICO ECUATORIANO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. LAS ACACIAS, MZ. C-11, SOLAR 14
CHIFA JHON HUA EL MAGNATE	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. LAS TEJAS SOLAR # 1 MZ 20
JARDIN IMPERIAL	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. LAS TERRAZAS MZ. 1 VILLA 1 AV. 25 DE JULIO
SUPER PIZZAS Y PASTAS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. LOS ALMENDROS, AV. ERNESTO ALBÁN, MZ. P-19, SOLAR 26
LISTO GOURMET	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. LOS AMENDROS, MZ. E, SOLAR 6-11
ASADERO LA CARPA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. LOS ESEROS DOS SOLAR 23 MZ 45-A
FAMILIAR SRA. MARIA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. LOS ESTEROS MZ 12-A SL. 28
PICANTERIA REGISTRO CIVIL SUR	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. LOS ESTEROS, MZ. 9-A, SOLAR 4, ESQUINA
COMEDOR BOLITA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA. LOS ROSALES MZ. 5, SOLAR 1
CHIFA PAQUIN	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA: GUASMO NORTE, MZ 1, SOLAR # 1
CUBANO EL	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	CDLA: GUAYASUR, MZ A-4 SOLAR # 31
CHIFA CIELO AZUL	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP MOLINA DE FRANC, GUASMO SUR SOLAR #13 MZ. #5
POLLOS A LA BRASA LIA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. 7 LAGOS CALLE ROBERTO SERRANO SOLAR #7 ENTRE AV. SEGUNDA Y AV. TERCERA
SABOR DE LA COMIDA CRIOLLA EL	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. 7 LAGOS CHIQUITO, MZ. 3, SOLAR 6
CHIFA CHAWG FA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. CAMINO AL SOL. ISLA TRINITARIA, SOLAR #1 MZ. B LOCAL #2 KM. 44
SAZON DE MUÑECA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. COVIEM, SOLAR 11, MZ 19 LOCAL 3
CARLOS EDUARDO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. GUAYAS Y QUIL 1, MZ. 13, SOLAR 14-A, GUASMO SUR
CHIFA VICTORIA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. GUAYAS Y QUIL 2, SOLAR #4 MZ. #963
PICANTERIA ESTHERCITA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. JUSTICIA Y LIBERTAD, SOLAR 11, MZ. 1494 (GUASMO CENTRAL)

ASADERO DE POLLOS LA ESQUINA DE KEVIN	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. LOS TULIPANES, MZ. 1123, SOLAR 25
ENCEBOLLADOS D' DON P.P.	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. PROLETARIOS SIN TIERRA, MZ. 3, SOLAR 1
POLLOS JAVIER	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. SIETE LAGOS, GUASMO CENTRAL, SOLAR #14 mZ. #1452
DAYANA SUR	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. STAND FRUIT, MZ. 1, SOLAR 6
MI RICO ALMUERZO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. UNION DE BANANEROS BLOQUE 1M241 SOLAR13
ASADERO DE POLLO GREY	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP. UNION DE BANANEROS, MZ. 3, SOLAR 2, GUASMO SUR
DAYANA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOP:7 LAGOS GUASMO CENTRAL S14 MZ2
POLLOS A LA BRASA EL IDOLO CORAZON	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	COOPERATIVA SANTIAGUITO ROLDOS MZ. 21 – A SOLAR 10
LOLITA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	DOMINGO COMIN 427 Y LIMBERG
BROSTER MICKEY	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	DOMINGO COMIN 600 Y FRANCISCO SEGURA ESQ
PICADILIS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	EL ORO # 708 Y NOGUCHI
EMPANADAS DE NICO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	EL ORO 417 Y ROSA BORJA ICAZA
GUA IN ZHAI	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	EL ORO 802 Y NOGUCHI
PAPICHE	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	EL ORO 807 Y DOLORES SUCRE
EL HORNERO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	EL ORO,AMBATO
ANASTACIO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	ELOY ALFARO 301 Y VACAS GALINDO
GEMELOS DOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	GUASMO SUR. COOP. VEINTISEIS DE ABRIL, MZ. A, SL. 1
CHIFA PALACIO IMPERIAL	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	S	LAS ACACIAS MZ. A-15 VILLA 13
ASADERO JUAN GARCIA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	LOS ESTEROS 1, MZ.4-A SOLAR 18
DOLCE VITA LA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	ROSA BORJA ICAZA 101 Y MARACAIBO
JARDIN EL NO 2	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	VENEZUELA 411 Y CHIMBORAZO
CARL'S SUR	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	RIOCENTRO SUR
CHILI'S SUR	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	GUAYAS	GUAYAQUIL	XIMENA	SI	RIOCENTRO SUR

Fuente: Basada en información del catastro del Ministerio de Turismo del Ecuador. Elaborada: La Autora

Anexo II. Formato de encuesta



Cuestionario de seguridad y salud ocupacional

Objetivo:

Conocer la percepción de los empleados que trabajan en Pymes de Restaurantes de la Parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil sobre los riesgos que generan incidentes y accidentes en las áreas que ellos laboran.

Instrucciones:

Por favor, responda cada una de las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible. Los números representan el nivel de aceptación que usted tiene con respecto a cada pregunta, según está representado a continuación:

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

	Puntajes				
	1	2	3	4	5
Clima laboral					
Considera que la actividad laboral que realiza genera riesgos					
Conoce usted cuales son los riesgos a los que está expuesto en su área de trabajo					
Utiliza equipo de protección personal para realizar sus actividades (zapatos, guantes, mandil)					
La empresa lo ha capacitado para el uso de equipo de protección personal					
La empresa lo ha capacitado sobre la prevención de riesgos laborales					
En caso de un incidente o accidente laboral sabe cómo actuar					

En caso de un incidente o accidente laboral sabe a quién reportar					
La empresa cuenta con un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional					
Dentro de las áreas de trabajo existen señaléticas de seguridad					
Alguna vez ha sufrido algún incidente o accidente laboral dentro de esta empresa					
Considera que la infraestructura actual del área que labora debe tener mejoras para minimizar riesgos de incidentes o accidentes					
Considera que debe existir un plan para minimizar riesgos de accidentes e incidentes dentro de su área de trabajo					

Política de Privacidad: La información brindada en este cuestionario será para el uso exclusivo en el desarrollo de un estudio de investigación académico. Su contenido es confidencial.