



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS DE GRADO**

**TEMA:**

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y  
SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA EL PERSONAL  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
ANDINA, PERÍODO 2012-2013”**

**Tesis presentada previo a la obtención del Título de: Ingeniero Comercial**

**Autores:**

Gallegos Tapia Byron Iván

Reina Velásquez María Fernanda

**Director:**

Lic. Mgs. Almeida Lara Libia Dolores.

**Latacunga – Ecuador**

**Julio 2013**

## AUTORIA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“DISEÑO DE UN MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA, PERÍODO 2012-2013”**, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Gallegos Tapia Byron Iván

050331625-9

Reina Velásquez María Fernanda

050340860-1



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“DISEÑO DE UN MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA, PERÍODO 2012-2013”**, de Byron Iván Gallegos Tapia y María Fernanda Reina Velásquez, postulantes de Ingeniería Comercial considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Marzo, 2013

El Director

.....

Lic. Mgs. Almeida Lara Libia Dolores.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, los postulantes Gallegos Tapia Byron Iván y Reina Velásquez María Fernanda con el Título de Tesis **“DISEÑO DE UN MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA, PERÍODO 2012-2013”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 25 de Junio del 2013

Para constancia firman

.....  
**PRESIDENTE**  
Ing. Roberto Arias

.....  
**MIEMBRO**  
Lcda. Silvia Altamirano

.....  
**OPOSITOR**  
Ing. Doris Calero

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por salvaguardarnos y mantenernos completamente sanos cumpliendo así la máxima meta nuestra formación profesional y recibir la bendición de tener a unos padres luchadores que estuvieron ahí para apoyarnos y levantarnos en las adversidades.

A nuestra Universidad Técnica de Cotopaxi y por su intermedio de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas por abrirnos sus puertas y ofrecernos una educación orientada a la calidad y profesionalismo.

**Gallegos Tapia Byron Iván**  
**Reina Velásquez María Fernanda**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres Juan Reina y Blanca Velásquez y a mi abuelita Angelita, quienes han sido la fuente de inspiración de culminar mi carrera y terminar este proyecto.

A mis hermanos Carlos y Ángel, y demás familiares que han estado ahí siempre, para apoyarme y darme los mejores consejos.

Al amor de mi vida Byron que es mi fiel amigo y compañero que siempre estuvo en mis adversidades. Mi hijo Axel Uriel que ha sido el motor de dedicación y esfuerzo para salir adelante junto con él y lograr juntos un futuro de éxito.

***Fernanda Reina***

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mi madre, Yolanda Tapia, por estar siempre pendiente de mi formación personal, académica y profesional, por brindarme sus consejos, cariño y apoyo incondicional, ella es sin duda un gran ejemplo a seguir.

A mis hermanos, Viviana y Paúl Gallegos, que han estado pendientes de mí y me han apoyado en varias ocasiones para lograr llegar hasta este punto tan alto; a mi mujer Fernanda Reina y a mi hijo Axel, que llenan mi vida de amor, felicidad y responsabilidad, por ellos seguiré superándome más y más en la vida.

***Byron Gallegos***



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**TEMA:** “DISEÑO DE UN MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA, PERÍODO 2012-2013”.

**Autores:**

Gallegos Tapia Byron Iván  
Reina Velásquez María Fernanda

**RESUMEN**

El trabajo de investigación se realiza con la necesidad de establecer un Manual de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina. Es importante implementar el manual, procedimientos seguros, y que se ejecuten las normas preventivas para la seguridad del trabajador.

El grupo de investigación realizó el análisis de los riesgos y peligros que existen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina, para ello recopiló información mediante encuestas y entrevistas dirigidas al personal de la Institución, identificando un gran desconocimiento sobre las enfermedades laborales.

Con estos contenidos se realizó un manual que pueda ser ejecutado dentro de la Institución para todas las funciones que desempeña el personal y así reducir al máximo las posibles afecciones a su salud.

La propuesta beneficiará a los miembros de la organización, quienes podrán laborar con normalidad y seguridad, al sujetarse a las políticas establecidas en el manual, en donde los factores de riesgo están controlados, y de esta manera se reducen los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, logrando con ello un ambiente laboral saludable, seguro y capaz de enfrentar cualquier tipo de riesgos, mejorando el rendimiento de la institución.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**TOPIC:** “DESIGN A MANUAL OF HYGIENE, HEALTH AND OCCUPATIONAL SAFETY FOR THE STAFF OF THE COOPERATIVE SAVINGS AND CREDIT ANDINA, PERIOD 2012-2013”.

**Authors:**

Gallegos Tapia Byron Iván  
Reina Velásquez María Fernanda

**ABSTRACT**

The present research is done with the need for a Manual of hygiene, health and safety for the staff of the Credit Cooperative Andina. It is important to implement manual, safe procedures which carry out preventive rules for worker safety.

Research Group conducted the analysis of the risks that exist in Union and Andean Credit, collected information from rules, laws and national regulations for the prevention and management of risks, with these contents made a manual that can be executed within the institution for all functions played by the staff and thus minimize the possible conditions to your health and that all existing dangers can be avoided.

The proposal will benefit members of the Organization, who can work with normality and security, to conform to the policies set forth in the manual. It is measurement provides a working environment, where the risk factors are controlled and take with them the decrease of incidents, accidents at work and occupational illnesses, thus achieving a work environment that is healthy, safe, and capable of facing any kind of risk, improving the performance of the institution.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
**Latacunga – Ecuador**

---

## **AVAL DE TRADUCCIÓN**

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, yo Lic. Mishelle Velástegui con C.C. 0501870992 **CERTIFICO** que he realizado la respectiva revisión del Abstrac; con el tema: **“DISEÑO DE UN MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA, PERIODO 2012-2013”** cuyos autores son: Gallegos Tapia Byron Iván, reina Velásquez María Fernanda.

Latacunga, Mayo 2013

Docente:

.....

Lic. Mishelle Velástegui

C.C. 0501870992

# ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA .....	<b>i</b>
AUTORÍA.....	<b>ii</b>
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	<b>iii</b>
APROBACIÓN DE TRIBUNAL.....	<b>iv</b>
AGRADECIMIENTO.....	<b>v</b>
DEDICATORIA.....	<b>vi</b>
RESUMEN EJECUTIVO.....	<b>viii</b>
ABSTRAC.....	<b>ix</b>
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	<b>x</b>
ÍNDICE GENERAL.....	<b>xi</b>

## CAPÍTULO I

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Administración.....	<b>1</b>
1.1.1. Importancia.....	<b>2</b>
1.1.2. Proceso Administrativo.....	<b>2</b>
1.1.3. La Planificación.....	<b>4</b>
1.1.3.1. Flexibilidad.....	<b>5</b>
1.1.3.2. Compromiso.....	<b>5</b>
1.1.3.3. Contribución.....	<b>6</b>
1.1.4. Organización.....	<b>6</b>
1.1.4.1. Elementos de la Organización.....	<b>7</b>
1.1.4.1.1. Estructura.....	<b>7</b>

1.1.4.1.2. Sistematización.....	7
1.1.4.1.3. Jerarquización.....	7
1.1.4.2. Importancia de la Organización.....	7
1.1.4.3. Principios de la Organización.....	8
1.1.4.3.1. Del objetivo.....	8
1.1.4.3.2. Especialización.....	8
1.1.4.3.3. Jerarquía.....	8
1.1.4.3.4. Paridad de Autoridad y Responsabilidad.....	8
1.1.4.3.5. Unidad de Mando.....	9
1.1.4.3.6. Difusión.....	9
1.1.4.3.7. Amplitud o Tramo de Control.....	9
1.1.4.3.8. De la Coordinación.....	9
1.1.4.3.9. Continuidad.....	10
1.1.4.4. Etapas de la Organización.....	10
1.1.4.4.1. División del Trabajo.....	10
1.1.4.4.2. Jerarquización.....	10
1.1.4.4.3. Departamentalización.....	10
1.1.4.4.4. Coordinación.....	10
1.1.5. Dirección.....	11
1.1.5.1. Elementos de la Dirección.....	11
1.1.5.2. Importancia de la Dirección.....	12
1.1.5.3. Principios de la Dirección.....	12
1.1.5.3.1. De la supervisión directa.....	12
1.1.5.3.2. De la vía jerárquica.....	12
1.1.5.3.3. De la resolución del conflicto.....	13
1.1.5.3.4. Aprovechamiento del conflicto.....	13
1.1.5.4. Etapas de la Dirección.....	13

1.1.5.4.1. Toma de decisión.....	13
1.1.5.4.2. Integración.....	14
1.1.5.4.3. Motivación.....	14
1.1.5.4.4. Comunicación.....	15
1.1.5.4.5. Supervisión.....	15
1.1.5.4.6. Autoridad.....	16
1.1.5.4.7. Delegación.....	16
1.1.5.4.8. Liderazgo.....	17
1.1.6. Control.....	17
1.1.6.1. Elementos del Control.....	18
1.1.6.2. Importancia de Control.....	18
1.1.6.3. Principios de Control.....	18
1.1.6.3.1. Equilibrio.....	18
1.1.6.4. Etapas de Control.....	19
1.1.6.4.1. Establecimientos de Estándares.....	19
1.1.6.4.2. Corrección.....	20
1.1.6.4.3. Retroalimentación.....	20
1.1.6.5. Características del Control.....	20
1.1.6.5.1. Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional.....	20
1.1.6.5.2. Oportunidad.....	20
1.1.6.5.3. Accesibilidad.....	21
1.1.6.5.4. Ubicación Estratégica.....	21
1.2. Gestión de Talento Humano.....	21
1.2.1. Carácter Multivariado de la Administración de los Recursos Humanos.....	22
1.2.2. Clima Organizacional.....	23
1.2.2.1. Efectos del Clima Organizacional.....	23

1.2.2.1.1. Comunicación.....	24
1.2.2.1.2. Identidad- Pertenencia.....	25
1.2.3. Cultura Organizacional.....	25
1.2.4. Bienestar Social.....	26
1.2.4.1. Integración Social.....	26
1.2.4.2. Aceptación Social.....	26
1.2.4.3. Contribución Social.....	26
1.2.4.4. Coherencia Social.....	27
1.3. Seguridad y Salud en el Trabajo.....	27
1.3.1. Enfermedades Ocupacionales.....	29
1.3.2. Salud Ocupacional.....	32
1.3.2.1. Marco Legal.....	33
1.3.2.1.1. Constitución 2008.....	33
1.3.2.1.2. Leyes – Código del Trabajo.....	34
1.3.2.1.3. Órganos del control de la Salud y Seguridad del Trabajador.....	34
1.4. Factores de Riesgo Laboral.....	35
1.4.1. Factor Psicosocial.....	36
1.4.2. Factor Físico.....	37
1.4.3. Factor Ergonómico.....	37
1.4.4. Factor de Riesgo Arquitectónico.....	37
1.4.5. Prevención de Riesgos Laborales.....	38

## **CAPÍTULO II**

### **DISEÑO DE LA PROPUESTA**

2.1. Marco Institucional.....	39
2.1.1. Características de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.....	39

2.1.1.1. Ubicación Geográfica.....	40
2.1.1.2. Misión.....	41
2.1.1.3. Visión.....	41
2.1.1.4. Organigrama Estructural Orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina.....	41
2.1.1.5. Valores de Calidad.....	43
2.1.1.6. Productos y servicios de la Empresa.....	43
2.1.1.6.1. Productos.....	43
2.1.1.6.2. Servicios Cooperativos.....	44
2.1.1.6.3. Convenios.....	44
2.1.1.6.4. Líneas de Crédito.....	46
2.2. Marco Temporal/Espacial.....	47
2.3. Diseño Metodológico... ..	47
2.3.1. Tipos de Investigación.....	47
2.3.1.1. Investigación de Campo.....	47
2.4. Métodos de Estudio .....	47
2.4.1. Método Analítico.....	47
2.4.2. Método Deductivo.....	48
2.5. Técnicas de Investigación.....	48
2.5.1. Observación.....	48
2.5.2. La encuesta.....	49
2.5.3. Entrevista.....	49
2.6. Instrumentos.....	50
2.6.1. Cuestionario.....	50
2.7. Fuentes de Información.....	50
2.7.1. Fuente Primaria.....	50
2.7.2. Fuente Secundaria.....	51

2.7.2.1. Bibliografía Textual.....	51
2.7.22. Bibliografía Virtual.....	52
2.8. Unidad de Análisis.....	52
2.8.1. Población.....	52
2.9. Análisis E Interpretación de la Encuesta aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina.....	53
2.10. Análisis E Interpretación de la Entrevista aplicada al Ing. Alfredo Jácome gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina.....	66
2.11. Matriz FODA.....	69
2.11.1. Factores Externos.....	70
2.11.2. Factores Internos.....	71

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

3.1 Modelo Operativo.....	75
3.1.1. Etapas para la Elaboración del Manual de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional.....	75
3.1.1.1. Etapa de Levantamiento de la Información.....	76
3.1.1.2. Etapa de Diseño del Manual.....	76
3.1.1.3. Etapa de Difusión y Capacitación.....	77
3.2. Desarrollo del Manual de Normas de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional.....	81
3.2.1. Generalidades.....	81
3.2.1.1. Objetivo.....	81
3.2.1.2. Alcance.....	81
3.2.1.3. Referencias.....	81
3.2.1.4. Definiciones Generales.....	82

3.2.1.5. Responsabilidades.....	83
3.2.1.6. Requisitos Generales.....	83
3.2.2. Disposiciones Generales.....	84
3.2.2.1. Obligaciones del Empleador.....	84
3.2.2.2. Obligaciones del Trabajador.....	85
3.2.2.3. De los Comités de Seguridad e Higiene del Trabajo.....	86
3.2.3. Condiciones Generales de los centros de trabajo.....	87
3.2.3.1. Edificios y Locales.....	87
3.2.3.1.1. Seguridad Estructural.....	87
3.2.3.1.2. Superficie y Cubicación en los Locales y Puestos de trabajo.....	87
3.2.3.1.3. Suelos Techos y Paredes.....	88
3.2.3.1.4. Escaleras Fijas.....	89
3.2.3.1.5. Puertas y Salidas.....	90
3.2.3.1.6. Limpieza de Locales.....	91
3.2.4. Servicios Permanentes.....	92
3.2.4.1. Abastecimiento de Agua.....	92
3.2.4.2. Servicios Higiénicos.....	93
3.2.4.3. Excusados y Urinarios.....	94
3.2.4.4. Lavabos.....	95
3.2.4.5. Servicios de Primeros Auxilios.....	96
3.2.4.6. Traslado de Accidentados y Enfermos.....	97
3.2.5. Medio Ambiente y riesgos laborales por factores físicos.....	98
3.2.5.1. Condiciones Generales Ambientales, Ventilación, Temperatura y Humedad.....	98
3.2.5.1.1. Ambientación de Oficinas.....	98
3.2.5.2. Ruidos y Vibraciones.....	99
3.2.5.3. Iluminación, Niveles mínimos.....	100

3.2.6. Aparatos, maquinas y herramientas.....	<b>101</b>
3.2.6.1. Instalaciones de Máquinas Fijas.....	<b>101</b>
3.2.6.1.1. Ubicación.....	<b>101</b>
3.2.6.1.2. Colocación de Materiales y Útiles.....	<b>101</b>
3.2.6.1.3. Utilización.....	<b>101</b>
3.2.6.1.4. Mantenimiento.....	<b>101</b>
3.2.6.2. Herramientas Manuales.....	<b>102</b>
3.2.6.2.1. Normas Generales y Utilización.....	<b>102</b>
3.2.7. Protección Colectiva.....	<b>103</b>
3.2.7.1. Prevención de Incendios.....	<b>103</b>
3.2.7.1.1. Estructura de Locales.....	<b>103</b>
3.2.7.1.2. Distribución Interior de los Locales.....	<b>103</b>
3.2.7.1.3. Pasillos, Corredores y Puertas.....	<b>104</b>
3.2.7.1.4. Señales de Salida.....	<b>104</b>
3.2.7.2. Instalación de Detección de Incendios.....	<b>106</b>
3.2.7.2.1. Extintores Móviles.....	<b>107</b>
3.2.8. Señalización de seguridad.....	<b>108</b>
3.2.8.1. Normas Generales.....	<b>108</b>
3.2.8.2. Tipos de Señalización.....	<b>109</b>
3.2.8.3. Clasificación de Señales .....	<b>110</b>
3.2.9. Protección Personal.....	<b>111</b>
3.2.9.1. Disposiciones Generales.....	<b>111</b>
3.2.9.2. Descansos y Variaciones de Trabajo.....	<b>115</b>
3.2.9.3. Protección de Ojos.....	<b>116</b>
3.2.10. Prohibiciones.....	<b>117</b>
3.2.10.1. Prohibiciones de los Empleadores.....	<b>117</b>
3.2.10.2. Prohibiciones de los Trabajadores.....	<b>118</b>

CONCLUSIONES.....	<b>119</b>
RECOMENDACIONES.....	<b>120</b>
BIBLIOGRAFÍA.....	<b>121</b>
ANEXOS	

## INTRODUCCIÓN

El propósito de realizar la investigación de varios riesgos ocupacionales que puede suscitar en la institución, se establecerá todo tipo de enfermedades y lesiones que pueden afectar a largo plazo a cada uno de los empleados nuestro fin es poder brindar.

El manual permitirá obtener un alto grado bienestar físico, mental y social de los trabajadores en sus diferentes puntos de trabajo originando, que se tomen toda clase de medidas y acciones regidas para mejorar y preservar la salud de la institución.

La metodología del presente proyecto, como punto de partida se utilizó investigación de campo, en donde se podrá obtener información de los empleados y a qué tipo de riesgos laborales están expuestos y que su lugar de trabajo está regido a las Normas y Leyes Nacionales vigentes de nuestro país.

La investigación a realizarse, tuvo gran acogida ya que en su totalidad es un gran aporte para la institución, el Diseño del Manual De Higiene, Salud Y Seguridad Ocupacional prácticamente no existe y por ende aprobaron nuestro aporte.

Para la recolección de datos de la institución metodológicamente se utilizó la encuesta dirigida a los empleados de cada departamento, y la entrevista que se obtuvo del Ing. Alfredo Jácome gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina y la técnica de la observación que fue de mucha ayuda al cual pudimos diagnosticar algunas falencias que poseía la institución financiera.

En la investigación de campo se pudo estudiar y confirmar que la institución cuenta con un personal que primero desconoce qué es una Manual de Higiene y Seguridad Ocupacional, y en su totalidad no saben que ellos están expuestos a muchas enfermedades ocupacionales o que tienen derechos que exigir a su empleador.

En la implementación del manual se podrá corregir algunas falencias que el empleado debe estar en permanente conocimiento de su ambiente laboral y así lograr una gran efectividad.

**EN EL CAPÍTULO I:** Se puntualizan definiciones teóricas, que ayudarán a conceptualizar y visualizar de mejor manera el Diseño de un Manual de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional, de modo que se establezca de forma práctica, permitiendo así la disminución de accidentes laborales.

**EN EL CAPÍTULO II:** Se desarrolla el análisis de la empresa en donde se identifica el marco institucional, sus características principales, los productos y servicios que brinda y cómo se encuentra estructurada funcionalmente.

En este capítulo se aplican técnicas de investigación que nos permiten obtener información para determinar e identificar los riesgos y peligros laborales existentes dentro de la Institución, factores que el personal desconoce, y con ello buscar las mejores soluciones con procesos óptimos para realizar las actividades ocupacionales diarias, disminuyendo con ello al mínimo el riesgos y consiguiendo como resultado un entorno laboral comfortable y seguro.

**EN EL CAPÍTULO III:** Comprende la propuesta del Diseño de un Manual de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina, en donde se realizan normas y políticas a ser cumplidas por los trabajadores, las mismas que al ser puestas en práctica servirán de ayuda para prevenir accidentes y evitar enfermedades ocupacionales, disminuyendo los riesgos laborales que a largo plazo afectan a cada uno de los trabajadores.

Además de la implementación del manual se debe dar una correcta aplicación del Manual, llevando un control adecuado para obtener al máximo los beneficios que esta herramienta ofrece.

# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1. Administración

Según *TAYLOR, Frederik. (2008)* “La administración es una disciplina científica que consiste fundamentalmente en ciertos principios generales y en determinadas filosofías que pueden aplicarse de distintas maneras, siendo el objeto principal de la administración asegurar la máxima prosperidad para cada uno de los empleados. Para lograr esa prosperidad deben existir buenas relaciones obrero-patronales” (*pág. 22*).

Para *Robbins y Coulter* “La administración es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

La administración es un proceso sistemático que mediante la aplicación de técnicas, maneja eficazmente los recursos; materiales, económicos y sobre todo humanos, orientándolos hacia la consecución de metas y obteniendo el máximo beneficio posible para la organización.

Se puede apreciar que mediante una correcta administración se mantiene un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente con los objetivos específicos.

### ***1.1.1. Importancia***

**AMARU, Antonio, (2009)** “Señala que la importancia de estudiar la administración en el ámbito social es por el impacto que tiene sobre el desempeño de las organizaciones influyendo en la calidad de vida de la sociedad” (**pag.7**)

La administración nos ayuda a identificar problemas y darles una pronta solución logrando así un mejoramiento continuo.

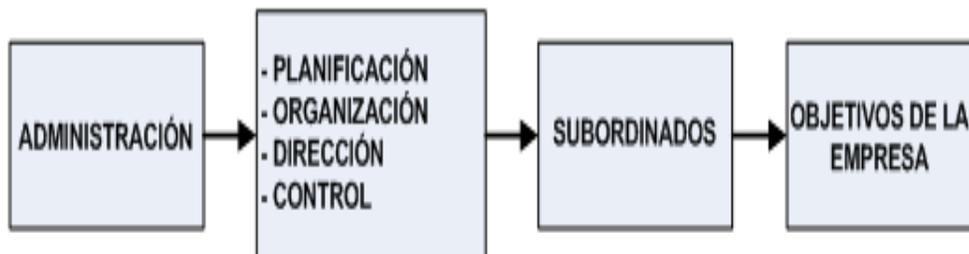
### ***1.1.2. Proceso Administrativo***

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que realizan los miembros de una organización y del empleo de los recursos necesarios para la consecución de metas establecidas.

**STONER, James; FREEMAN, Eduard; GILBERT, Daniel (2008)** “definen al proceso como una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean”. (**pag. 11.**)

TABLA N° 01

#### **PROCESO ADMINISTRATIVO**

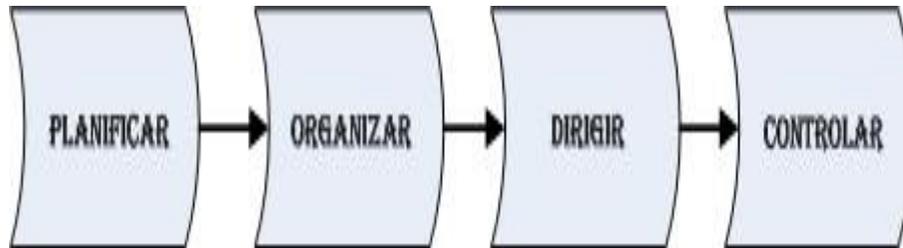


Fuente: <http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>

Elaborador por: Tesistas

Las Funciones del Administrador, como un proceso sistemático; se entiende que es la realización ordenada de un conjunto de pasos como se puede observar a continuación el siguiente gráfico:

GRÁFICO N° 01  
FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR

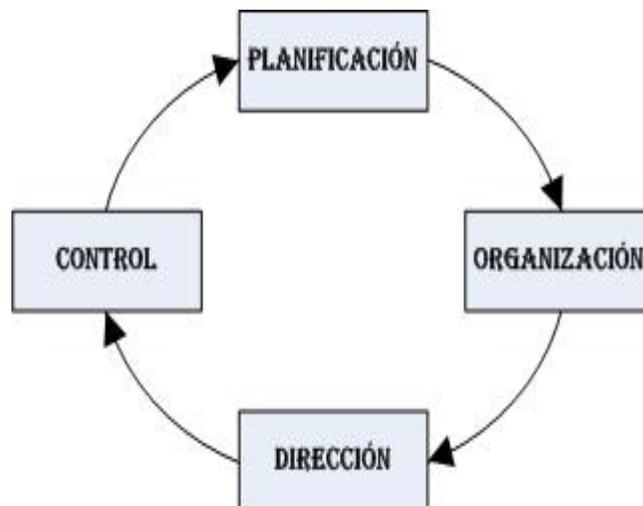


Fuente: <http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>

Elaborado por: Tesistas

El Desempeño de las funciones constituye el llamado ciclo administrativo, debido a que por medio de una retroalimentación se pueden seguir identificarnos y corrigiendo errores, como se observa a continuación:

GRÁFICO N° 02  
CICLO ADMINISTRATIVO



Fuente: <http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>

Elaborado por: Tesistas

El proceso administrativo, no solo conforma una secuencia cíclica, pues se encuentran relacionadas en una interacción dinámica, como se muestra en el siguiente gráfico:

GRÁFICO N° 03  
INTERACCIÓN DINÁMICA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



Fuente: [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/planificacion/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planificacion/)

Elaborado por: Tesistas

### ***1.1.3. La Planificación***

La Planificación es un proceso de toma de decisiones para crear un rumbo que permita alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta factores internos y externos que influyen en la organización. En este proceso se elaboran los objetivos y las acciones que se deben realizar para concluir con éxito.

De esta manera la planificación provee un camino racional para lograr objetivos preseleccionados. Se puede afirmar que la planificación es básica para las otras funciones de la administración, ya que sin la formulación de un objetivo no habría para que organizar, nadie para dirigir y nada que controlar.

Los objetivos son de gran importancia para la administración, pues le dan un sentido, una dirección u orientación a los esfuerzos aplicados.

La armonización de los objetivos sugiere una cierta jerarquía entre ellos, por ello se definen los objetivos generales o principales, y luego estos se van extendiendo hacia abajo.

Entonces planear, consiste en seleccionar y relacionar los hechos, formular y emplear supuestos respecto al futuro, efectuando una predicción de actividades necesarias para alcanzar los objetivos o resultados esperados.

La planificación eficaz se basa en hechos, datos e informaciones reales y estimadas. La labor de planeamientos es permanente.

Todos los planes son flexibles, sujetos a revisión y modificación, a medida que la realidad va cambiando.

Un elemento por el cual es importante planear, es que se evitan o aminoran riesgos innecesarios. Otra razón es que permite el control de la empresa y además facilita la coordinación de las distintas funciones de la empresa.

De acuerdo a lo anterior es preciso tener en consideración los siguientes principios:

#### ***1.1.3.1. Flexibilidad***

La inflexibilidad de los planes perjudica a la efectividad, ya que si el plan es estático y no se adapta a los cambios, la planificación se rigidiza y se hace inoperante.

#### ***1.1.3.2. Compromiso***

El compromiso está orientado a que un empleado se sienta identificado con la Institución. Los planes deben ser motivadores para lograr el compromiso de todos los que intervienen en el proceso y así favorecer su cumplimiento.

### ***1.1.3.3. Contribución.***

Los planes deben estar debidamente integrados y encaminados hacia un propósito central.

Cuando se planifica no se pretende adivinar el futuro, el proceso en sí contempla ciertos márgenes de error. Lo que realmente interesa es que dichos márgenes se reduzcan a niveles tolerables y las diferencias que surjan no sean significativas e cuanto a lo planificado.

### ***1.1.4. Organización***

***GUZMÁN, Isaac*** dice que “es la organización y la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue.”

Esta etapa del proceso administrativo se basa en el establecimiento de una estructura donde habrá de operar un grupo social, mediante la determinación de jerarquías y la agrupación de actividades, con el fin de obtener el máximo aprovechamiento posible de los recursos y simplificar las funciones del grupo social.

La organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos, con el fin de lograr la máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Esta etapa es la encargada de ordenar y agrupar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía y estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir.

#### ***1.1.4.1. Elementos de la organización.***

##### ***1.1.4.1.1. Estructura.***

La organización establece la disposición y la correlación de funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos.

##### ***1.1.4.1.2. Sistematización.***

Esto se refiere a que todas las actividades y recursos de la empresa deben coordinarse a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia. Es la agrupación y asignación de actividades y responsabilidades.

##### ***1.1.4.1.3. Jerarquía.***

La organización origina la necesidad de establecer niveles de responsabilidad dentro de la empresa.

Simplificación de funciones: se deben establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.

#### ***1.1.4.2. Importancia de la Organización.***

- Es de carácter continuo.
- Es un medio que establece la mejor manera de alcanzar los objetivos.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con el mínimo de esfuerzos.
- Evita lentitud e ineficiencia.
- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

### ***1.1.4.3. Principios de la Organización.***

Existen nueve principios que dan la pauta para establecer una organización racional eficiente, los cuales se mencionan a continuación:

#### ***1.1.4.3.1. Del objetivo.***

Este principio se refiere a que todas las actividades establecidas dentro de la organización deben estar orientadas al cumplimiento de todos los objetivos de la empresa.

#### ***1.1.4.3.2. Especialización.***

Este principio afirma que el trabajo de una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la realización de una sola actividad, con el objeto de que las actividades se realicen de manera eficaz.

#### ***1.1.4.3.3. Jerarquía.***

Este principio se refiere a la necesidad de establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en línea clara e ininterrumpida, desde el más alto hasta el nivel más bajo.

#### ***1.1.4.3.4. Paridad de autoridad y responsabilidad.***

Se refiere a que a cada grado de responsabilidad, establecido dentro de la organización, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.

#### ***1.1.4.3.5. Unidad de mando.***

Este principio establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe; y los subordinados no deberán reportar más de un superior porque si el empleado recibe órdenes de más de un solo jefe, esto solo le ocasionará confusión, ineficiencia y fuga de responsabilidad.

#### ***1.1.4.3.6. Difusión.***

Este principio nos dice que las obligaciones de cada puesto que cubren autoridad y responsabilidad, deben publicarse y ponerse por escrito, a disposición de todos los miembros de la empresa que tengan relación con dicha autoridad y responsabilidad.

Por otra parte la relación de labores no debe hacerse con demasiado detalle.

#### ***1.1.4.3.7. Amplitud o tramo de control.***

Debe existir un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar y manejar un ejecutivo, de manera que este pueda controlarlos y realizar sus funciones con eficiencia.

#### ***1.1.4.3.8. De la coordinación.***

Siempre deberán mantenerse en equilibrio las unidades de una organización. Al referirnos a la coordinación podemos decir que esta conecta e integra a los departamentos para junto con los recursos y esfuerzos, realizar un conjunto de tareas que contribuyan con el plan elaborado.

El administrador debe buscar el equilibrio adecuado en todas las funciones.

#### ***1.1.4.3.9. Continuidad.***

La empresa debe mantenerse, mejorarse y ajustarse constantemente.

#### ***1.1.4.4. Etapas de la Organización***

##### ***1.1.4.4.1. División del trabajo.***

Es la delimitación de las actividades con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento del trabajo.

##### ***1.1.4.4.2. Jerarquización.***

Se refiere a la disposición de funciones por orden de rango, grado o importancia, es decir que permite establecer una subordinación dentro de la Institución.

##### ***1.1.4.4.3. Departamentalización.***

Es la división o agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas con base en su similitud.

Descripción de funciones, actividades y responsabilidades: es la recopilación ordenada y clasificada de todas las actividades necesarias para llevar a cabo el trabajo de la mejor manera.

##### ***1.1.4.4.4. Coordinación.***

Como mencionamos anteriormente la coordinación se refiere a sincronizar y armonizar los esfuerzos, las líneas de comunicación y autoridad.

Además estas deben ser fluidas y se procura lograr la combinación y la unidad de esfuerzos bien integrados y balanceados en el grupo social.

### ***1.1.5. Dirección***

Para **KAZMIE** “La dirección es la guía y supervisión de los esfuerzos de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización.”

**LERNER** y **BAKER** dicen que la dirección consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y la supervisión.

Esta etapa es la más importante en el proceso administrativo, consiste en guiar las acciones para que todas las personas trabajen juntas voluntariamente en tareas relacionadas para lograr los objetivos planteados de la organización.

De nada sirven técnicas complicadas en cualquiera de los otros tres elementos: planear, organizar y controlar, si no se logra una buena ejecución, la cual depende de manera inmediata con una buena dirección.

#### ***1.1.5.1. Elementos de la Dirección***

Dentro de los elementos de la dirección se pueden identificar los siguientes:

- Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
- Motivación guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
- Comunicación.
- Supervisión.
- Alcanzar las metas de la organización.

### ***1.1.5.2. Importancia de la Dirección***

Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización. A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.

La dirección eficiente es determinante en la moral de los empleados y en la productividad de la organización. Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización y en la eficacia de los sistemas de control.

A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

### ***1.1.5.3. Principios de la Dirección***

Impersonalidad de mando: se refiere a que la autoridad, surge como una necesidad de la organización para obtener resultados positivos.

#### ***1.1.5.3.1. De la supervisión directa.***

Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes, de tal manera que estos se realicen con mayor facilidad.

#### ***1.1.5.3.2. De la vía jerárquica.***

Se define la importancia de respetar los canales de información establecidos por la organización formal, de tal manera que al emitirse una orden sea transmitida a través de los niveles jerárquicos correspondiente, con el fin de evitar conflictos.

#### ***1.1.5.3.3. De la resolución del conflicto.***

Indica la necesidad de resolver los problemas que surjan durante la gestión administrativa a partir del momento en que aparezcan.

#### ***1.1.5.3.4. Aprovechamiento del conflicto.***

El conflicto es un problema que se antepone al logro de las metas de la organización, pero que ofrece al administrador la posibilidad de visualizar nuevas estrategias y emprender diversas alternativas.

#### ***1.1.5.4. Etapas de Dirección***

##### ***1.1.5.4.1. Toma de decisiones.***

Una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas y la responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones.

Para tomar decisiones es necesario:

- Definir el problema: se debe identificar cuál es el problema que hay que resolver y no confundirlo con los colaterales.
- Analizar el problema: una vez determinado el problema es necesario desglosar sus componentes, a fin de poder determinar posibles alternativas de solución.
- Evaluar las alternativas: consiste en determinar el mayor número posible de alternativas de solución, estudiar sus ventajas y desventajas así como la factibilidad de implementarlas, y los recursos necesarios para llevarlos a cabo.

- Elegir entre alternativas: después de evaluar las alternativas, se debe elegir la más idónea para las necesidades, y la que ofrezca máximos beneficios, además seleccionar dos o tres más para contar con estrategias laterales para casos fortuitos.
- Aplicar la decisión: es poner en práctica la decisión elegida, por lo que se debe contar con un plan para el desarrollo de la misma.
- El plan comprenderá: los recursos, los procedimientos y los programas necesarios para la implantación de la decisión.

#### ***1.1.5.4.2. Integración.***

El administrador elige los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes. Comprende recursos materiales así como humanos, estos últimos, son los más importantes para su ejecución.

Sus reglas son, que debe estar el hombre adecuado en el puesto adecuado, toda persona debe tener la provisión de los elementos adecuados para realizar sus funciones, el proceso de inducción debe ser adecuado.

#### ***1.1.5.4.3. Motivación.***

Los administradores motivan cuando proporcionan un ambiente que induzca a los miembros a contribuir. Este término significa darles un buen motivo a las personas para que se ejecute el trabajo tendiente a la obtención de los objetivos, de acuerdo a los estándares esperados.

Entre las técnicas motivacionales especiales se incluyen el uso del dinero, la estimulación de la participación y la mejora de la calidad de vida en el trabajo.

El enriquecimiento de los puestos tiene el propósito de hacer que éstos representen un desafío que tenga significado.

#### ***1.1.5.4.4. Comunicación.***

La comunicación es el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social. Para poner en marcha los planes se necesitan sistemas de información eficaces; cualquier información desvirtuada origina confusiones y errores, que disminuyen el rendimiento del grupo.

Para ser eficaz, el administrador necesita la información necesaria para llevar a cabo sus funciones y actividades.

En una organización eficaz la comunicación fluye en varias direcciones, en forma ascendente, descendente y cruzada, la combinación de todas y cada una de estas formas de comunicación es lo ideal para la empresa, debido a que es necesario para un funcionamiento eficaz.

La comunicación implícita es la de suponer o dar por hecho que la otra persona conoce nuestros pensamientos, deseos, necesidades y expectativas.

La comunicación explícita es dialogar, retroalimentarse, ser empático y exponer a la otra persona a la convivencia de establecer ciertos convenios o reglas del juego en la interacción cotidiana.

#### ***1.1.5.4.5. Supervisión.***

La supervisión consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente.

Este nivel aplica por lo general a niveles jerárquicos inferiores, aunque todo administrador, en mayor o menor grado, lleva a cabo esta función.

El liderazgo, o supervisión, es de gran importancia para la empresa, ya que mediante el se imprime la dinámica necesaria a los recursos humanos, para que logren los objetivos.

#### ***1.1.5.4.6. Autoridad.***

La autoridad es la facultad de que está conferida a una persona dentro de una organización, para dar órdenes y exigir que sean cumplidas por sus subordinados, para la realización de aquellas acciones que quien las dicta considera apropiadas para el logro de los objetivos del grupo.

Tipos de autoridad

- Formal.- Cuando es conferida por la organización, la que emana de un superior para ser ejercida sobre otras personas.
- Técnica.- Nace de los conocimientos especializados de quien la posee.
- Personal.- Se origina en la personalidad del individuo.

#### ***1.1.5.4.7. Delegación.***

Es en la delegación donde se manifiesta claramente la esencia de la dirección; el ejercicio de la autoridad, ya que si administrar es hacer a través de otros, la delegación es la concesión de autoridad y responsabilidad para actuar.

Sus ventajas, son que permite al directivo dedicarse a las actividades de más importancia, comparte responsabilidad, capacita a sus subordinados.

**1.1.5.4.8. Liderazgo.** El estilo de mando del líder es el que genera cierta atmósfera en la organización. Lo característico del líder es estimular, a los otros a que le sigan, su función específica es poner en movimiento, incitar a la acción.

Es el arte o proceso de influir sobre un grupo de personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente para lograr las metas del grupo.

Componentes del liderazgo:

- Capacidad para usar el poder con eficacia y de un modo responsable.
- Capacidad para comprender que los seres humanos tienen diferentes fuerzas de motivación en distintos momentos.
- Capacidad para inspirar.
- Capacidad para actuar de forma tal que desarrolle un ambiente que conduzca a responder a las motivaciones y fomentarlas.

### **1.1.6. Control**

Para **BURT, Scanlan** “el control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.”

**ECKLES, Robert** manifiesta que “el control es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos.”

El control consiste en la verificación de los resultados actuales en relación con los planes propuestos, valorizando y, si es necesario aplicar las medidas correctivas necesarias de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo a lo planeado.

#### ***1.1.6.1. Elementos del Control***

- Relación con lo planeado: el control siempre existe para verificar el logro de los objetivos que se establecen en la planeación.
- Medición: para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados.
- Detectar desviaciones: una de las funciones inherentes al control es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación.
- Establecer medidas correctivas: el objeto del control es prever y corregir los errores.

#### ***1.1.6.2. Importancia del Control***

El control es importante debido a que identifica desviaciones y corrige las actividades para que se alcancen los planes establecidos. Esto se aplica a todas las cosas a las personas y actos.

Determina y analiza rápidamente las desviaciones y las causas que las originan para que no se vuelvan a presentar en el futuro.

#### ***1.1.6.3. Principios del Control***

##### ***1.1.6.3.1. Equilibrio.***

Se debe proporcionar un grado de control a cada grupo o delegación de la organización.

- De los objetivos: el control es un medio para alcanzar los objetivos preestablecidos.

- De la oportunidad: el control debe aplicarse antes de que se genere el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación.
- De las desviaciones: todas las variaciones que se presenten deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron, para poder tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro.
- Costeabilidad: el establecimiento de un sistema de control debe justificar el costo que este represente en tiempo y dinero, en relación con las ventajas que este reporte.
- De excepción: el control debe aplicarse a las actividades representativas, a fin de reducir costos y tiempo.
- De la función controlada: una persona o la función que realiza el control no deben estar involucradas con la actividad a controlar.

#### ***1.1.6.4. Etapas del Control***

##### ***1.1.6.4.1. Establecimiento de estándares.***

Un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en el cual se efectúa el control. Los estándares representan el estado de ejecución deseado, no son más que los objetivos definidos de la organización.

Una vez efectuada la medición y obtenida esta información, será necesario comparar los resultados medidos en relación con los estándares preestablecidos, determinándose así las desviaciones, mismas que deberán reportarse inmediatamente para poder corregirlas.

#### ***1.1.6.4.2. Corrección.***

La utilidad concreta del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones en relación con los estándares. El tomar una acción correctiva es una función de carácter ejecutivo, no obstante antes de iniciarla, es de vital importancia reconocer si la desviación es un síntoma o una causa. El establecimiento de medidas correctivas da lugar a la retroalimentación.

#### ***1.1.6.4.3. Retroalimentación.***

Esta etapa es básica en el proceso de control, ya que a través del proceso de retroalimentación, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo. De la calidad de la información dependerá el grado y rapidez con que se retroalimente el sistema y los beneficios de este.

#### ***1.1.6.5. Características del Control***

El control es un factor imprescindible para el logro de los objetivos y por ello debe reunir ciertas características para ser efectivo.

##### ***1.1.6.5.1. Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional.***

Un sistema de control debe ajustarse a las necesidades de la empresa y tipo de actividad que se desee controlar.

##### ***1.1.6.5.2. Oportunidad.***

Un buen sistema de control debe manifestar inmediatamente las desviaciones, lo ideal es identificarlas o descubrirlas antes que se produzcan, pues el control será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado.

#### ***1.1.6.5.3. Accesibilidad.***

Todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación.

Es fundamental que los datos o informes de los controles sean accesibles para las personas a las que van a ser dirigidos. Las técnicas muy complicadas crean confusiones.

#### ***1.1.6.5.4. Ubicación estratégica.***

Es muy difícil implantar controles para todas las actividades de la empresa por lo que es necesario establecerlos, en ciertas áreas, de acuerdo con criterios de valor estratégico.

## **1.2. Gestión de Talento Humano**

No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en Talento Humano, también otros factores permanecen en esta actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otras.

La Gestión del Talento Humano es el proceso que busca atraer, seleccionar, integrar, capacitar, desarrollar, retener y promover a la fuerza laboral dentro de la organización.

Este proceso está orientado a potencializar el talento de cada individuo en su puesto de trabajo, y atraer a otras personas que con sus habilidades contribuyan con la Institución.

La gestión de talento humano es la responsable de la dimensión humana en la organización, esto incluye:

- Contratar personas que cumplan con las competencias necesarias para ejecutar un cargo.
- Capacitar a los empleados.
- Proporcionar los mecanismos y ambientes necesarios que propicien la motivación y la productividad en la organización.

### ***1.2.1. Carácter Multivariado De La Administración De Recursos Humanos***

La Administración de los Recursos Humanos (ARH) es un área interdisciplinaria: comprende necesariamente conceptos de psicología industrial y organizacional, de sociología organizacional, de ingeniería industrial, de derecho laboral, de ingeniería de la seguridad, de medicina de trabajo, de ingeniería de sistemas de informática, etc.

Los asuntos que se suelen tratar en la ARH se relacionan con una combinación enorme de campos del conocimiento.

Se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, de tecnología del aprendizaje individual y de cambios organizacionales, nutrición y alimentación, medicina y enfermería, servicio social planes de vida y carrera, diseño de los puestos y de la organización, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, mercado, ocio, incendio y accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de leyes laborales, eficiencia y eficacia estadística y registros/certificación, transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoría y un sinnúmero de asuntos diversos.

## ***1.2.2. Clima organizacional***

Es el ambiente generado por las emociones de los miembros de la organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

El concepto se asimila al de dinámica de grupo al analizar las fuerzas internas que inciden en el ambiente laboral como resistencia al cambio.

La organización y el medio ambiente laboral brindan una percepción en los empleados. En virtud de esta percepción, tal persona efectúa una descripción de los estímulos que actúan sobre él, en el mundo del trabajo y que representan su situación laboral, y este medio ambiente, se denomina clima de la organización.

### ***1.2.2.1. Efectos del clima organizacional***

El clima organizacional puede afectar positiva o negativamente a la existencia de cierto tipo de interacciones entre los miembros de una organización. Puede afectar al grado de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o falta de respeto en la comunicación entre los miembros de la organización.

El análisis del clima organizacional suele considerar diferentes aspectos que se encuentran dentro de la organización, entre estos se suelen mencionar con cierta frecuencia:

- Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.

- Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, entre otras.
- Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas.
- Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

#### ***1.2.2.1.1. Comunicación.***

Existe una correlación entre la confianza y la cooperación para caracterizar los niveles de comunicación. Una comunicación defensiva se caracteriza por la baja confianza y la baja cooperación entre las personas, en ella hay una actitud autoprotectora y a menudo un lenguaje evasivo que califica las alternativas y estipula cláusulas para la huida en caso de que las cosas salgan mal.

La comunicación respetuosa es propia de personas maduras, se respetan entre sí, pero quieren evitar la posibilidad de confrontaciones desagradables, de modo que se comunican con diplomacia, aunque no con empatía. Cuando hay alta confianza y alta cooperación, se logra la sinergia en el grupo gracias a la comunicación efectiva y se estimula la creatividad.

Por ello se puede deducir que la comunicación es un elemento clave para lograr un buen clima organizacional y además puede incidir significativamente en el logro de los objetivos propuestos para la empresa.

#### ***1.2.2.1.2. Identidad - pertenencia.***

La identidad o pertenencia se refiere a estar todos unidos, es decir que esta lleva a que los individuos sientan un interés por lo que le sucede a los otros integrantes de la organización en una manera de poder tratar de ayudarlos.

En este punto el individuo siente que pertenece al grupo, se siente integrado con los demás miembros, sabe que es parte fundamental de éste y que tiene un interés común en el grupo.

### ***1.2.3. Cultura Organizacional***

La cultura organizacional es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento laboral.

La cultura organizacional se ha definido como una suma determinada de valores y normas que son compartidos por los miembros de una organización y que controlan la manera en que interaccionan unos con otros y ellos con el entorno de la organización.

Los valores de la organización desarrollan normas, guías y expectativas que determinan los comportamientos apropiados de los trabajadores en diferentes situaciones y el comportamiento de los miembros de la organización de unos con otros.

La cultura de una organización está constituida por una red de símbolos o costumbres que guían y regulan los comportamientos de quienes trabajan en ella y también de aquellas que se van incorporando.

### ***1.2.4. Bienestar Social***

El bienestar social son todos aquellos factores condiciones que contribuyen con la calidad de vida de la persona, para que su existencia sea tranquila y satisfactoria. El bienestar social es sencillamente la valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad, y está compuesto de las siguientes dimensiones:

#### ***1.2.4.1. Integración Social***

Es la evaluación de la calidad de las relaciones que mantenemos con la comunidad.

#### ***1.2.4.2. Aceptación Social***

Es imprescindible estar y sentirse perteneciente, a una comunidad, pero es necesario que dicha pertenencia disfrute de dos cualidades: confianza, aceptación.

#### ***1.2.4.3. Contribución social***

Es el sentimiento de utilidad, de que se es un miembro vital de la sociedad, que se tiene algo útil que ofrecer al mundo, y que lo que uno aporta es valorado.

Actualización social: esta dimensión se basa en el pensamiento de que la sociedad y las instituciones que la conforman son entes dinámicos, se mueven en una determinada dirección a fin de conseguir metas y objetivos de los que podemos beneficiarnos y ser parte.

La actualización social lleva implícita la firme creencia de que la sociedad controla su destino, sabe dónde va y traza intencionadamente el horizonte hacia dónde quiere llegar en el futuro.

La gente más saludable desde el punto de vista mental confía en el futuro de la sociedad, en su potencial de crecimiento y de desarrollo, en su capacidad para producir bienestar.

#### ***1.2.4.4. Coherencia social***

En la actualización social hablamos que es la confianza depositada en la sociedad, la coherencia se refiere a la capacidad que tenemos para entender su dinámica.

Es la percepción del funcionamiento del mundo social, e incluye la preocupación por enterarse de lo que ocurre en el mundo.

La gente sana no sólo se preocupa por conocer el tipo de mundo en el que vive, sino que tiene la sensación de que es capaz de entender lo que acontece a su alrededor.

### **1.3. Seguridad y Salud en el Trabajo**

Es el conjunto de acciones que nos permite localizar los peligros y evaluar los riesgos para establecer las medidas necesarias de prevención de accidentes laborales. Cuando se presenta un accidente en la empresa pueden intervenir los siguientes factores como causa directa del mismo.

- **Condición Insegura.**- es cualquier estado físico o mecánico que puede causar un accidente.

Ejemplo: equipo en mal estado, piso en mal estado, almacenamiento inadecuado, cables eléctricos deteriorados, entre otros.

- **Actos Inseguro.**- son comportamientos que resultan debido a un incorrecto entendimiento o cumplimiento de los procedimientos, reglas o prácticas que pueden conducir a un incidente o accidente.

Ejemplo: la realización de una tarea no autorizada, no seguir reglas básicas de seguridad, provocar accidentes a terceros, trabajar sin equipos de protección, entre otros.

Se pueden generar daños como consecuencia de la carga de trabajo, ya sea física o mental, y en general, de los factores psicosociales y organizativos capaces de generar fatiga, estrés o insatisfacción laboral. Para actuar sobre ellos contamos con herramientas como la Ergonomía y la Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales.

La Higiene Industrial es la técnica que nos ayudará a prevenir la aparición de enfermedades profesionales, estudiando, valorando y modificando convenientemente el medio ambiente físico, químico o biológico del trabajo.

Se define accidente de trabajo como toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o a consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. En esta definición se incluyen tanto las lesiones que se producen en el centro de trabajo como aquellas producidas en el trayecto habitual entre éste y el domicilio del trabajador. Estos últimos son los accidentes llamados *in itinere*.

Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), 2005. Es la disciplina que determina las normas y técnicas para la prevención de riesgos laborales, que afectan el bienestar de los trabajadores temporales, contratista, visitantes, y cualquier otra persona en el sitio de trabajo.

La legislación en Ecuador ofrece las bases normativas que permiten regular el desempeño de empleadores y colaboradores en la ejecución de las actividades empresariales.

### ***1.3.1. Enfermedades Ocupacionales***

Son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que produce una incapacidad. Las personas se enfrentan diariamente a una serie de factores que pueden generar lesiones o alteraciones tanto físicas como emocionales, dado que existe una constante interacción con el medio ambiente y la sociedad.

En los sitios de trabajo los riesgos se concentran por la especificidad de las tareas y por los patrones relacionados con las actividades que se desarrollan; es por esto que reviste gran importancia su detección y control oportunos lo que evita la producción de situaciones adversas, siniestras y pérdidas en general. Las enfermedades más comunes dentro de las Instituciones financieras se orientan a los Trastornos músculo-esqueléticos. A continuación se definen y explican varias de estas enfermedades.

- Síndrome del Túnel Carpiano.- el túnel carpiano es un túnel estrecho en la muñeca formado por ligamentos y huesos. El nervio mediano, que lleva impulsos del cerebro a la mano, pasa por el túnel carpiano junto con los tendones que permiten cerrar la mano. Cuando se tensionan, los tendones se inflaman dentro del túnel y comprimen el nervio mediano.

Además de los movimientos repetitivos, otras condiciones pueden llevar a la compresión del nervio mediano: artritis, diabetes, retención de líquido, gota y fracturas mal alineadas, desbalances químicos, tensión emocional y, a veces, cambios hormonales en las mujeres.

El síndrome del túnel carpiano es una condición que puede ser causada por llevar a cabo repetidamente movimientos tensionantes con la mano o por tener la mano en la misma posición durante períodos prolongados.

Está catalogado como un desorden por trauma acumulado, una enfermedad que ataca al sistema osteomuscular del cuerpo y que afecta específicamente a los nervios y al flujo de sangre de las manos y muñecas.

El síndrome del túnel carpiano afecta a hombres y mujeres de todas las edades, y se observa comúnmente entre los trabajadores que efectúan tareas que requieren repetición de un mismo movimiento de las manos o los dedos durante períodos prolongados.

- Síndrome del dedo blanco.- la sobreexposición a maquinaria portátil con vibración puede provocar cambios en los tendones, músculos, huesos y articulaciones, y puede afectar al sistema nervioso. Estos efectos se conocen como Síndrome de Vibración Mano-Brazo (HAVS).

Los otros síntomas de HAVS como entumecimiento, adormecimiento y dolor en manos y dedos son considerados actualmente por muchos médicos como un componente neurológico independiente del HAVS. El estrés puede agravar los síntomas de HAVS.

- Epicondilitis.- Codo de tenista.- la epicondilitis, conocida también como codo de tenista, es una enfermedad o lesión caracterizada por dolor en la cara externa del codo, en la región del epicóndilo, eminencia se encuentra en la parte lateral y externa de la epífisis inferior del húmero.

Está provocada por movimientos repetitivos de extensión de la muñeca, lo que ocasiona microroturas fibrilares y reparación inadecuada a nivel de los tendones de los músculos que se insertan en la región del epicóndilo, principalmente del tendón del músculo extensor radial corto del carpo.

- Síndrome del hombro muerto.- este síndrome se caracteriza por dolor y déficit funcional del hombro. El dolor del hombro es un problema común en trabajos sedentarios y constituye la tercera causa de dolor músculo-esquelético en la población.

- La hipoacusia.- se refiere al daño en la capacidad de audición de una persona.

El grado de hipoacusia se define de acuerdo a la capacidad del sujeto de escuchar sonidos de diferente intensidad.

Su umbral auditivo, por lo tanto, se determina según el estímulo menos intenso que el individuo es capaz de captar.

- La lumbalgia o lumbago.- es un término para el dolor de espalda baja, en la zona lumbar, causado por un síndrome músculo-esquelético, es decir, trastornos relacionados con las vértebras lumbares y las estructuras de los tejidos blandos como músculos, ligamentos, nervios y discos intervertebrales.

- Cervicalgias.- son dolores producidos en el cuello, en su cara posterior y caras laterales. Se origina normalmente como consecuencia de una patología ósea, articular, muscular, o bien por la combinación de varias de ellas. También debido a traumatismos.

- Asma ocupacional.- es un trastorno pulmonar en el cual diversas sustancias que se encuentran en el lugar de trabajo llevan a que se presenten dificultades respiratorias.

- Cáncer.- las categorías mayores de causas de cáncer en seres humanos son: contaminación de aire, agua y comida; factores de dieta; obesidad; inactividad física; tabaquismo; alcohol; radiación solar; factores hormonales; exposiciones tempranas en la vida; virus; herencia; drogas y ocupación.

### ***1.3.2. Salud Ocupacional***

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud ocupacional como “una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores.” Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para los empleadores, la salud ocupacional supone un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Los problemas más usuales de los que debe ocuparse la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas.

También puede tratarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales. Cabe destacar que la salud ocupacional es un tema de importancia para los gobiernos, que deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas en el ámbito del trabajo.

Para eso suele realizar inspecciones periódicas que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos.

Un encargado de realizar dicha inspección realiza un reporte de condiciones inseguras en cual se detalla datos como fecha, hora, lugar o puesto de trabajo, descripción de las condiciones inseguras y presentar las medidas correctivas inmediatas y medidas preventivas a mediano y largo plazo.

### ***1.3.2.1. Marco Legal***

El marco legal de la Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional dentro de nuestro país, está dado por lineamientos constitucionales, convenios internacionales y normas generales establecidos por:

- Código de Trabajo: mediante el reglamento de seguridad y salud de los trabajadores, decreto 2393.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud, decisión 584 CAN.
- Reglamento para el Sistema de Auditorias de Riesgos del Trabajo (SART), resolución C.D. 333 IEES.

El Art. 425 de la Constitución 2008 indica el orden de aplicación de las normas:

- Constitución.
- Tratados y convenios internacionales.
- Leyes orgánicas.
- Leyes ordinarias.
- Normas regionales y ordenanzas distritales.
- Decretos y reglamentos.
- Las ordenanzas.
- Acuerdos y resoluciones.

#### ***1.3.2.1.1. Constitución 2008.***

En el Art. 326 de la Constitución del 2008 se establece que el derecho al trabajo se sustenta en el siguiente principio. El N° 5 dice que toda persona tendrá derecho a realizar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

#### ***1.3.2.1.2. Leyes - Código del trabajo.***

En el Capítulo IV del Código del Trabajo se establecen los reglamentos que se deben implementar para el manejo de los riesgos del trabajo.

- Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores.
- Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas.
- Reglamento de seguridad del trabajo contra riesgos en instalaciones de energía eléctrica.

#### ***1.3.2.1.3. Órganos de Control de la Salud y Seguridad del Trabajador (S.S.T.).***

A continuación se procede a detallar los órganos competentes, dentro de nuestro país, encargados de resguardar la salud de los empleados públicos y privados en el Ecuador, y prevenir que los riesgos y peligros no causen enfermedades ocupacionales.

- Ministerio de Relaciones Laborales.-

El Ministerio de Relaciones Laborales (M.R.L.) se encarga de analizar y verificar los siguientes parámetros, para poder implementar y ejecutar un sistema integrado de higiene, salud y seguridad ocupacional dentro de las diferentes Instituciones en nuestro país:

Se encarga de la aprobación del reglamento de Higiene, Salud y Seguridad en el Trabajo, registra el comité de seguridad e higiene del trabajo, registra a los profesionales de seguridad y salud en el trabajo (S.S.T.) con el Jefe de la unidad de Salud y Seguridad en el Trabajo, médico, responsables de SST y por último inspecciona los centros de trabajo.

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El IESS tiene como objetivo impulsar las acciones de prevención de riesgos y de mejoramiento del medio ambiente laboral y actualizar el sistema de calificación, valuación, indemnización o renta de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

De conformidad con la disposición prevista en el Art. 155 de la ley de seguridad social, el seguro general de riesgos del trabajo protege al afiliado y al empleador, mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo y las acciones de reparación de los daños ocasionados por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y el proceso de reinserción laboral.

#### **1.4. Factores de Riesgo Laboral**

Los Factores de Riesgo Laboral son condiciones o factores de peligro y riesgo que existen en un lugar de trabajo y que al no ser identificados y controlados generan como resultado accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.

Estos deben ser resueltos por medio de normas y políticas de prevención y protección de higiene, salud y seguridad ocupacional, las mismas que permitan el cumplimiento de los procedimientos de seguridad tanto para la parte empleada como para la empleadora.

Se entiende bajo esta denominación la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales, y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación y/o control del elemento agresivo.

A continuación se detallan los principales Factores de riesgo que pueden existir en el entorno laboral:

### ***1.4.1. Factor Psicosocial***

Este Factor se produce por la interacción en el ambiente de trabajo, las condiciones de organización laboral y las necesidades, hábitos, capacidades y demás aspectos personales del trabajador y su entorno social, en un momento dado pueden generar cargas que afectan significativamente la salud, el rendimiento en el trabajo y la producción laboral.

Los efectos que tiene sobre la salud son:

- Fisiológicos: dolor muscular y tensión muscular, alteraciones gástricas, cardíacas, cefalea.
- Psicológicas: angustia, depresión, tensión, preocupaciones, irritabilidad.
- Comportamiento: ausentismo, inestabilidad, insatisfacción.
- Fuera Del Trabajo: pasividad, problemas familiares, aislamiento.

Algunas de las maneras más adecuadas para controlar el riesgo psicosocial son:

- Uso adecuado del tiempo libre.
- Técnicas de relajación.
- Manejo de conflictos.
- Mejorar la comunicación.
- Distribución mejor del tiempo.
- Priorizar actividades.
- Fomentar el auto cuidado.

### ***1.4.2. Factor Físico***

Se refiere a todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, tales como carga física, ruido, iluminación, radiación ionizante, radiación no ionizante, temperatura elevada y vibración, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo del trabajador y que pueden producir efectos nocivos, de acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición de los mismos.

### ***1.4.3. Factor Ergonómico***

Involucra todos aquellos agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo, o los elementos de trabajo a la fisonomía humana.

Representan factor de riesgo los objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre esfuerzo, así como posturas y movimientos inadecuados que traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares.

### ***1.4.4. Factores de Riesgo Arquitectónico***

Las características de diseño, construcción, mantenimiento y deterioro de las instalaciones locativas de la institución pueden ocasionar lesiones a los trabajadores o incomodidades para desarrollar el trabajo de forma correcta, así como daños a los materiales de la empresa, como:

- Pisos, escaleras, barandas, plataformas y andamios defectuosos o en mal estado.
- Muros, puertas y ventanas defectuosas o en mal estado.
- Techos defectuosos o en mal estado.
- Superficie del piso deslizante o en mal estado.

- Falta de orden y aseo.
- Señalización y demarcación deficiente, inexistente o inadecuada.

### ***1.4.5. Prevención De Riesgos Laborales***

La prevención de riesgos laborales es la suma de medidas que tiene por objeto eliminar o minimizar los riesgos que existen en la actividad laboral. Evidentemente el objetivo de la prevención de riesgos laborales es reducir en todo lo posible la siniestralidad dentro de la empresa.

Este consiste en un conjunto de actividades que se realizan en la Institución con la finalidad de identificar anticipadamente los riesgos que existen en el trabajo y con ello poder tomar las medidas necesarias para minimizar al máximo o eliminar las consecuencias de este.

Esta anticipación permite una adecuada planificación para adoptar una serie de medidas preventivas que evitarán que se produzca un accidente laboral y que se genere una enfermedad profesional. Un accidente laboral no es un suceso inevitable: un accidente laboral es la manifestación de que ha habido un fallo en la organización o desarrollo del trabajo. Cuanto mejor y más detalladamente se estudie una tarea, más fácil será prever los riesgos asociados a la misma. Para prevenir los riesgos en el trabajo se debe realizar una evaluación de los riesgos, en el que se siguen los siguientes pasos:

Se estudian las condiciones de un puesto de trabajo: lugar, maquinaria, productos empleados, entre otros. Se identifican los peligros a los que se expone el trabajador por trabajar en esas condiciones. Posteriormente se intenta medir la importancia de cada riesgo, orientándonos a criterios como el tiempo de exposición al riesgo y la posible gravedad de los daños que puede provocar. Con esto, se puede tener una idea acerca de qué riesgos son prioritarios de abordar.

## **CAPITULO II**

### **DISEÑO DE LA PROPUESTA**

#### **2.1. Marco Institucional**

##### ***2.1.1. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda., inicia sus actividades el 12 de Julio del 2007, mediante Acuerdo Ministerial N° 00103 e inscrita en la misma fecha en el Registro General de la Cooperativa con el Número de Orden 7026.

Es una Institución Financiera controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas, además de operar en conjunto con el Banco Central del Ecuador, con Cuenta Corriente N° 55700011 (SPI) Convenio de Pagos Interbancarios, mediante un concurso ganado con amplios méritos a nivel del cooperativismo nacional.

Durante este tiempo de trayectoria y gracias al apoyo de quienes creen en ellos, su gente, Cooperativa ANDINA Ltda., en este poco caminar cuenta con más de 3100 socios en continua progresión, liderando el cooperativismo a nivel local y de esa manera respaldando el desarrollo socio-económico de sus cooperados, a través de la prestación ágil y transparente de productos financieros.



### ***2.1.1.2. Misión***

Ser una Cooperativa comprometida con el desarrollo socioeconómico, que busca entregar productos innovadores y servicios financieros ágiles y oportunos, a través de nuevas alternativas viables de fácil acceso, dentro de un marco de eficiencia, eficacia administrativa operativa y ética financiera.

### ***2.1.1.3. Visión***

Ser una institución financiera de mayor competitividad, con una posición relevante en la Región Andina del Ecuador, liderando el cooperativismo a nivel nacional y de esa manera respaldando el desarrollo socioeconómico de nuestros cooperadores, a través de la prestación ágil y transparente de productos y servicios financieros.

### ***2.1.1.4. Organigrama Estructural***

Un organigrama es una representación gráfica de la estructura de una organización, en la cual se detallan las estructuras departamentales en un esquema jerárquico, indicando la relación entre ellos.

Todo organigrama, por lo general, debe cumplir con los siguientes requisitos:

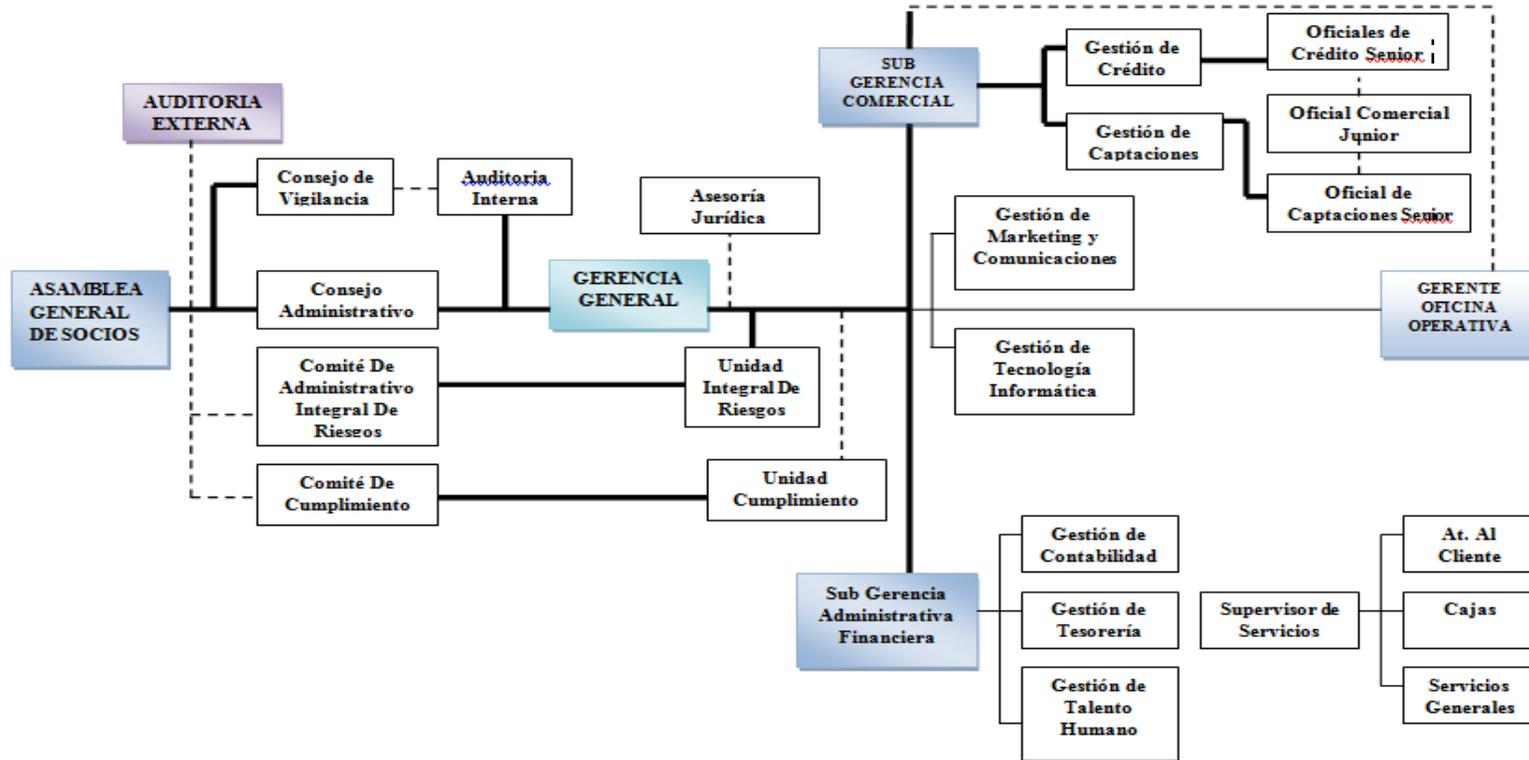
Debe ser fácil de entender y sencillo de utilizar.

Debe contener solo los elementos necesarios e indispensables.

El organigrama estructural indica la estructura organizativa y las características de la Cooperativa Andina la cual nos permitirá conocer las unidades que integra la estructura administrativa. En el organigrama de la institución se verá reflejado la descripción y análisis de cargos.

GRAFICO N° 2

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ORGÁNICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.  
 Elaborado por: Tesistas

#### ***2.1.1.5. Valores de la Calidad.***

- Honestidad, integridad, profesionalismo.
- Lealtad, Justicia y Equidad.
- Puntualidad y eficiencia con nuestros asociados.
- Respeto y cumplimiento a las normas y leyes.

#### ***2.1.1.6. Productos y Servicios de la Empresa***

##### ***2.1.1.6.1. Productos.***

- Andina ahorro.- cuenta de ahorro de fácil acceso con acreditación de interés mensual en cuentas activas e inactivas con una tasa del 3% anual.
- Andina crecer.- para niños y adolescentes acreditación de interés mensual en cuentas activas e inactivas con una tasa del 4% anual sin importar el monto.
- Andina plan.- ahorro planificado le damos una tasa anual del 7% con un monto mínimo de tres cifras medias y un congelamiento del fondo mayor a noventa días.
- Andina COOP. DPF.- inversiones a plazo fijo desde 30 días a más de 365 días, con acreditaciones mensuales a la cuenta o a la fecha de vencimiento según escoja el socio; los montos van desde \$100 USD, las tasas más atractivas del mercado a convenir según el monto y el tiempo de las mismas.
- Cuenta ágil.- ponemos a disposición de nuestros socios órdenes de retiro tipo chequera la misma que podrá ser utilizada para brindarles una mayor comodidad en cada una s de sus transacciones comerciales que efectuó, teniendo la misma valides que dinero en efectivo además que no se cobra costos de mantenimiento.

- Andina 20/20.- pensando en el bienestar de sus hijos y el suyo propio, por temporada de inicio accede a un crédito inmediato al más bajo interés.

#### ***2.1.1.6.2. Servicios cooperativos.***

Servicios sociales.-

- Becas estudiantiles.- para el bienestar y superación de sus hijos cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., premia el merito estudiantil con becas estudiantiles en base al rendimiento y capacidad demostradas en la institución educativa.
- Fondo mortuario.- ayuda económica para el beneficiario del socio fallecido.
- Seguro de desgravamen.- cubre el saldo de una obligación crediticia, en caso de fallecimiento del socio.

#### ***2.1.1.6.3. Convenios.***

- Seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT).- ponemos a su disposición nuestras ventanillas para punto de compra SOAT, disponible a personas naturales o jurídicas garantizando su adquisición y entrega inmediata.
- Pago de planillas consumo eléctrico.- en nuestras ventanillas puede realizar el pago de sus planillas del servicio de energía eléctrica gracias al convenio realizado con ELEPCO S.A., acceda a este servicio de manera rápida y oportuna.
- Sistema de pago interbancario (SPI).- este sistema es administrado por el Banco Central del Ecuador mediante el cual los empleados del sector público y privado podrán recibir la acreditación de sus sueldos y salarios, fondos de reserva y créditos concedidos por el IESS por medio de nuestras ventanillas.

Adicional la transferencia de fondos entre instituciones financieras para su seguridad integral.

- Sistema punto de pago recaudación y acreditación. Convenio Swith Orm.- Gracias a este convenio, ahora en Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., podrán disfrutar de nuevos servicios como:

Pago de matriculación vehicular.

Pago del bono solidario.

Crédito del bono de Desarrollo Humano.

Pago de impuestos fiscales (SRI).

- Sistema punto de pago recaudación y acreditación

Convenio Western Union Activa.- además de recibir y enviar remesas al exterior mediante este convenio los microempresarios podrán realizar sus pagos en:

Yanbal

L´bel

Esika

Avon.

Tal como las mejores instituciones financieras, tan solo que ahora al alcance de tus manos y con el mejor servicio personalizado.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., siempre pensando en el bienestar de tu familia y tuyo propio, ahora cuenta con dos agencias:

Nuestro horario de atención desde las 8:00 hasta las 18:00 de lunes a viernes y sábados diferidos hasta las 13:00

#### ***2.1.1.6.4. Líneas de crédito.***

- Crediandina (crédito para dependientes).-  
Montos hasta \$5.000,00 USD; encaje 20\*1.
  
- Andina flash ( crédito emergente )  
Montos hasta \$2.000,00usd; encaje 20\*1
  
- Microandina ( crédito para microempresarios)  
Montos hasta \$5.000,00 USD; encaje 20\*1
  
- Andina Grup ( crédito para grupos )  
De dos integrantes en adelante; encaje 20\*1
  
- Andina 20/20 ( crédito estudiantil inmediato)  
Montos hasta \$1000,00 USD; encaje 20\*1
  
- Agro andina ( crédito agropecuario )  
Montos hasta \$2000,00 USD; sin encaje

Los montos del crédito serán superados a partir de la segunda operación crediticia previo análisis en las cuatro primeras líneas de crédito. Además:

- Andina back to back ( crédito con garantía DPF )  
Montos a partir del valor del DPF inicial hasta el 70%

Los montos de crédito serán superados, hasta el doble del crédito anterior, a partir de la segunda operación crediticia previo análisis y presentación de documentos en las cuatro primeras líneas de crédito.

## **2.2. Marco Temporal/Espacial**

El presente trabajo de investigación será aplicado a la institución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina en la ciudad de Latacunga en el sector del Carmen en el periodo comprendido entre Julio y Diciembre del 2012.

## **2.3. Diseño Metodológico**

### ***2.3.1. Tipos de Investigación***

#### ***2.3.1.1. Investigación de Campo***

La investigación de Campo constituye en un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

En el presente trabajo se emplea este tipo de investigación en la cual esta nos permite recopilar información necesaria y poder diagnosticar problemas o necesidades en busca de una solución de nuestro propio fin.

## **2.4. Métodos de Estudio**

### ***2.4.1. Método Analítico***

Es el método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia.

El trabajo de investigación empleo, este método en el cual nos permitió conocer las diferentes problemáticas que están existiendo en esta institución financiera en las diferentes áreas de la Cooperativa.

### ***2.4.2. Método Deductivo***

El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas. Cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

Este método nos permite deducir las leyes generales que se establecen y se encuentran vigentes en base a la protección cada uno de los trabajadores ya que es de suma importancia la cual nos ayudara a dar forma el manual que estamos diseñando.

## **2.5. Técnicas de Investigación**

En la ejecución de este proyecto se recopilara una serie de datos la cual nos permitirá analizarlos y poder realizar un buen y dar lo mejor de sí a las exigencias que ejerce este proyecto en el que demostramos eficiencia y cumplir las perspectivas.

### ***2.5.1. Observación***

La observación es un registro en forma sistemática, de patrones conductuales de personas, objetos y sucesos a fin de obtener información sobre el fenómeno de interés, sin entrar en contacto con ellos.

La observación fue un punto clave y un método muy rápido en la cual por nuestra propia cuenta se pudo dar una perspectiva de algunas falencias de la institución financiera y cuales era su forma de trabajo en cada área, revisando la infraestructura que no posee señales de contra incendio y evacuación.

### ***2.5.2. La Encuesta***

La encuesta es una técnica de investigación con enfoques principalmente cuantitativa. Su finalidad es recabar información que sirva para resolver un problema de investigación. Esta técnica se traslada al uso de un instrumento de medición denominado cuestionario.

Esta técnica se aplicara en forma de cuestionario a los empleados de la Cooperativa Andina a cada área de la institución de forma rápida y segura la cual nos ayudar a obtener una serie de datos la cual utilizaremos para realizar nuestro Manual de Higiene y Seguridad Ocupacional.

### ***2.5.3. Entrevista***

Consiste en plantear preguntas de manera directa hacia la persona entrevistada. Esta habitualmente se prolonga a lo largo de días, lo que permite al investigador ir reflexionado al mismo tiempo que va recogiendo su información y, lo que es más importante, esta reflexión simultanea y constante enriquece los sucesivos momentos de observación con nuevas perspectivas, datos e interpretaciones.

El concepto de entrevista, no solo es una estrategia para recoger información, sino que dichas informaciones contribuyen a la realización de investigaciones diagnósticas, permite la búsqueda de soluciones puntuales en el ámbito escolar, familiar, laboral, científico, periodístico, entre otras.

Toda entrevista exige unos parámetros o criterios que exige el dialogo entre dos o más personas con unas pautas de preguntas que orientan la conversación.

Aplicaremos esta técnica ya que irá dirigida especialmente al Gerente de la institución el Ing. Alfredo Jácome en donde nos orientaremos al desenvolvimiento que tendrá la entrevista y como es su forma de pensar y su preparación a varios puntos establecidos a lo que respecta de Seguridad Ocupacional en su empresa a la cual él lidera.

## **2.6. Instrumentos**

### ***2.6.1. Cuestionario***

El Cuestionario es un instrumento de investigación, es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa, su aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo.

Para la aplicación de este proyecto, se elaboró un cuestionario por el cual nos dará una serie de variables, en las cuales interpretaremos y nos refleja ciertas necesidades e incertidumbres de los trabajadores en relación a nuestra investigación.

## **2.7. Fuentes De Información**

### ***2.7.1. Fuente Primaria***

Contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa.

El Grupo de investigación mediante la observación directa en la institución pudo determinar el ambiente laboral, los factores físicos, ergonómicos y psicosociales que existen en la organización.

Al aplicar la entrevista se identificó la predisposición, del Gerente, para implementar en la Institución un manual de procedimientos que contribuya con la salud total de sus trabajadores.

Mientras que en la encuesta nos brindo una recopilación de datos que nos ayudaron a determinar los riesgos existentes en cada puesto de trabajo y las fortalezas y debilidades en cuanto a la salud, higiene, salud y seguridad ocupacional de la Cooperativa.

### ***2.7.2. Fuente Secundaria***

Se debe hacer referencia a ellas cuando no se puede utilizar una fuente primaria por una razón específica, cuando los recursos son limitados y cuando la fuente es confiable.

La utilizamos para confirmar nuestros hallazgos, ampliar el contenido de la información de una fuente primaria y para planificar nuestros estudios. En el trabajo de investigación para obtener la información de fuentes secundarias se empleó:

#### ***2.7.2.1. Bibliografía Textual***

Esta fuente de información fue utilizada para poder detallar los conceptos más relevantes en el tema de investigación.

Nuestro grupo de trabajo utilizó textos especializados en la materia de estudio y tesis que contienen esquemas similares a la nuestra.

### **2.7.2.2. Bibliografía Virtual**

Esta fuente fue obtenida de las páginas de los organismos e instituciones encargadas de la seguridad industrial en nuestro país y fue utilizada para poder guiar el manual en el marco legal vigente.

## **2.8. Unidad de Análisis**

### **2.8.1. Población**

Población es un conjunto de estudio de personas, objetos o fenómenos a observar de la investigación sobre los cuales se puede realizar un análisis.

En la investigación aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina se tomó como conjunto de estudio a todo el personal de la Institución, debido a que son 23 trabajadores.

En la siguiente tabla se detallan el número de empleados y al área a la que pertenecen dentro de la Cooperativa:

TABLA N° 02  
PERSONAL DE LA COAC. ANDINA LTDA.

<b>POBLACIÓN</b>	<b>N° DE TRABAJADORES</b>	<b>FRECUENCIA %</b>
Personal Administrativo	4	17,39%
Personal Operativo	11	47,83%
Personal de Campo	8	34,78%
<b>TOTAL =</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: COAC Andina

Elaborado por: Tesistas

## 2.9. Análisis e Interpretación de la Encuesta aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

1.- ¿Conoce usted lo que contiene un Manual de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional?

TABLA N° 03

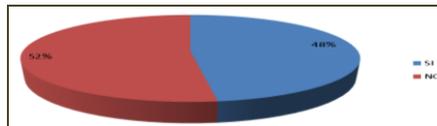
### CONOCIMIENTOS SOBRE EL MANUAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	48%
NO	12	52%
Total	23	100%

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

GRÁFICO N° 04

### CONOCIMIENTOS SOBRE EL MANUAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el Gráfico N° 04 podemos observar que el 52% de los empleados de la COAC Andina, no conocen, ni tienen una idea clara de lo los temas que abarca un Manual de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional. Mientras que el otro 48% de ellos afirman conocer de lo que trata este. Esto determina que las personas en su gran mayoría no conocen los riesgos y los peligros a los que se encuentran expuestos en su lugar de trabajo ni como saber manejarlos.

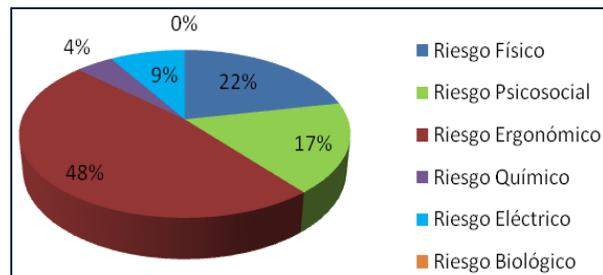
2.- ¿Sabe usted a qué tipo de factores de riesgos está expuesto en su lugar de trabajo?

TABLA N° 04  
FACTORES DE RIESGOS

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo Físico	5	22%
Riesgo Psicosocial	4	17%
Riesgo Ergonómico	11	48%
Riesgo Químico	1	4%
Riesgo Eléctrico	2	9%
Riesgo Biológico	0	0,00%
Total	23	100%

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

GRÁFICO N° 05  
FACTORES DE RIESGOS



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En los resultados obtenidos de la segunda pregunta con respecto a los factores de riesgo laborales se pueden identificar que casi el 50% de los encuestados respondieron estar expuestos al factor ergonómico. Los riesgos físicos y psicosociales en un segundo plano que influyen como riesgos significativos. Por otra parte se puede apreciar que casi nadie toma en cuenta a los riesgos químicos, eléctricos y biológicos debido a que estos no son muy frecuentes en las instituciones financieras.

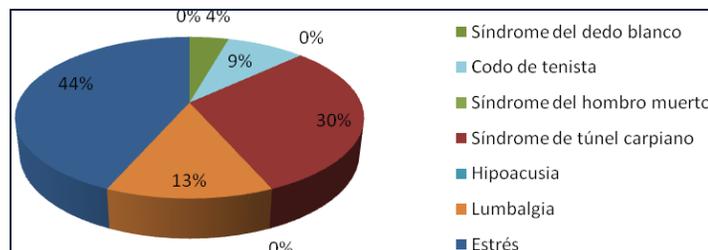
3.- ¿Usted ha escuchado hablar de ciertas enfermedades laborales que pueden deteriorar lenta y paulatinamente su salud? Identifique cuáles son de su conocimiento

TABLA N° 05  
ENFERMEDADES LABORALES

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Síndrome del dedo blanco	1	4%
Codo de tenista	2	9%
Síndrome del hombro muerto	0	0%
Síndrome de túnel carpiano	7	30%
Hipoacusia	0	0%
Lumbalgia	3	13%
Estrés	10	44%
Ninguna	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

GRÁFICO N° 06  
ENFERMEDADES LABORALES



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 05 se puede observar que el 44% de los empleados responden estar consientes que en su trabajo pueden sufrir de estrés, con el 30% la segunda enfermedad que los trabajadores conocen es el síndrome de túnel carpiano, luego vienen otras enfermedades conocidas como la lumbalgia, síndrome de dedo blanco, codo de tenista. Pero hay que destacar que todos los encuestados están consientes de que existen enfermedades ocupacionales, ya que nadie respondió que desconoce del tema.

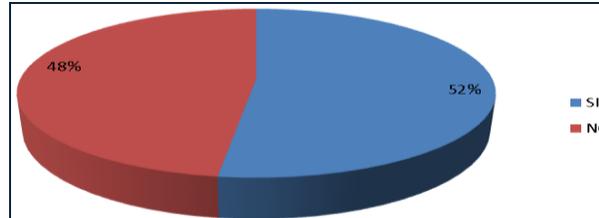
4.- ¿Sabe usted qué acciones debe tomar en caso de que se produzca un incendio, temblor, robo o asalto?

**TABLA N° 06**  
**ACCIONES A TOMAR EN CASO DE INCENDIO, TEMBLOR, ROBO O ASALTO**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	52%
NO	11	48%
Total	23	100%

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

**GRÁFICO N° 07**  
**ACCIONES A TOMAR EN CASO DE INCENDIO, TEMBLOR, ROBO O ASALTO**



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 06 se puede observar que el 52% de los trabajadores de la COAC Andina saben cómo reaccionar frente a peligros externos a los cuales se encuentran expuestos. Sin embargo el otro 48% no tienen idea de que acciones debe tomar si se produjesen dichos acontecimientos, esto significa que, prácticamente la mitad de los empleados corre un riesgo muy alto de sufrir un daño o lesiones graves en caso de que se suscite este evento.

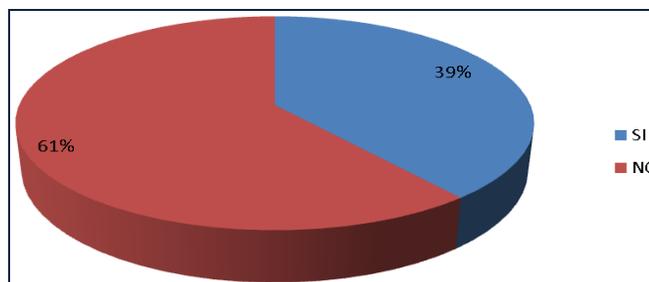
5.- ¿Tiene conocimientos sobre primeros auxilios?

TABLA N° 07  
TIENE CONOCIMIENTOS SOBRE PRIMEROS AUXILIOS

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	39%
NO	14	61%
Total	23	100%

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

GRÁFICO N° 08  
TIENE CONOCIMIENTOS SOBRE PRIMEROS AUXILIOS



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas a los empleados de la COAC Andina se puede observar que el 39% de ellos podrían brindar primeros auxilios a una persona, en caso de que se produjera algún accidente. Sin embargo la gran mayoría de trabajadores, con el 61% de la totalidad, no sabrían como reaccionar en estos casos, para brindar la ayuda requerida al necesitado y esto podría ser decisivo en caso de alguna emergencia, ya que la atención inmediata puede salvar una vida o evitar mayor deterioro del estado de salud del accidentado, para que posteriormente sea tratado por los profesionales de la salud.

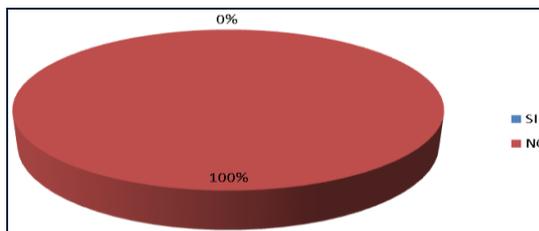
6.- ¿Existe un botiquín, con los elementos necesarios, para poder brindar primeros auxilios, en caso de un accidente o incidente menor?

TABLA N° 08  
EXISTE BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	23	100%
Total	23	100%

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

GRÁFICO N° 09  
EXISTE BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el Gráfico N° 09 podemos apreciar la carencia de un botiquín de primeros auxilios, con los elementos necesarios para poder cubrir una emergencia en la Cooperativa. La respuesta evidencia, con el 100%, la ausencia de esta herramienta para poder brindar ayuda a los empleados en caso de necesitarla. Es necesario y sumamente importante, tener un botiquín lo más completo posible para poder enfrentar cualquier tipo de emergencia; ya que el mismo, es un recurso básico para los socorristas que atienden en un primer momento a una víctima de una enfermedad o accidente. Así pues, el botiquín deberá ser revisado con regularidad, con la finalidad de reponer lo que se haya usado y sustituir lo que ya se haya vencido.

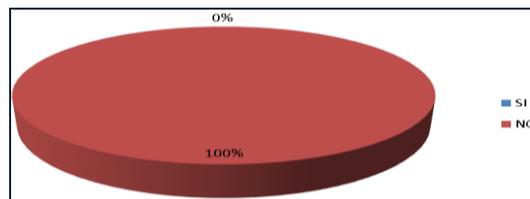
7.- ¿La empresa brinda conferencias o charlas que ayuden a reducir los riesgos laborales?

TABLA N° 09  
LE BRINDAN CONFERENCIAS SOBRE RIESGOS LABORALES

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	23	100%
Total	23	100%

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

GRÁFICO N° 10  
LE BRINDAN CONFERENCIAS SOBRE RIESGOS LABORALES



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos en esta pregunta indican con el 100% de las respuestas, que nunca se han realizado conferencias o charlas sobre estos temas para los empleados de la COAC Andina, con el objeto de concientizarlos identificar los peligros y reducir los riesgos a los que se encuentran expuestos. Una de las principales preocupaciones de una institución debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores, pero existe una ausencia total al tratar temas de seguridad ocupacional en la cooperativa. Se debe tomar en cuenta que los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son factores que interfieren en el desarrollo normal de la actividad institucional, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez.

8.- ¿Al trabajar en su computador con qué frecuencia realiza pausas de descanso y estiramiento de músculos para prevenir enfermedades musco esqueléticas?

TABLA N° 10

FRECUENCIA PARA DESCANSO Y ESTIRAMIENTO

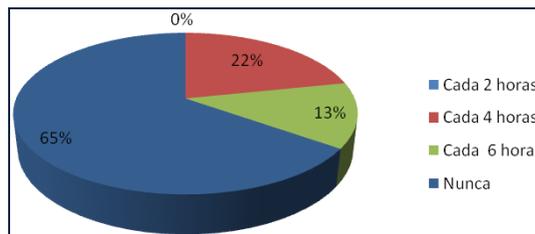
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Cada 2 horas	0	0%
Cada 4 horas	5	22%
Cada 6 horas	3	13%
Nunca	15	65%
Total	23	100%

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.

Elaborado por: Tesistas

GRÁFICO N° 11

FRECUENCIA PARA DESCANSO Y ESTIRAMIENTO



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.

Elaborado por: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Al observar la tabla N° 10 de los resultados obtenidos sobre la frecuencia de pausas de descanso y estiramiento de músculo, podemos darnos cuenta que el 35% de los empleados las realizan, aunque no con un tiempo prudente para conservar su salud.

Es preocupante que ninguno de los encuestados realicen estas pausas con un tiempo adecuado y además que el 65% de los trabajadores no las realicen nunca.

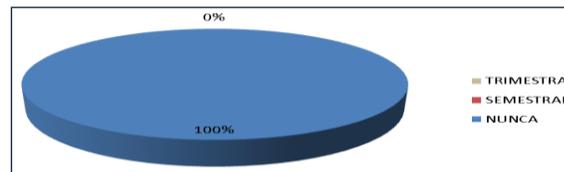
9.- ¿Cada qué periodo de tiempo se realizan simulacros ante los posibles accidentes o eventos naturales que puedan suscitarse en ANDINACOAC?

TABLA N° 11  
FRECUCENCIA DE SIMULACROS

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
TRIMESTRAL	0	0%
SEMESTRAL	0	0%
NUNCA	23	100%
Total	23	100%

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

GRÁFICO N° 12  
FRECUCENCIA DE SIMULACROS



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con el 100% de las respuestas manifestadas en esta pregunta, los empleados de la Cooperativa indicaron que nunca se han realizado simulacros sobre los posibles accidentes o desastres naturales. Con ello se hace mucho más notorio el gran riesgo que los empleados corren, es recomendable realizar capacitación, en las cuales se debe incluir a todo el personal sin distinción de puestos ya que la participación del equipo directivo es de gran importancia para que estas acciones sean bien recibidas por todo el personal. Para realizar un simulacro se deben identificar los riesgos y las distintas áreas de la institución.

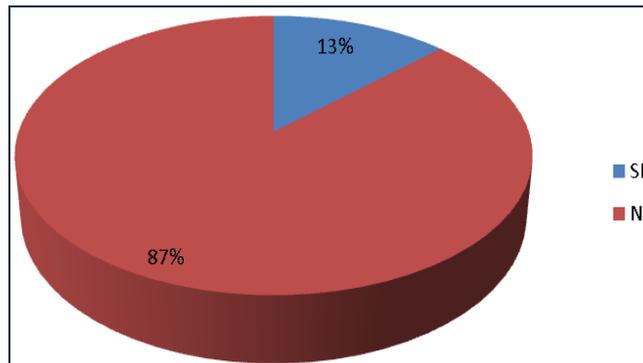
10.- ¿Ha sufrido usted accidentes o contagios de enfermedades dentro de las inmediaciones de ANDINACOAC?

**TABLA N° 12**  
**HA SUFRIDO ACCIDENTES O CONTAGIOS DE ENFERMEDADES**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	3	13%
NO	20	87%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

**GRÁFICO N° 13**  
**HA SUFRIDO ACCIDENTES O CONTAGIOS DE ENFERMEDADES**



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Con los resultados obtenidos se puede apreciar que el 13% de los empleados de la COAC Andina afirman que han sido víctimas de accidentes laborales y enfermedades dentro de la Institución. Mientras que el 87% de ellos manifiestan que nunca han tenido este tipo de percances, pero pueden llegar a tener alguno de estas anomalías en caso de que no se establezca un manual para poder evitarlas de manera más efectiva.

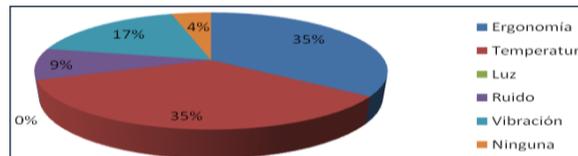
11.- ¿Cuál de los siguientes parámetros considera que afectan con la salud, higiene y seguridad en su puesto de trabajo?

TABLA N° 13  
PARÁMETROS QUE AFECTAN LA SALUD, HIGIENE Y SEGURIDAD

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ergonomía	8	35%
Temperatura	8	35%
Luz	0	0%
Ruido	2	9%
Vibración	4	17%
Ninguna	1	4%
Total	23	100%

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

GRÁFICO N° 14  
PARÁMETROS QUE AFECTAN LA SALUD, HIGIENE Y SEGURIDAD



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 13 podemos observar que los dos parámetros que los empleados consideran que afectan más a la salud, higiene y seguridad en el trabajo, son la ergonomía y la temperatura con un 35% cada uno. Si bien es cierto la institución cuenta con aéreas ergonómicas de trabajo, pero los empleados no saben cómo utilizar correctamente, mientras que la temperatura es más baja de lo normal en las oficinas. La vibración con un 17% es el tercer factor que los empleados consideran que pueden afectar a su salud debido al uso de las computadoras, el ruido con el 9% es otro de los factores que los empleados consideran que pueden afectar los debido a una exposición larga de este y por último, solo un empleado piensa que ninguno de estos parámetros afecta a su salud.

12.- ¿En la institución los servicios higiénicos están separados por sexo?

TABLA N° 14

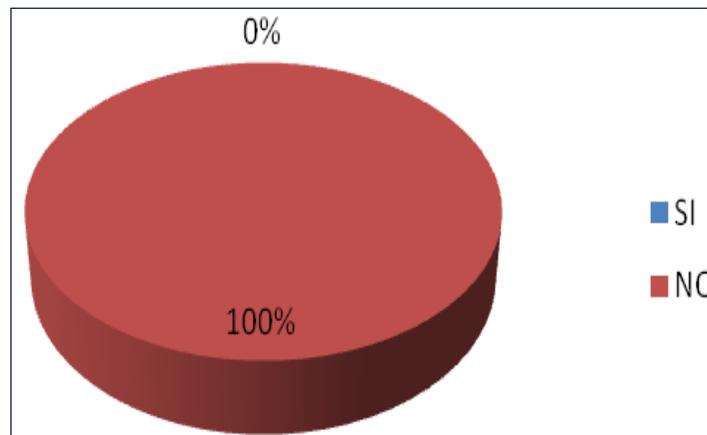
LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS ESTÁN SEPARADOS POR SEXO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	23	100%
Total	23	100%

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

TABLA N° 15

LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS ESTÁN SEPARADOS POR SEXO



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
Elaborado por: Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con la respuesta obtenida en la pregunta N° 12 de la encuesta se observa con el 100% que los empleados no cuentan con baños separados por sexo. Esto puede influir gravemente en la salud de estos debido a que pueden existir contagios de enfermedades por la utilización de estos servicios y mucho más si estos no se encuentran en condiciones salubres.

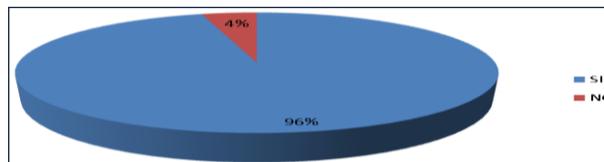
13.- ¿Considera usted que debe implementarse un manual de higiene, salud y seguridad ocupacional en ANIDINACOAC?

**TABLA N° 15**  
**SE DEBE IMPLEMENTAR UN MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y**  
**SEGURIDAD OCUPACIONAL**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	22	96%
NO	1	4%
Total	23	100%

Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
 Elaborado por: Tesistas

**GRÁFICO N° 16**  
**SE DEBE IMPLEMENTAR UN MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y**  
**SEGURIDAD OCUPACIONAL**



Fuente: Empleados COAC Andina Ltda.  
 Elaborado por: Tesistas

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los datos obtenidos en la pregunta N° 13 de la encuesta, muestran con una significativa mayoría, que el 96% de los empleados considera que debería implementarse un Manual de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional dentro de la Cooperativa, mientras que apenas el 4% de ellos opina todo lo contrario. Es contundente el resultado que se obtiene en esta pregunta, debido a que la mayor parte de empleados piensa que es muy necesario que se implemente un Manual que les pueda garantizar, en un mayor grado, la seguridad que ellos requieren en el trabajo que desempeñan en la Institución.

**2.10. Análisis e Interpretación De La Entrevista Aplicada al Ing.  
Alfredo Jácome Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
Andina Ltda.**

**1. ¿Sabe usted cuáles son las normas de seguridad exigidas por el Ministerio de Relaciones Laborales?**

Entre algunos de ellos puedo mencionar:

- Mejorar las condiciones de los trabajadores referentes a Seguridad y Salud.
- Desarrollar consciencia preventiva y hábitos de trabajo seguros en empleadores y trabajadores.
- Disminuir las lesiones y daños a la salud provocados por el trabajo.
- Mejorar la productividad en base a la gestión empresarial con visión preventiva.

**2. ¿Tiene conocimiento sobre la importancia y beneficios de la implementación y actualización constante de un manual de higiene, salud y seguridad ocupacional?**

Es muy importante ya que mediante estas normas se ayuda a reducir en un alto grado más no ha eliminar, los riesgos ocupacionales a los que están expuestos los empleados que son nuestro motor empresarial y de esta manera ellos puedan tener un mejor desempeño personal y por ende laboral.

**3. ¿Ha sido testigo de accidentes laborales que se pudieron haber producido en la empresa o empresas de similar actividad?**

A nivel general y de toda institución financiera siempre se darán diversos casos tales como:

Mala ergonomía afecta, a largo plazo, a los empleados, por las malas posturas y adecuaciones de sus lugares de trabajo.

Contagios de enfermedades menores tales como gripe o tos que en algunas ocasiones se han producido.

El estrés es otra de las afecciones que hoy en día están sujetos los empleados por sobrecarga de tensión

Otro caso son desastres naturales también pueden existir los planificados tales como robos o asaltos.

Con gran alegría puedo manifestar que no es el caso de nuestra institución.

**4. ¿Conoce usted cuáles son los riesgos, a los que el personal de la Cooperativa que usted dirige, se encuentra expuesto en sus respectivos puestos de trabajo?**

A los que estamos expuestos el día a día:

- A nivel del personal por ejemplo: ergonomía, estrés, accidentes laborales, enfermedades menores.
- Desastres naturales. Temblor terremotos etc.
- Planeados: robos y asaltos.

**5. ¿Tiene usted conocimiento pleno sobre enfermedades o trastornos que afectan la salud de los empleados?**

Par evitar estos hechos, le apostamos a la medicina preventiva ya que se realizan controles anuales en el IESS, para determinar que los empleados se encuentren en el mejor estado de salud posible.

**6. ¿Recibe usted visitas continuas de instituciones como Cruz Roja, Cuerpo de Bomberos, que realicen revisiones y chequeos de sistemas?**

Se han cumplido con todos los parámetros exigidos por las instituciones tales como salidas de emergencia, señalética en caso de accidente, extinguidores especiales según las áreas de trabajo etc.

Sin embargo las contadas visitas son de revisión más no de instrucción o alguna charla específica.

**7. ¿Qué clase de normas cuenta para la Higiene Salud y Seguridad Ocupacional de Andina COAC?**

Normas básicas a nivel de higiene personal y el respectivo cuidado para cada una de sus labores desempeñadas,

En el caso de robos evitar el enfrentamiento ya que disponemos de seguros, siempre pensando en el bienestar de nuestros colaboradores.

Señalética adecuada y planes de contingencia en el caso de desastres naturales.

Adicional es muy importante para nosotros la limpieza diaria de la institución, minimizando en lo posible la propagación de gérmenes en puertas de ingreso pisos vidrios y sanitarios

**8. ¿Cuentan los empleados con algún seguro adicional a parte del Social para cubrir alguna eventualidad?**

Por el momento no cuentan con este, pero en un futuro se lo estará ejecutando ya que se encuentra en análisis de propuestas de instituciones médicas.

**9. ¿Cuál es su opinión con respecto a la implementación y ejecución de un Manual de Higiene Salud y Seguridad Ocupacional?**

Como lo dije anteriormente muy importante para el desempeño del personal y el mismo se sienta respaldado por la institución a la que representa su seguridad y la preocupación de la misma.

## 2.11. Matriz Foda

El Análisis DAFO, también conocido como Matriz o Análisis DOFA o FODA, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

La MATRIZ FODA, ayuda al investigador a determinar la situación actual de la institución donde se podrá determinar los problemas internos y externos, en este caso de la Cooperativa donde se utilizara este análisis para determinar su.

**Análisis Interno.-** permite determinar las fortalezas y debilidades de la organización.

**Análisis Externo.-** formula a las oportunidades y a las amenazas que enfrenta la organización.

El análisis consta de cuatro pasos:

**Fortalezas:** actividades y atribuciones internas de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución.

**Oportunidades:** eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de esta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.

**Amenazas:** eventos hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo.

**Debilidades:** actividades o atribuciones internas de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa.

TABLA N° 16  
MATRIZ FODA COAC ANDINA LTDA

**2.11.1. Factores Externos**

N°	OPORTUNIDADES	Ponderación	Calificación	Resultado
<b>1</b>	El Gobierno actual, está brindando gran atención a la seguridad industrial y a las enfermedades ocupacionales.	0,14	4	0,56
<b>2</b>	Fácil acceso a información sobre leyes y reglamentos nacionales, en el ámbito de seguridad.	0,09	3	0,27
<b>3</b>	Innovación y desarrollo global de medicina para sobreponerse con mayor facilidad a las enfermedades.	0,13	3	0,39
<b>4</b>	El Gobierno dotó de equipos de punta, a los Órganos encargados en el país, para tratar enfermedades ocupacionales	0,13	4	0,52
<b>5</b>	El IESS mantiene convenios con los Hospitales y clínicas más completas del Ecuador	0,11	4	0,44
	<b>AMENAZAS</b>			
<b>6</b>	Existen bacterias que se propagan con gran rapidez y por medios más susceptibles como el aire.	0,13	1	0,13
<b>7</b>	No se cuenta con un servicio médico de calidad en el país.	0,11	1	0,11
<b>8</b>	Incremento de la delincuencia en la provincia.	0,10	2	0,2
<b>9</b>	Zona de riesgo volcánica, y desastres naturales.	0,06	2	0,12
	<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>2,74</b>

Elaborado por: Tesistas

TABLA N° 17  
MATRIZ FODA COAC ANDINA LTDA.

**2.11.2. Factores Internos**

N°	FORTALEZAS	Ponderación	Calificación	Resultado
<b>1</b>	Posee una excelente infraestructura en sus agencias.	0,08	3	0,24
<b>2</b>	Cuenta con personal interno encargado de la limpieza y aseo de la Institución.	0,05	3	0,15
<b>3</b>	Provee de los recursos higiénicos necesarios para abastecer los servicios higiénicos y mantener limpias las oficinas.	0,09	4	0,36
<b>4</b>	Cuenta con máquinas y equipos tecnológicos de punta.	0,09	3	0,27
<b>5</b>	Se realizan exámenes médicos anuales en el IESS, para prevenir lesiones o enfermedades ocupacionales.	0,09	4	0,36
	<b>DEBILIDADES</b>			
<b>6</b>	Carencia de un manual de Seguridad Industrial.	0,08	2	0,16
<b>7</b>	No existe un control adecuado sobre la temperatura en las diferentes áreas de la empresa.	0,07	1	0,07
<b>8</b>	Existe un gran desconocimiento en el personal, sobre los riesgos laborales existentes en una Institución Financiera.	0,09	1	0,09
<b>9</b>	A pesar de contar con equipos ergonómicos, el personal no está capacitado para utilizarlo de manera correcta.	0,08	1	0,08
<b>10</b>	No existe un comité de seguridad e higiene del trabajo que controle el cumplimiento de las normas básicas de seguridad.	0,07	2	0,14
<b>11</b>	No existen los implementos necesarios para brindar primeros auxilios.	0,07	2	0,14
<b>12</b>	No se realizan cursos de capacitación sobre primeros auxilios.	0,07	1	0,07
<b>13</b>	El personal no está capacitado sobre las acciones a tomar en caso de desastres naturales.	0,07	1	0,07
	<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>2,20</b>

Elaborado por: Tesistas

### **Análisis:**

Para que una empresa se encuentre en una posición favorable, con respecto a su FODA, los resultados que se deben obtener de ella tienen que ser mayores a 2,50.

En cuanto a la información obtenida en el tema de seguridad Industrial de la Cooperativa nosotros podemos observar que en la tabla N° los factores externos son favorables para la Institución, debido a que existe grandes avances tecnológicos y médicos a nivel mundial.

Además podemos resaltar que el gobierno actual ha dado una significativa importancia al cumplimiento de los derechos de los trabajadores y de la seguridad de los mismos, una de estas maneras ha sido obligando a los patronos a afiliarse al IESS a sus empleados.

En cambio dentro del análisis interno de la Cooperativa Andina, los resultados son desfavorables, debido a que por el sector al que pertenece la empresa, los empleados confían en que los riesgos a los que se encuentran expuestos y los peligros son imperceptibles a largo plazo.

De esta manera podemos apreciar que el manual que está presentando el grupo de trabajo contribuirá favorablemente a la productividad y al cumplimiento de los objetivos Institucionales de la Entidad, ya que las labores que se realicen en las diferentes áreas de trabajo, se pueden realizar de manera segura y reduciendo el número de ausentismo por enfermedad o lesiones en el personal.

El manual se centrará en evitar presuntas eventualidades como los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales que afectan de manera silenciosa a la integridad física de cada uno de los trabajadores de dicha institución.

## CONCLUSIONES

- Con la información obtenida en este capítulo podemos identificar todos los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.
- Mediante la aplicación de los diferentes métodos de investigación se pudo identificar los peligros y riesgos existentes en cada área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Se puede apreciar que en la Institución, el personal no realiza sus actividades de acuerdo a un proceso que procure mantener en excelentes condiciones su salud y seguridad.
- Con la información obtenida muestra que la empresa no cuenta con las medidas de señalización necesarias para poder tomar las acciones necesarias en caso de que se produzca alguna anomalía, se puede ejecutar un análisis para determinar los procesos correctos a seguir en la realización de las actividades diarias de cada puesto de trabajo.
- A pesar de que la Cooperativa posee herramientas y equipos adecuados de protección y prevención de enfermedades, el personal no sabe dar una correcta utilización de los mismos.
- La Cooperativa debe procurar introducir cursos de capacitación en materia de seguridad para todo el personal.

## **CAPITULO III**

### **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

#### **MANUAL**

#### **TEMA: “Manual de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional para el Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina, Período 2012-2013”.**

En el presente capítulo se desarrollara el contenido del manual de higiene, salud y seguridad ocupacional para el personal de la Institución Financiera, herramienta que permite que los trabajadores pongan en práctica y respeten las normas de seguridad, para evadir accidentes o riesgos ocupacionales, mantener un ambiente de bienestar laboral y evitar lesiones en su cuerpo con el paso del tiempo.

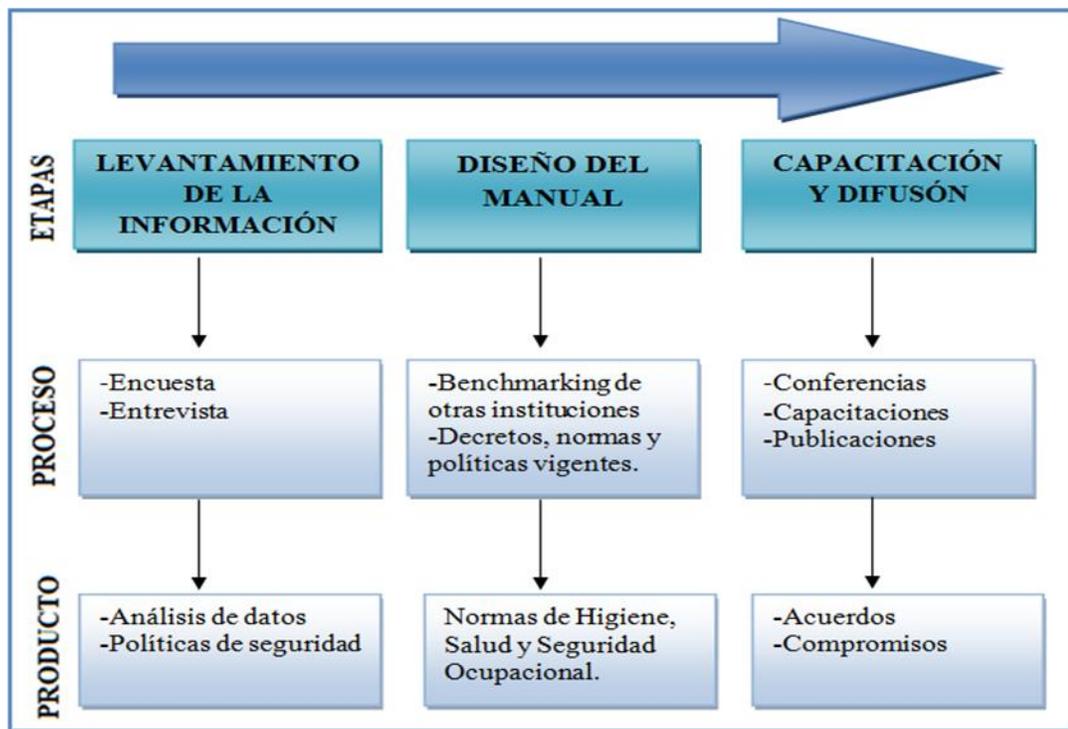
El presente manual pretende ser una guía que mejore el medio ambiente laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina, a fin de eliminar o reducir en lo más mínimo posible, los riesgos existentes en las diferentes áreas de la Institución y evitar posibles accidentes, lesiones o enfermedades en los empleados, sin embargo aunque el nivel de riesgo es muy bajo, estas amenazas existen en la vida real y se debe hacer lo posible para que no lleguen a afectar la salud e integridad física y mental de los trabajadores.

### 3.1. Modelo Operativo

#### 3.1.1. Etapas para la Elaboración del Manual de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

La elaboración del manual de higiene, salud y seguridad ocupacional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Es un proceso sistemático que integra etapas de análisis, reflexión y síntesis de información; fue necesario identificar todos los riesgos y peligros a los que están expuestos diariamente los empleados, para posteriormente definir políticas de seguridad laboral.

TABLA N° 18  
ETAPAS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL



Elaborado por: Tesistas

### ***3.1.1.1. Etapa de Levantamiento de la Información***

Para el diseño del manual de higiene, salud y seguridad ocupacional, fue necesario recopilar toda clase de información sobre la situación de la Seguridad Industrial, lo primero que se procedió a realizar fue una entrevista al Sr. Gerente de la institución y elaborar una encuesta dirigida al personal, en la que recopilamos datos significativos, como son los peligros existentes en cada área de trabajo y los riesgos a los que se encuentra expuesto el personal.

Se puede mencionar que dentro de la institución no existen normas básicas de seguridad ocupacional y prevención de enfermedades laborales, de esta manera el grupo de investigación intervendrá al realizar de mejor manera el diseño del manual, en el cual contendrá normas operativas que ejecutaran los trabajadores de la institución.

Se ha contado con la mejor disponibilidad del Sr. Gerente y los trabajadores al proporcionarnos los recursos necesarios para nuestro trabajo de investigación.

### ***3.1.1.2. Etapa de Diseño del Manual***

En la actualidad existen varios riesgos que pueden afectar a los trabajadores que realizan este tipo de trabajo sedentario, como son las enfermedades músculo-esqueléticas o psicológicas, debido a que ellos pasan frente a la computadora por períodos largos de tiempo o en malas posiciones de ergonomía y sin realizar actividad física constante.

Los resultados obtenidos en el levantamiento de información demuestran un gran déficit en el ámbito de la seguridad y salud industrial para los empleados de la Cooperativa y es preocupante ya que se termino que existen enfermedades ocupacionales tan silencios que aquejan a los mismos empleados.

Se pueden identificar los riesgos y peligros existentes en la Institución, pero hacen falta normas y políticas que permitan manejar, evitar y eliminarlos, además de establecer un comité que ayude a controlar la ejecución de dichas normas.

Por ello se propone realizar un Manual de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional para que el personal de Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina pueda ejecutar sus labores diarias de manera segura y sin repercusiones negativas a largo plazo.

### ***3.1.1.3. Etapa de Difusión y Capacitación***

Una vez que se elabore el Manual de Seguridad Industrial, es de vital importancia que este sea aplicado con éxito en la Institución, por ello en esta etapa se busca la forma de lograr a través de diversos medios, materiales y dinámicas, sus objetivos para influenciar en el comportamiento de sus empleados y capacitarlos de manera que cumplan correctamente con las normas establecidas en el mismo, para potencializar el rendimiento en la realización de las actividades laborales.

Al implementar el manual en la institución financiera se deberá dar un detenido seguimiento a los procedimientos que se introducirán, para mantener un nivel bajo de riesgo.

Para realizar con gran efectividad nuestro propósito, se deberá manejar una serie de capacitaciones para los empleados de la institución sobre temas relacionados: como la Prevención de Riesgos y Salud en el Trabajo.

Por ello es importante desarrollar esta etapa de capacitación, con charlas y conferencias de las nuevas políticas a todo el personal, y con ello poder cambiar su comportamiento, conciencia al adoptar medidas preventivas y que este desempeñe correctamente sus actividades.

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b>  LATACUNGA - ECUADOR	<b>NTE INEN</b>  <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN  0	FECHA  JUL. 9

## ÍNDICE

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
3.2. Desarrollo del Manual de Normas de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional.....	81
3.2.1. Generalidades.....	81
3.2.1.1. Objetivo.....	81
3.2.1.2. Alcance.....	81
3.2.1.3. Referencias.....	81
3.2.1.4. Definiciones Generales.....	82
3.2.1.5. Responsabilidades.....	83
3.2.1.6. Requisitos Generales.....	83
3.2.2. Disposiciones Generales.....	84
3.2.2.1. Obligaciones del Empleador.....	84
3.2.2.2. Obligaciones del Trabajador.....	85
3.2.2.3. De los Comités de Seguridad e Higiene del Trabajo.....	86
3.2.3. Condiciones Generales de los centros de trabajo.....	87
3.2.3.1. Edificios y Locales.....	87
3.2.3.1.1. Seguridad Estructural.....	87
3.2.3.1.2. Superficie y Cubicación en los Locales y Puestos de trabajo.....	87

3.2.3.1.3. Suelos Techos y Paredes.....	<b>88</b>
3.2.3.1.4. Escaleras Fijas.....	<b>89</b>
3.2.3.1.5. Puertas y Salidas.....	<b>90</b>
3.2.3.1.6. Limpieza de Locales.....	<b>91</b>
3.2.4. Servicios Permanentes.....	<b>92</b>
3.2.4.1. Abastecimiento de Agua.....	<b>92</b>
3.2.4.2. Servicios Higiénicos.....	<b>93</b>
3.2.4.3. Excusados y Urinarios.....	<b>94</b>
3.2.4.4. Lavabos.....	<b>95</b>
3.2.4.5. Servicios de Primeros Auxilios.....	<b>96</b>
3.2.4.6. Traslado de Accidentados y Enfermos.....	<b>97</b>
3.2.5. Medio Ambiente y riesgos laborales por factores físicos.....	<b>98</b>
3.2.5.1. Condiciones Generales Ambientales, Ventilación, Temperatura y Humedad.....	<b>98</b>
3.2.5.1.1. Ambientación de Oficinas.....	<b>98</b>
3.2.5.2. Ruidos y Vibraciones.....	<b>99</b>
3.2.5.3. Iluminación, Niveles mínimos.....	<b>100</b>
3.2.6. Aparatos, maquinas y herramientas.....	<b>101</b>
3.2.6.1. Instalaciones de Máquinas Fijas.....	<b>101</b>
3.2.6.1.1. Ubicación.....	<b>101</b>
3.2.6.1.2. Colocación de Materiales y Útiles.....	<b>101</b>
3.2.6.1.3. Utilización.....	<b>101</b>
3.2.6.1.4. Mantenimiento.....	<b>101</b>
3.2.6.2. Herramientas Manuales.....	<b>102</b>
3.2.6.2.1. Normas Generales y Utilización.....	<b>102</b>
3.2.7. Protección Colectiva.....	<b>103</b>
3.2.7.1. Prevención de Incendios.....	<b>103</b>

3.2.7.1.1. Estructura de Locales.....	<b>103</b>
3.2.7.1.2. Distribución Interior de los Locales.....	<b>103</b>
3.2.7.1.3. Pasillos, Corredores y Puertas.....	<b>104</b>
3.2.7.1.4. Señales de Salida.....	<b>104</b>
3.2.7.2. Instalación de Detección de Incendios.....	<b>106</b>
3.2.7.2.1. Extintores Móviles.....	<b>107</b>
3.2.8. Señalización de seguridad.....	<b>108</b>
3.2.8.1. Normas Generales.....	<b>108</b>
3.2.8.2. Tipos de Señalización.....	<b>109</b>
3.2.8.3. Clasificación de Señales .....	<b>110</b>
3.2.9. Protección Personal.....	<b>111</b>
3.2.9.1. Disposiciones Generales.....	<b>111</b>
3.2.9.2. Descansos y Variaciones de Trabajo.....	<b>115</b>
3.2.9.3. Protección de Ojos.....	<b>116</b>
3.2.10. Prohibiciones.....	<b>117</b>
3.2.10.1. Prohibiciones de los Empleadores.....	<b>117</b>
3.2.10.2. Prohibiciones de los Trabajadores.....	<b>118</b>

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR		<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9
<b>3.2 Desarrollo Del Manual De Higiene, Salud Y Seguridad</b> <b>Ocupacional De La COAC. “Andina” Ltda.</b>				
<b>3.2.1. Generalidades</b>				
<p><b>3.2.1.1. Objetivo</b></p> <p>Establecer normas y políticas de higiene, salud y seguridad para conservar en buen estado las condiciones físicas y mentales del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.</p>				
<p><b>3.2.1.2. Alcance</b></p> <p>El manual de seguridad industrial regulará los procedimientos correctos a realizar en cada actividad laboral. Estas políticas van establecidas y delimitadas en base a la normativa legal vigente de la seguridad y salud en el trabajo del IESS y del Ministerio de Relaciones Laborales.</p>				
<p><b>3.2.1.3. Referencias</b></p> <p><b>Normas:</b> ISO 9001:2008 de la Gestión de la Calidad de los procesos.</p> <p><b>Normas:</b> ISO 18001:2007 de la Seguridad y Salud Ocupacional.</p>				

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### ***3.2.1. Generalidades***

#### ***3.2.1.4. Definiciones***

**Seguridad:** condición libre de riesgo.

**Salud:** es el estado de completo bienestar físico, mental y social, no solamente la ausencia de afecciones y enfermedades.

**Peligro:** sitio, lugar o condición donde puede ocurrir un accidente.

**Riesgo:** probabilidad o posibilidad de que ocurra un accidente o enfermedad.

**Accidente:** evento no deseado que causa daño a las personas o a los bienes o ambos. Las causas de los accidentes se dan por dos únicos motivos: condiciones inseguras y actos inseguros.

**Incidente o Cuasi – Accidente:** es un evento que no resulta en un accidente, pero pudo haber resultado en lesiones, enfermedad o daños a la propiedad.

**Enfermedad Laboral:** es el deterioro lento y paulatino de la salud del trabajador, producido por una exposición crónica a situaciones adversas.

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR		<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9
<b>GENERALIDADES</b>				
<p><b>3.2.1.5. Responsabilidades</b></p> <p>El Gerente de la institución deberá custodiara por la correcta divulgación, aplicación y cumplimiento de lo establecido en este documento, así como, de la asignación de recursos necesarios para su implantación.</p> <p>El jefe de la unidad de salud y seguridad en trabajo, delegados deben asegurar la ejecución de las actividades de acuerdo con las consideraciones de seguridad descritas en este documento.</p> <p>Los trabajadores de la institución son los encargados de la aplicación y el estricto cumplimiento de este documento.</p> <p><b>3.2.1.6. Requisitos Generales</b></p> <p>El manual es fundamental para institución, debido que permite utilizar una serie de actividades planeadas que sirven para crear un entorno que promueva la seguridad en la ejecución de las labores, pretende ser una guía que mejore el medio ambiente laboral a fin de eliminar o reducir en lo más mínimo posible, los riesgos existentes en las diferentes áreas y evitar posibles accidentes, lesiones o enfermedades en los empleados.</p>				

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9
<b>3.2.2. DISPOSICIONES GENERALES</b>			
<b>3.2.2.1. Obligaciones Del Empleador</b>			
<p>GRÁFICO N° 17 EMPLEADOR</p> 			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoptar las medidas necesarias para la prevención de riesgos que puedan afectar a la salud e integridad de los trabajadores.</li> <li>• Mantener en buenas condiciones las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.</li> <li>• Especificar en el reglamento Interno las funciones que debe desempeñar el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Brindar a los trabajadores la información sobre los riesgos en los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, a través de cursos regulares y periódicos.</li> <li>• Entregar el reglamento Interno de Seguridad, Salud e Higiene a cada trabajador de la Institución.</li> <li>• Informar al IESS sobre los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos en</li> <li>• el trabajo.</li> </ul>			

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR		<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9
<b>3.2.2. DISPOSICIONES GENERALES</b>				
<b>3.2.2.2. Obligaciones de los Trabajadores</b>				
<p>GRÁFICO N° 18 TRABAJADORES</p> 				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar con la prevención de riesgos y mantener la higiene en la Institución.</li> <li>• Asistir a los cursos brindados por la Empresa u Organizaciones del Servicio Público de formación sobre la prevención de riesgos y salud en el Trabajo.</li> <li>• Cuidar y usar correctamente los equipos, instalaciones y materiales proporcionados por la Cooperativa.</li> <li>• Informar al empleador o Autoridad Laboral competente sobre cualquier riesgo que pueda ocasionar un accidente laboral dentro de la Institución.</li> <li>• No introducir o consumir sustancias psicotrópicas o estupefacientes en la Institución en las horas laborables.</li> </ul>				

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR		<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9
<b>3.2.2. DISPOSICIONES GENERALES</b>				
<b>3.2.2.3. De los Comités de Seguridad e Higiene del Trabajo</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la Institución cuenta con más de 15 trabajadores deberá organizarse un comité de Seguridad e Higiene del Trabajo y durarán en sus funciones por un año con opción a ser reelegidos.</li> <li>• Para ser miembro del Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo se requiere:  Ser mayor de edad.  Saber leer y escribir  Trabajar en la Institución  Tener conocimientos básicos de Seguridad e Higiene Industrial.</li> <li>• La constitución del Comité será comunicado por escrito al Ministerio de Trabajo, Recursos Humanos y al IESS.</li> <li>• El comité sesionará en horas laborables una vez por mes y cuando ocurriera en la Institución algún accidente grave.</li> <li>• Cerciorarse y solicitar a los directivos que las Instalaciones, edificios y demás equipos de la Institución garanticen un ambiente laboral seguro y cuenten con las medidas preventivas necesarias.</li> <li>• Realizar campañas de prevención de riesgos y dar una adecuada formación sobre el tema al personal de la Cooperativa.</li> <li>• Vigilar el cumplimiento del presente manual y del reglamento Interno de Seguridad e Higiene del Trabajo.</li> </ul>				

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### **3.2.3. CONDICIONES GENERALES DE LOS CENTROS DE TRABAJO**

#### **3.2.3.1. Edificios y locales**

##### **3.2.3.1.1. Seguridad Estructural**

Los edificios, tanto permanentes como provisionales, deberán ser de construcción sólida para evitar riesgos de desplome, por desastres naturales o incendios.

GRÁFICO N° 19  
OFINA MATRIZ



GRÁFICO N° 20  
AGENCIA



##### **3.2.3.1.2. Superficie y Cubicación en los Locales y Puestos de Trabajo**

La altura del techo al piso tendrá como mínimo tres metros.

Los puestos de trabajo de cada empleado serán mínimo de dos metros cuadrados.

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### **3.2.3. CONDICIONES GENERALES DE LOS CENTROS DE TRABAJO**

#### **3.2.3.1. Edificios y locales**

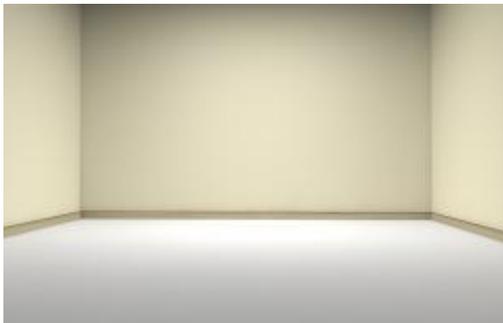
##### **3.2.3.1.3. Suelos Techos y Paredes**

El piso de la Institución constituirá un conjunto homogéneo, lizo y de fácil limpieza.

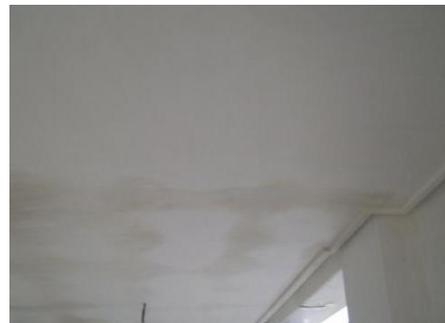
Las paredes y techos deben ser de tonos claros y deberán resguardar a los empleados de las inclemencias del tiempo.

Los techos y paredes deberán tener un enlucido firmemente adherido, con la finalidad de evitar los desprendimientos de materiales.

**GRÁFICO N° 21**  
**PAREDES Y TECHOS CLAROS**



**GRÁFICO N° 22**  
**TECHO ENLUCIDO**



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### **3.2.3. CONDICIONES GENERALES DE LOS CENTROS DE TRABAJO**

#### **3.2.3.1. Edificios y locales**

##### **3.2.3.1.4. Escaleras Fijas**

Las escaleras deberán brindar suficiente resistencia además de contar con barandales y pasamanos a sus costados con 9 centímetros de altura.

Queda prohibido utilizar escaleras de caracol.

Las partes metálicas de las escaleras estarán adosadas sólidamente a las edificaciones.

**GRÁFICO N° 23**  
**ESCALERA CON BARANDALES**



**CORRECTO**

**GRÁFICO N° 24**  
**ESCALERAS DE CARACOL**



**INCORRECTO**

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR		<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.3. CONDICIONES GENERALES DE LOS CENTROS DE TRABAJO

#### 3.2.3.1. Edificios y locales

##### 3.2.3.1.5. Puertas y Salidas

Las puertas y salidas serán visibles y deben estar señalizadas para que tanto trabajadores como clientes puedan abandonar con rapidez y seguridad el edificio.

GRÁFICO N° 25  
SEÑALIZACIÓN DE SALIDAS



Debe existir una comunicación fluida por las puertas para una rápida salida en caso de emergencia.

No deben existir obstáculos en las puertas que interfieran con la salida normal de los empleados.

El ancho mínimo de las puertas de salida será de 1,20 metros.

Las puertas de acceso a la Institución deberán ser de fácil apertura.

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### **3.2.3.CONDICIONES GENERALES DE LOS CENTROS DE TRABAJO**

#### **3.2.3.1. Edificios y locales**

##### **3.2.3.1.6. Limpieza de Locales**

Los locales deben mantenerse siempre limpios, inclusive por medios húmedos evitando que los pisos no posean aceite, grasas u otras materias resbaladizas.

Las máquinas e instrumentos deberán estar siempre limpios, la limpieza de ventanas se lo realizará con regularidad.

Se debe dotar de herramientas y ropa adecuada al personal de limpieza para su debida protección.

**GRÁFICO N° 26**  
**LIMPIEZA DE ÁREAS DE TRABAJO**



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> <b>LATACUNGA - ECUADOR</b>	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### **3.2.4. SERVICIOS PERMANENTES.**

#### **3.2.4. 1. Abastecimiento de Agua**

Se deberá proveer, en forma suficiente, de agua fresca y potable para el consumo de los trabajadores, así como de los recipientes necesarios para hacerlo.

Es obligatorio que el agua potable llevada al centro de trabajo, reúna las condiciones de hermeticidad, limpieza y asepsia, garantizado por la autoridad competente de la Institución.

**GRÁFICO N° 27**  
**ABASTECIMIENTO DE AGUA**



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.4. SERVICIOS PERMANENTES.

#### 3.2.4. 2. Servicios Higiénicos

Debidamente separados por sexo, el número de elementos necesarios se establece de la siguiente manera:

TABLA N° 19  
SERVICIOS HIGIÉNICOS EN RELACIÓN AL NÚMERO DE EMPLEADOS

Elementos	Relación por número de trabajadores
Excusados	1 por cada 25 varones o fracción 1 por cada 15 mujeres o fracción
Urinarios	1 por cada 25 varones o fracción
Lavabos	1 por cada 10 trabajadores o fracción

Elaborado por: Tesistas



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> <b>LATACUNGA - ECUADOR</b>	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### **3.2.4. SERVICIOS PERMANENTES.**

#### **3.2.4.3. Excusados y Urinarios**

Siempre estarán provistos de papel higiénico y de recipientes especiales y cerrados para depósitos de desechos.

Los excusados deberán poseer ventilación al exterior y deberán contar con las debidas condiciones de limpieza y desinfección.

Las dimensiones mínimas de las cabinas serán de un metro de ancho, por un metro veinte de largo y dos puntos tres metros de alto, la puerta impedirá la visibilidad desde el exterior y contarán con seguro interior.

#### **GRÁFICO N° 29**

#### **EXCUSADOS Y URINARIOS**



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> <b>LATACUNGA - ECUADOR</b>	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### **3.2.4. SERVICIOS PERMANENTES.**

#### **3.2.4.4. Lavabos**

Estarán provistos de jabón o solución jabonosos.

Deberá existir agua potable para el aseo personal.

Normas comunes a los Servicios Higiénicos.

Los trabajadores serán los encargados y responsables de que los elementos de los cuartos de aseo se encuentren en perfecto estado.

Queda expresamente prohibido usar estos lugares para funciones distintas a las destinadas.

**GRÁFICO N° 30**

**LABAVOS**



**GRÁFICO N° 31**

**LIMPIEZA DE SSHH**



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> <b>LATACUNGA - ECUADOR</b>	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

**3.2.4. SERVICIOS PERMANENTES.**

**3.2.4.5. Servicios de Primeros Auxilios**

El empleador debe encargarse de brindar, capacitación sobre primeros auxilios al personal de la Cooperativa, a través de diferentes entidades, además se debe implementar en un lugar visible un botiquín con los elementos necesarios para brindar primeros auxilios.

GRÁFICO N° 32

PRIMEROS AUXILIOS



GRÁFICO N° 33

SEÑAL DE BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> <b>LATACUNGA - ECUADOR</b>	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.4. SERVICIOS PERMANENTES.

#### 3.2.4. 6Traslado de Accidentados y Enfermos

En los casos necesarios, se debe brindar un rápido y correcto traslado del afectado al centro asistencial. Para ello el empleador deberá garantizar los recursos necesarios de manera inmediata.

GRÁFICO N° 33

#### TRASLADO DE ACCIDENTADOS



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9
<b>3.2.5. MEDIO AMBIENTE Y RIESGOS LABORALES POR FACTORES FÍSICOS</b>			
<b>3.2.5.1. Condiciones Generales Ambientales, Ventilación, Temperatura y Humedad</b>			
<p><b>3.2.5.1.1. Ambientación de Oficinas</b></p> <p>Se debe procurar acondicionar una temperatura cómoda y saludable para el trabajador por medios naturales o artificiales, siempre que las condiciones lo permitan.</p> <p>El empleado deberá realizar prácticas de trabajo que mantengan calientes las manos y el resto del cuerpo.</p> <p>Establecer pausas periódicas que animen a que los trabajadores ejerciten los dedos, muñecas, codos y hombros.</p> <p style="text-align: center;"><b>GRÁFICO N° 34</b> <b>AMBIENTACIÓN DE OFICINAS</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>			

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

**3.2.5. MEDIO AMBIENTE Y RIESGOS LABORALES POR FACTORES FÍSICOS**

**3.2.5.2. Ruidos y Vibraciones**

En los puestos de trabajo que demandan de actividad intelectual o tareas de regulación, vigilancia, concentración o cálculo, no deben exceder de 69 decibeles de ruido.

Los niveles de frecuencia de las vibraciones a los que se encuentran expuestos los trabajadores, deben ser menores a diez quilohercios (KHz), por períodos de 8 horas diarias.

GRÁFICO N° 35  
RUIDO



GRÁFICO N° 36  
VIBRACIONES DEL MOUSE



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

**3.2.5. MEDIO AMBIENTE Y RIESGOS LABORALES POR FACTORES FÍSICOS**

**3.2.5.3. Iluminación, Niveles mínimos**

Los puestos de trabajo deben estar con suficiente iluminación, natural o artificial, para que no existan daños en los ojos. Los niveles de iluminación para la deben mantenerse mínimo en 300 luxes y máximo en 500 luxes. En los lugares de trabajo que no existe iluminación o se proyecten sombras que dificulten la visión, se debe implementar iluminación artificial, que garantice la seguridad para visibilidad de la atmósfera del local.

Uniformidad de la iluminación general.- la relación entre los niveles mínimo y máximo de iluminación, medido en lux, pueden variar hasta 0,7. Para evitar deslumbramiento se debe utilizar reflectores o pantallas difusoras que oculten el punto de luz directamente al ojo. Se debe evitar que el foco dirigido, forme un ángulo con el horizontal de ojo de 30 grados.

GRAFICO N° 37  
ILUMINACIÓN DE LA OFICINA



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.6. APARATOS, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS

#### 3.2.6.1. Instalaciones De Máquinas Fijas

**3.2.6.1.1. Ubicación.-** toda máquina o equipo debe estar sujeto fijamente, en áreas con espacio suficiente, para su correctos funcionamiento y segura operación.

**3.2.6.1.2. Colocación De Materiales Y Útiles.-** se prohíbe colocar junto a las máquinas materiales ajenos a su funcionamiento, para ello deberán existir mesas de donde estos se puedan colocar y ordenar.

GRÁFICO N° 37  
ADECUACIÓN OFICINAS



**3.2.6.1.3. Utilización.-** las máquinas no se utilizarán para otro fin que no sean las funciones para las que fueron diseñadas, tampoco se utilizaran si no se encuentran en perfecto estado de funcionamiento.

**3.2.6.1.4. Mantenimiento.-** el mantenimiento y limpieza de los equipos debe ser de tipo preventivo para asegurarse un perfecto orden y limpieza del puesto de trabajo.

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.6. APARATOS, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS

#### 3.2.6.2. Herramientas Manuales

##### 3.2.6.2.1. Normas Generales Y Utilización.

Toda herramienta manual deberá estar en perfecto estado y si cuenta con algún desperfecto deberá ser sustituida por otra en buenas condiciones.

Se las debe colocar en estantes adecuados y queda prohibido colocarlos en pasillos o escaleras.

Las herramientas se utilizarán únicamente para los fines para los que fueron elaborados.

GRÁFICO N° 37  
EQUIPOS EN MAL ESTADO



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### ***3.2.7. PROTECCIÓN COLECTIVA***

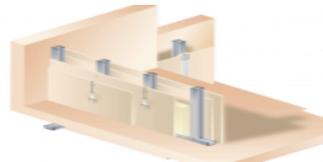
#### **3.2.7.1. Prevención De Incendios**

##### **3.2.7.1.1. Estructura de los locales.**

Las edificaciones de la institución contarán con materiales de gran resistencia al fuego.

GRÁFICO N° 38

#### **ESTRUCTURA DE RESISTENCIA AL FUEGO**

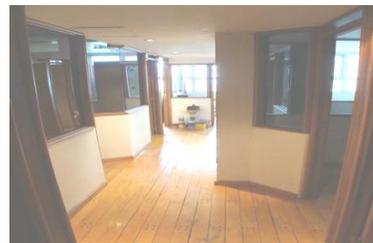


##### ***3.2.7.1.2 Distribución interior de los locales.***

Las oficinas deberán ser separadas por placas de materiales incombustibles.

GRÁFICO N° 39

#### **OFICINAS SEPARADAS POR PLACAS**



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA - ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.7. PROTECCIÓN COLECTIVA

#### 3.2.7.1. Prevención De Incendios

##### 3.2.7.1.3. Pasillos, Corredores y Puertas.

Las puertas, pasillos y corredores estarán siempre libres de obstáculos. Las puertas serán de fácil apertura.

GRÁFICO N° 40

PUERTAS Y PASILLOS DE FÁCIL APERTURA



##### 3.2.7.1.4. Señales de Salida.

Todas las puertas exteriores y pasillos de salida estarán claramente rotulados con señales indelebles.

GRÁFICO N° 41

SEÑAL DE SALIDA DE EMERGENCIA



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> <b>LATACUNGA - ECUADOR</b>	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### **3.2.7. PROTECCIÓN COLECTIVA**

#### **3.2.7.1. Prevención De Incendios**

Instrucciones a seguir en caso de incendio:

- 1.- Conserve la calma
- 2.- Identifique el origen del incendio
- 3.- Emita la alarma
- 4.- Use el extinguidor
- 5.- Obedezca indicaciones del personal capacitado
- 6.- Localice la ruta de evacuación
- 7.- No use los elevadores
- 8.- Humedezca un trapo y cubra su nariz y la boca
- 9.- Si el humo es denso, arrástrese por el suelo

GRÁFICO N° 41

SEÑAL DE INCENDIO Y EXTINTOR



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### **3.2.7. PROTECCIÓN COLECTIVA**

#### **3.2.7.2. Instalación de Detección y Extinción de Incendios**

En las oficinas de la Institución se deben instalar sistemas de detección y extinción de incendios de acuerdo a los siguientes parámetros:

Al menos un detector de humo cada 60 metros cuadrados e instalados a una altura máxima de 6 metros.

En los pasillos deberá disponerse de un detector al menos cada 12 metros cuadrados.

GRÁFICO N° 42  
BOCAS DE INCENDIO



Bocas de Incendio.

La separación máxima de los extintores será de 50 metros.

La red de agua será de acero, de uso exclusivo para instalaciones de protección contra incendios.

Siempre contará con mínimo 2 fuentes de suministro de agua que cuenten con bombeo y suficiente abastecimiento.

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR		<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9
<b>3.2.7. PROTECCIÓN COLECTIVA</b>				
<b>3.2.7.2. Instalación de Detección y Extinción de Incendios</b>				
<b>3.2.7.2.1. Extintores Móviles</b>				
<p>Dependiendo del tipo de fuego que pueda suscitarse en la Institución los extintores pueden ser:</p>				
<p>TABLA N° 20</p> <p>TIPOS DE EXTINTORES PARA FUEGO</p>				
<b>Clasificación de Fuego</b>	<b>Elementos</b>	<b>Tipo de Extintor</b>	<b>Representación</b>	
Clase A	Materiales sólidos o combustibles ordinarios como: madera, papel, plástico, etc.	Extintor de agua, de espuma o de polvo químico seco	Triángulo verde	
Clase B	Líquidos inflamables como: gasolina, aceites, grasas, etc.	Extintor de polvo químico, anhídrido carbónico, espumas químicas o mecánicas y líquidos vaporizantes	Cuadrado rojo	
Clase C	Equipos Eléctricos Vivos	Extintor de Polvo químico seco, anhídrido carbónico o líquidos vaporizantes	Círculo azul	
Clase D	Materiales combustibles como: magnesio, titanio, sodio, potasio, etc.	Equipos a base de cloruro de sodio con aditivos	Estrella verde	
Elaborado por: Tesistas.				

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9
<b>3.2.8. SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD</b>			
<b>3.2.8.1. Normas Generales</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La señalización de seguridad utiliza dispositivos, equipos de seguridad y demás medios de protección para indicar la existencia de riesgos y tomar medidas ante los mismos.</li> <li>• La señalización de seguridad se complementará con las medidas preventivas, colectivas o personales necesarias para la eliminación de los riesgos.</li> </ul> <p>La señalización de seguridad será utilizada en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En los casos en que su presencia sea necesaria.</li> <li>• En los sitios más propicios.</li> <li>• De manera que se distinga en el medio ambiente que la rodea, pudiendo enmarcarse en otros colores que faciliten su visibilidad.</li> <li>• La señalética utilizada deberá sujetarse a las disposiciones de las normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización.</li> </ul>			

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.8. SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD

#### 3.2.8.2. Tipos de Señalización

La señalización óptica debe combinar figuras geométricas y colores.

Estas deben cumplir con las Normas establecidas en el Reglamento del Cuerpo de Bomberos del Ecuador.

GRÁFICO N° 43  
SEÑALES DE EMERGENCIA



GRÁFICO N° 44  
SEÑALES DE INCENDIO



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.8. SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD

#### 3.2.8.3. Clasificación De Las Señales

Las señales de seguridad se clasifican por grupos en:

TABLA N° 21

Señal	Figura	Color Base	Fondo o Borde	Color y Figura
Señal de Prohibición	Círculo	Rojo	Blanco	En negro el símbolo de lo que se prohíbe
Señal de Obligación	Círculo	Azul	Blanco	En blanco el símbolo de la obligación a cumplir
Señal de Prevención o Advertencia	Triángulo Equilátero	Amarillo	Negro	En negro el símbolo del riesgo que se avisa
Señal de Información	Cuadrado o Rectángulo	Verde	Blanco	En blanco la señal

Elaborado por: Tesistas

	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.9. PROTECCIÓN PERSONAL

#### 3.2.9.1. Disposiciones Generales

- Los medios de protección personal permitirán en lo posible, la realización del trabajo sin molestias innecesarias para quien lo ejecute, sin que su eficacia sea afectada.
- Mantener el escritorio ordenado, para no adoptar malas posiciones en el área de trabajo.
- Se deben colocar los documentos que más se utilizan, cerca del trabajador.
- Nunca se debe flexionar la espalda para ver los documentos.
- Si es necesario mirar al teclado mientras se teclea, colocar el papel entre el teclado y el monitor.
- Mantener a mano el teléfono y ratón del ordenador.

GRÁFICO N° 45

ESCRITORIO DESORDENADO



GRÁFICO N° 46

ESCRITORIO ORDENADO



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.9. PROTECCIÓN PERSONAL

#### 3.2.9.1. Disposiciones Generales

- Ubicarse a una distancia óptima del monitor (50 cm).
- Dejar espacio entre el teclado y el final de la mesa.
- Ubicarse enfrente al monitor, de forma que no sea necesario girar la cabeza.

GRÁFICO N° 47

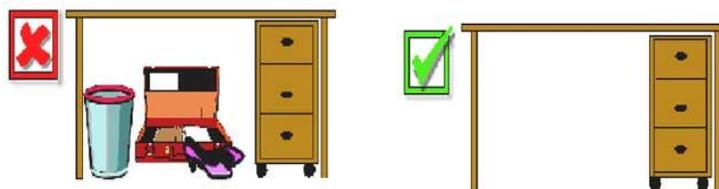
#### UBICACIÓN INCORRECTA Y CORECTA DEL MONITOR



- Dejar espacio suficiente para las piernas debajo de la mesa. Mantener este espacio libre, sin objetos que obstaculicen o nos hagan flexionar las piernas.

GRÁFICO N° 48

#### MALA POSICION DEL ESCRITORIO Y CORRECTA



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.9. PROTECCIÓN PERSONAL

#### 3.2.9.1. Disposiciones Generales

- No sentarse ni demasiado lejos ni demasiado bajo.
- No inclinar la cabeza.
- Estirar las piernas: favorece el riego sanguíneo y no fuerza las articulaciones.
- No encorvarse, levantar los hombros.

GRÁFICO N° 49

MALA POSICIÓN AL SENTARSE



GRÁFICO N° 50

POSICIÓN FRENTE AL MONITOR



- Ubicar los documentos de referencia entre el teclado y el monitor, sin que sea necesario girar la cabeza a los lados, o flexionar la espalda.
- Instalar un atril en caso de necesidad. Deberá de estar a la altura del monitor del ángulo de visión del ojo sin necesidad de moverse.

	<b>COAC "ANDINA" LTDA.</b> <b>LATACUNGA – ECUADOR</b>	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	<b>REVISIÓN</b> 0	<b>FECHA</b> JUL. 9

### 3.2.9. PROTECCIÓN PERSONAL

#### 3.2.9.1. Disposiciones Generales

GRÁFICO N° 52

#### NORMAS PARA UNA OFICINA SALUDABLE

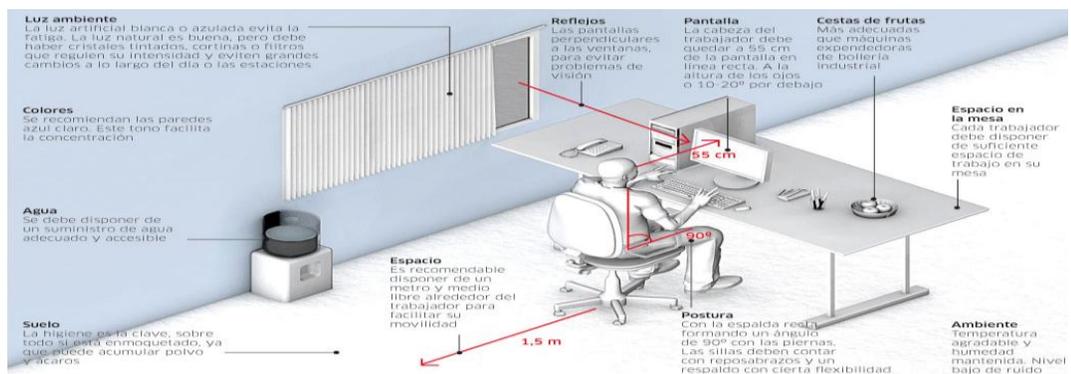


GRÁFICO N° 53

#### ERRORES DE OFICINA



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR		<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.9. PROTECCIÓN PERSONAL

#### 3.2.9.2. Descansos y variación de tareas

Se deben realizar descansos cuando trabaje con el ordenador durante muchas horas, haga descansos breves. Es posible que los descansos más frecuentes y breves le resulten más beneficiosos que los largos y más espaciados. Durante los descansos, póngase de pie y estírese, prestando especial atención a los músculos y las articulaciones que puedan haber permanecido en una postura estática durante bastante tiempo mientras usaba el ordenador.

#### GRÁFICO N° 51

#### RELAJAMIENTO MUSCULAR



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

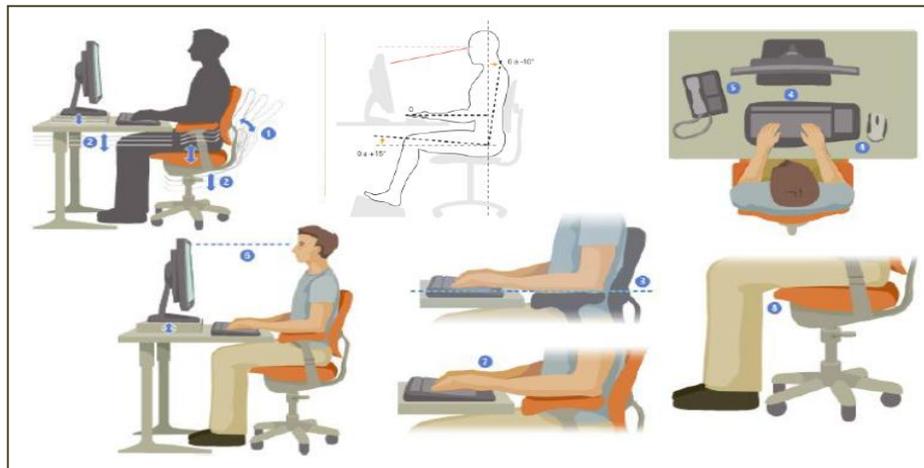
### 3.2.9. PROTECCIÓN PERSONAL

#### 3.2.9.3. Protección De Ojos

- Será obligatorio el uso de equipos de protección personal de ojos en todos aquellos lugares de trabajo en que existan riesgos que puedan ocasionar lesiones en ellos.
- La utilización de los equipos de protección será estrictamente personal.
- Descanse la vista con frecuencia.
- Aleje periódicamente la vista del monitor y mire hacia un punto distante.
- Mantenga limpias sus gafas o lentes de contacto y la pantalla.
- Si utiliza un filtro antirreflejo, límpielo siguiendo las instrucciones del fabricante.

#### GRÁFICO N° 54

#### POSICIÓN FRENTE AL MONITOR Y SU DISTANCIA



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.10. PROHIBICIONES

#### 3.2.10.1. Prohibiciones para los Empleadores

Queda expresamente prohibido:

Obligar a los empleados a trabajar en ambientes insalubres.

Permitir que los empleados trabajen en estado de embriaguez o bajo la influencia de alguna otra sustancia psicotrópica o estupefaciente.

Permitir que el empleado labore sin el uso del equipo de seguridad.

GRÁFICO N° 55

OFICINA INAPROPIADA



GRÁFICO N° 56

EMPLEADO EN ESTADO DE ETÍLICO



	<b>COAC “ANDINA” LTDA.</b> LATACUNGA – ECUADOR	<b>NTE INEN</b> <b>0:2013</b>	
	<b>MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y</b> <b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	REVISIÓN 0	FECHA JUL. 9

### 3.2.10. PROHIBICIONES

#### 3.2.10.2. Prohibiciones para los Trabajadores

Queda totalmente prohibido a los empleados:

Ingresar al trabajo en estado de ebriedad o bajo la influencia de cualquier otra sustancia psicotrópica o estupefaciente.

Fumar dentro de la Institución.

Distraer la atención de sus labores con juegos, discusiones o riñas que puedan ocasionar accidentes laborables.

Reparar máquinas, instalaciones, sistemas eléctricos, entre otros, sin tener conocimientos técnicos o sin previa autorización.

GRÁFICO N° 57

SEÑAL DE PROHIBICIÓN



GRÁFICO N° 58

DISCUSIONES ENTRE TRABAJADORES



## CONCLUSIONES

- Mediante un análisis de los diferentes conceptos, que enmarcan nuestro Manual, pudimos obtener la información requerida para poder abarcar el tema de Tesis, rigiéndonos a la administración del Recurso más importante de las organizaciones y dentro de las normas y leyes vigentes en el país.
- Mediante un estudio minucioso, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., se pudo obtener la información requerida para poder identificar las debilidades y fortalezas, en el ámbito de la higiene, salud y seguridad ocupacional del personal de la Institución y junto con ello identificar los peligros y riesgos existentes en las áreas de trabajo.
- Al detallar las diferentes anomalías existentes en la Institución Financiera se establecieron normas y procedimiento para realizar las actividades diarias de los trabajadores.
- El manual de seguridad es una herramienta que ayudará a conservar la salud de los empleados, además de que nos permite prevenir y eliminar los riesgos y peligros a los que se encuentran expuestos los empleados.
- Las normas establecidas en el manual, permitirán tener un control sobre presuntas contingencias como los peligros y enfermedades ocupacionales existentes dentro de la Institución. Es muy importante que los trabajadores de la Cooperativa posean conocimientos técnicos sobre los riesgos a los que se encuentran expuestos en sus puestos de trabajo.

## RECOMENDACIONES

- Los contenidos expuestos en el manual, deben ser constantemente actualizados, debido a los posibles cambios en las normativas vigentes del país o por expertos normas técnicas nuevas en Seguridad Industrial, para ser modificado y este en constante cambio.
- La institución deberá brindar los recursos necesarios para el levantamiento de la información, la participación de los empleados al momento de realizar capacitaciones y conferencias relacionadas a las enfermedades ocupacionales, para hacer mejor posible la implementación del manual.
- Todos los miembros de la Institución sin excepción alguna deben sujetarse a las normas y políticas del manual, para obtener mejores resultados al disminuir toda clase de incidentes y accidentes en la institución.
- Se debe informar inmediatamente, sobre cualquier accidente laboral, a las autoridades competentes para que se vaya creando un registro histórico, de estas anomalías y se introduzcan dentro del presente manual y que la institución otorgue toda la ayuda necesaria para dicho accidente.
- Informar y capacitar a todo el personal sobre la Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional que se maneja en la Institución, para que el ambiente laboral permanezca siempre en buenas condiciones y su eficiencia laboral sea productivo para la institución.

# BIBLIOGRAFÍA

## CONSULTADA

- Robbins, Stephen P. y Mary Coulter **Administración** 10ma edición, Pearson Educación, México, 2010 Pág. 124
- TAYLOR, Frederik, Administración de empresas, (2008) (pág. 22).
- STONER. James A.F; FREEMAN R. Eduard; GILBERT Daniel Administración (2006) (pág. 11).
- CHIAVENATO, Idalberto, *Administración en los nuevos tiempos*. 3ra edición, Bogotá 2006, pág. 426. Mc Graw-Hill/interamericana.
- MUÑIZ Ramón González, *Manual Básico de Prevención de Riesgos Laborales*. 2003. Pág. 3,4.

## CITADA

- ASFAHL C. Ray *Seguridad Industrial y Salud*, Cuarta Edición Pág. 4
- HITT. Michael, *Administración*, 9na.edicion, México 2006, pág. 8. Prentice hall, inc.
- MUÑIZ Ramón Básico de *Prevención de Riesgos Laborales González, Manual*. 2003. Pág. 8
- TAYLOR, Frederick, *Administración de empresas*, 2008, pág. 340. Mac. Graw Hill.

## **VIRTUAL**

- <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- [http://www.angelfire.com/cantina/natalia\\_chain/importancia.html](http://www.angelfire.com/cantina/natalia_chain/importancia.html)
- [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/planificacion/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planificacion/)
- <http://www.gestion.org/grrhh/clima-laboral/4004/sobre-el-clima-organizacional.html>
- [http://www.degerencia.com/tema/clima\\_organizacional](http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional)
- <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>
- <http://www.slideshare.net/mhormech/conceptos-basicos-de-seguridad-en-el-trabajo>

# ANEXOS

## ANEXO N° 01

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

#### OBJETIVO.-

Obtener la información necesaria para identificar los riesgos y peligros existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., que a futuro pueden ocasionar accidentes o enfermedades ocupacionales al personal.

Encuesta dirigida al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

#### INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente y conteste las siguientes preguntas.
- En las de opción múltiple marque con una equis la respuesta elegida.
- En las preguntas objetivas conteste con la mayor veracidad posible.

#### DESARROLLO

1. ¿Conoce usted lo que comprende un Manual de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional (M.H.S.S.O.)?

SI  NO

2. ¿Sabe usted a qué tipo de factores de riesgos está expuesto en su lugar de trabajo?

Riesgo Físico <input type="checkbox"/>	Riesgo Químico <input type="checkbox"/>
Riesgo Psicosocial <input type="checkbox"/>	Riesgo Eléctrico <input type="checkbox"/>
Riesgo Ergonómico <input type="checkbox"/>	Riesgo Biológico <input type="checkbox"/>

3. ¿Usted ha escuchado hablar de ciertas enfermedades laborales que pueden deteriorar lenta y paulatinamente su salud? Identifique cuáles son de su conocimiento

Síndrome del dedo blanco <input type="checkbox"/>	Hipoacusia <input type="checkbox"/>
Codo de tenista <input type="checkbox"/>	Lumbalgia <input type="checkbox"/>
Síndrome del hombro muerto <input type="checkbox"/>	Estrés <input type="checkbox"/>
Síndrome de túnel carpiano <input type="checkbox"/>	Ninguna <input type="checkbox"/>

4. ¿Sabe usted qué acciones debe tomar en caso de que se produzca un incendio, temblor, robo o asalto? De contestar Positivo describa tres de los mismos.

SI  NO

---

5. ¿Tiene conocimientos sobre primeros auxilios? De contestar Positivo describa los temas que Ud. conoce

SI  NO

---

6. ¿Existe un botiquín, con los elementos necesarios, para poder brindar primeros auxilios, en caso de un accidente o incidente menor?

SI  NO

7. ¿La empresa brinda conferencias o charlas que ayuden a reducir los riesgos laborales?

SI  NO

8. ¿Al trabajar en su computador con qué frecuencia realiza pausas de descanso y estiramiento de músculos para prevenir enfermedades musco esqueléticas?

Cada 2 horas  Cada 6 horas

Cada 4 horas  Nunca

9. ¿Cada qué periodo de tiempo se realizan simulacros ante los posibles accidentes o eventos naturales que puedan suscitarse en ANDINACOAC?

TRIMESTRAL

SEMESTRAL

NUNCA

10. ¿Ha sufrido usted accidentes o contagios de enfermedades dentro de las inmediaciones de ANDINACOAC? Si su respuesta fue afirmativa, mencione la más importante.

SI  NO

---

11. ¿Cuál de los siguientes parámetros considera que afectan con la salud, higiene y seguridad en su puesto de trabajo?

Ergonomía

Temperatura

Luz

Ruido

Vibración

Ninguna

12. ¿En la institución los servicios higiénicos están separados por sexo?

SI  NO

13. ¿Considera usted que debe implementarse un manual de higiene, salud y seguridad ocupacional en ANIDINACOAC?

SI  NO

## **ANEXO N° 02**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

#### **Entrevista dirigida al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.**

##### **OBJETIVO.-**

Evaluar la información pertinente que proporciona el Sr. Gerente al ser entrevistado y cuál es su interés sobre la seguridad de sus empleados y su punto de vista a lo que respecta a la realización de nuestro manual que será implementado a esta institución.

##### **ENTREVISTA**

1. ¿Sabe usted cuáles son las normas de seguridad exigidas por el Ministerio de Relaciones Laborales?
2. ¿Tiene conocimiento sobre la importancia y beneficios de la implementación y actualización constante de un manual de higiene, salud y seguridad ocupacional?
3. ¿Ha sido testigo de accidentes laborales que se pudieron haber producido en la empresa o empresas de similar actividad?
4. ¿Conoce usted cuáles son los riesgos, a los que el personal de la Cooperativa que usted dirige, se encuentra expuesto en sus respectivos puestos de trabajo?
5. ¿Tiene usted conocimiento pleno sobre enfermedades o trastornos que afectan la salud de los empleados?
6. ¿Recibe usted visitas continuas de instituciones como Cruz Roja, Cuerpo de Bomberos, que realicen revisiones y chequeos de sistemas?
7. ¿Qué clase de normas cuenta para la Higiene Salud y Seguridad Ocupacional de Andina COAC?
8. ¿Cuentan los empleados con algún seguro adicional a parte del Social para cubrir alguna eventualidad?
9. ¿Cuál es su opinión con respecto a la implementación y ejecución de un Manual de Higiene Salud y Seguridad Ocupacional?

## ANEXO N° 03

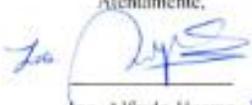
Latacunga 24 de Junio del 2013

Presente

De mi consideraciones.-

Por medio del presente documento confirmo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina, por medio de mi representación legal, ha brindado todas las facilidades y la información requerida por el Grupo de Tesisistas: Gallegos Tapia Byron Iván y Reina Velásquez María Fernanda, para que apliquen los métodos de Investigación que crean necesarios para realizar su Tesis de Grado con el tema **"MANUAL DE HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA 2012 - 2013."**

Misma que posteriormente será entregada a mi persona para la aplicación y puesta en marcha en la Institución Financiera que muy responsablemente dirijo.

Atentamente,  
  
Ing. Alfredo Jácome  
**GERENTE GENERAL**



**ANEXO N° 04**

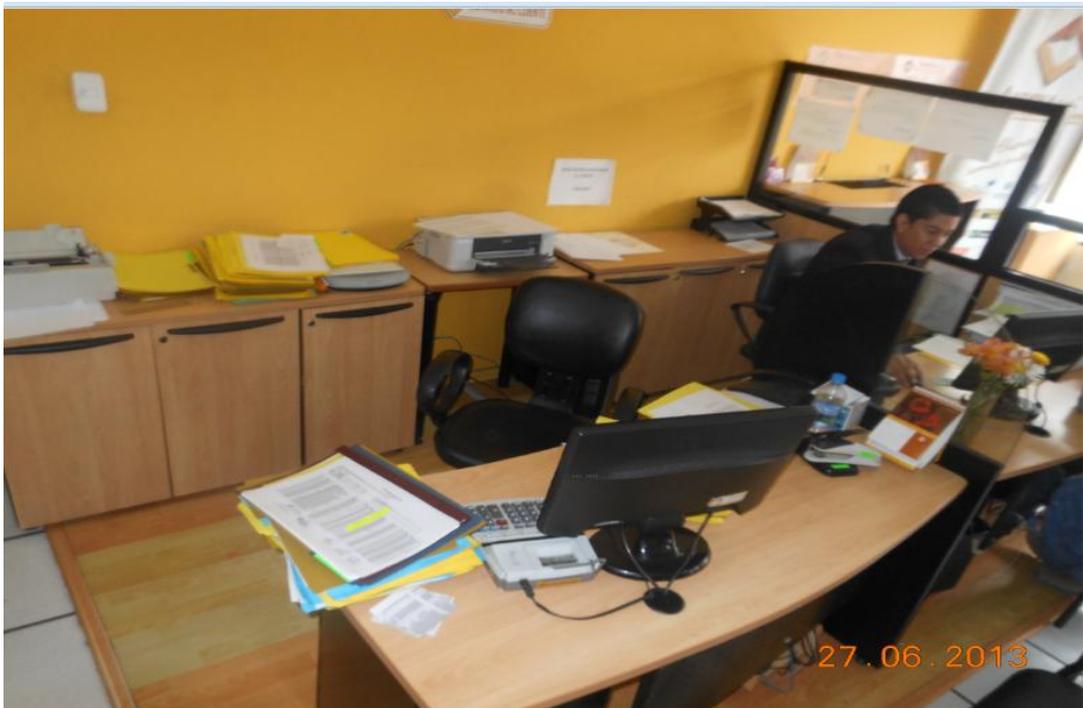


**ANEXO N° 05**

**ANEXO N° 06**



**ANEXO N° 07**



**ANEXO N° 08**



**ANEXO N° 09**

