



FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

CREACIÓN DE UN MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DIRIGIDO A
HOTELES DE 2 y 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Tecnología en Comercialización y Operaciones Turísticas

Profesor Guía

Lic. Walter Omar Ocaña Zambrano

Autor

Mario Israel Cuadrado Puentes

Año

2015

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos para un adecuado desarrollo del tema escogido, y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Lic. Walter Omar Ocaña Zambrano
Máster en Ciencias Sociales
C.C171600394-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetan las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Mario Israel Cuadrado Puentes
C.C172156442-3

DEDICATORIA

Dedico a mis padres, Manuel Mesías Cuadrado I. y Carmen Amada Puentes P., por instruirme con los valores necesarios que me han convertido en la persona que soy.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero que nada y ante todo a Dios porque cada día me permite disfrutar de su infinito amor. A mis padres por el suficiente apoyo emocional. A mi tutor Walter Ocaña por compartir sus conocimientos y ayudarme en la realización de este proyecto. Al Ingeniero Jorge Villegas por su aporte en la creación del Manual de Seguridad y Salud Ocupacional. A todos los profesores que impartieron sus enseñanzas durante un exitoso espacio de tiempo universitario.

RESUMEN

Con la finalidad de disminuir o evitar los riesgos laborales se ha realizado un análisis técnico, previo a la creación del Manual de Seguridad y Salud Ocupacional – (Manual de S y SO). La información esta detallada en cinco capítulos.

En el primer capítulo se especifica un marco teórico y referente a la temática planteada, se redacta una breve reseña histórica de la hotelería, se describen los principales conceptos y términos globales que tienen relación con el tema del proyecto, además de centrarse en los principales conceptos y términos específicos en lo que respecta a la clasificación y categorización de los hoteles. Concluyendo este capítulo, con un análisis a cerca de la situación de hotelera en la ciudad de Quito.

En el segundo capítulo se aborda el tema específico de diagnosticar la situación de la Seguridad y Salud Ocupacional en los hoteles elegidos para este proyecto, se realiza la delimitación del área de estudio, se define el proceso de análisis (entrevistas a informantes clave), se realiza el procesamiento de la información obtenida, para lo cual se efectúa una tabulación de las entrevistas, para posteriormente definir las conclusiones, adicionalmente fue necesario realizar un análisis FODA para priorizar las estrategias.

En el tercer capítulo se da a conocer cuáles serían las propuestas de mejora, siendo estas: Estrategia de Capacitación, el Manual de S y SO, el modelo del Reglamento Interno y la Campaña de sensibilización.

En el cuarto capítulo se hace un desglose del presupuesto de implementación de las mejoras.

Para concluir con el proyecto; en el quinto capítulo se encontraran las conclusiones, recomendaciones y referencias de gran ayuda para la realización del proyecto.

ABSTRACT

In order to reduce or prevent occupational hazards has conducted a technical analysis, prior to the creation of the Safety Manual and Occupational Health - OH & S Manual. The information is detailed in five chapters.

In the first chapter a theoretical and thematic concerning the proposed framework is specified, a brief history of the hotel is drawn, the main global concepts and terms that are related to the theme of the project are described, in addition to focus on the main concepts and specific terms regarding the classification and categorization of the hotels. To conclude this chapter with a discussion about the situation of hotels in the city of Quito.

In the second chapter discusses diagnose the situation of Occupational Safety and Health in the hotels chosen for this project is approached, the delimitation of the study area is done, the process of analysis (written interviews) is defined, the processing is done information obtained, for which a tabulation of interviews is conducted to further define the conclusions, was additionally required a SWOT analysis to prioritize strategies.

In the third chapter discloses what the proposals would improve, these being: Training Strategy, Manual S and SO, Regulation internal model and awareness campaign.

In the fourth chapter a breakdown of the budget implementation of the improvements made.

To conclude the project; in the fifth chapter the conclusions, recommendations and references of great help to the project to meet.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
1.1. Objetivos.....	3
1.1.1. Objetivo general.....	3
1.1.2. Objetivos específicos.....	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Justificación	4
1.3.1. Justificación Técnica.....	4
1.3.2. Justificación Metodológica.....	5
1.3.3. Justificación Práctica.....	5
1.4. Metodología	5
1. Marco Teórico	7
1.1. Marco Referencial de Salud y Seguridad Ocupacional en Hotelería.....	7
1.1.1. Principales Conceptos y Términos Globales.	8
1.1.2. Seguridad y salud ocupacional aplicada en el turismo.	9
1.1.3. Base Legal en Ecuador.	9
1.1.4. Breve reseña histórica de la actividad hotelera en Quito.....	11
1.1.5. Principales conceptos y términos específicos.	13
1.1.5.1. Concepto de alojamiento.....	13
1.1.5.2. Concepto de hotel.	13
1.1.5.3. La clasificación de los establecimientos de alojamiento.....	14
1.1.5.4. Las categorías de los establecimientos hoteleros.....	15
1.1.7. Situación hotelera en la ciudad de Quito.	16
2. Diagnóstico de la Situación de la Seguridad y Salud Ocupacional en Hoteles de Dos y Tres Estrellas de la Ciudad de Quito.....	20
2.1. Delimitación del área de estudio.....	20
2.1.1. Identificación de la zona de intervención	21
2.2. Definición del proceso de análisis	25

2.2.1	Parámetros de valoración	25
2.2.2	Desarrollo de instrumentos de valoración.....	28
2.2.2.1	Definición de las variables de análisis	28
2.3.	Análisis y procesamiento de la información	31
2.3.1.	Tabulación de resultados.....	31
2.3.2.	Conclusiones de la tabulación de resultados:.....	38
2.3.3.	Análisis FODA	40
2.3.4.	FODA cruzado	41
2.3.5.	Priorización de estrategias	43
3.	Propuesta de mejoras	44
3.1.	Estrategia de capacitación	44
3.2.	Manual de Seguridad y Salud Ocupacional	45
3.3.	Modelo de reglamento interno.....	47
3.4.	Campaña de sensibilización	48
4.	Presupuesto de implementación.....	51
5.	Conclusiones y Recomendaciones.....	55
5.1.	Conclusiones	55
5.2.	Recomendaciones.....	56
	REFERENCIAS	57
	ANEXOS	61

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de la Normativa	10
Tabla 2. Resumen de la Categorización de los hoteles	15
Tabla 3. Hoteles de 2 y 3 estrellas del área urbana del DMQ	18
Tabla 4. Hoteles ubicados en el Sector La Mariscal de categoría 2 y 3 estrellas	23
Tabla 5. Parámetros Para el Reglamento Interno	26
Tabla 6. Cargo del empleador entrevistado.....	32
Tabla 7. Categoría de los hoteles visitados.....	32
Tabla 8. Cargo del empleado entrevistado.....	32
Tabla 9. Primera pregunta de la entrevista	33
Tabla 10. Segunda pregunta de la entrevista.....	34
Tabla 11. Tercera pregunta de la entrevista.....	35
Tabla 12. Cuarta pregunta de la entrevista	36
Tabla 13. Quinta pregunta de la entrevista	36
Tabla 14. Sexta pregunta de la entrevista	37
Tabla 15. Séptima pregunta de la entrevista	38
Tabla 16. Análisis FODA	40
Tabla 17. Desarrollo de una matriz de FODA cruzado.....	42
Tabla 18. Contenido del Manual de Seguridad y Salud Ocupacional.....	45
Tabla 19. Detalle de la inversión de acuerdo a las propuestas para el proyecto.....	51
Tabla 20. Costo de las Capacitaciones dirigidas al personal	52
Tabla 21. Costo de creación e implementación del Manual de S y SO.....	53
Tabla 22. Creación del Reglamento Interno para un hotel.	53
Tabla 23. Costo de la Campaña de Sensibilización.	54

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grupo 1 “Alojamientos Hoteleros”	14
Figura 2. Grupo 2 “Alojamientos Extra hoteleros”	14
Figura 3. Tasa de Ocupación Hotelera (TOH) en el DMQ durante los últimos años.....	17
Figura 4. Delimitación del área de intervención.....	21
Figura 5. Mapa con la ubicación de los establecimientos del “Sector La Mariscal”	24
Figura 6. Formulario de entrevista para los empleadores.	30
Figura 7. Formulario de entrevista para los empleados	31

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

Entre los numerosos derechos, que les concierne gozar a los usuarios turísticos y a los prestadores del servicio turístico; como seres humanos, está el gozar de Seguridad y Salud, esto será posible dando lugar prioritario a la creación de un ambiente laboral sano y seguro en la industria hotelera; es decir el inicio o punto de partida es justamente en el lugar donde se inicia la experiencia de los viajeros del mundo. Lo resultante de un trabajo desarrollado con calidad será evidenciado por los organismos de control, por los clientes y por aquellos empleados y empleadores de cada institución hotelera.

Para ejercer una correcta postura de los derechos, mencionados en este marco textual, hay que mencionar el apego y correcta dirección de las normativas vigentes en la República del Ecuador; eso quiere decir, que cada hotel deberá permitirse ser asistido por la Ley y Ordenanza aplicada al Turismo; en resumen, está establecido para los usuarios turísticos el tener, entre otros, los siguientes derechos: “A tener garantizada en las instalaciones y servicios turísticos la salud y seguridad de su personal y la seguridad de sus bienes” (López de Miguel Moyano y Moyano Fernando, s. f., p. 3)

Los responsables en el cumplimiento del deber plasmado en la Ley, son en este caso las empresas prestadoras de servicios de alojamiento, en todas sus categorizaciones, para el efecto de este plan se ha segmentado y elegido a los hoteles con categorización de 2 y 3 estrellas doradas, ubicados en el Distrito Metropolitano de Quito, para los cuales se ha hecho el estudio correspondiente para lograr una adaptabilidad sinérgica de acuerdo a las necesidades de cada establecimiento.

La categoría de hoteles se describe de la siguiente manera: ‘Lujo’ (5 estrellas doradas), ‘Primera’ (4 estrellas doradas), ‘Segunda’ (3 estrellas doradas), ‘Tercera’ (2 estrellas doradas) y ‘Cuarta’ (1 estrella dorada); esta es una de las clasificaciones según el Ministerio de Turismo ecuatoriano; tomando en

consideración: la caracterización, la aptitud de la infraestructura y los valores agregados o complementarios al alojamiento. Las especificaciones respectivas se encuentran planteadas en el documento oficial. 'Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador, publicado en el Registro Oficial N° 3400'.

El presente manual proporciona a los trabajadores y empresarios, un instrumento técnico-legal, detallado de manera que facilite el desarrollo y aplicación de casos prácticos y reales que se han planteado en diversas empresas, con diversos actores y se ha alcanzado resultados positivos, además de evitar la inseguridad laboral, evitar los incidentes, accidentes y/o siniestros laborales.

La (CAPTUR) Cámara Provincial de Turismo del Ecuador, a través de su portal web, apoya y promociona la iniciativa de los profesionales de la seguridad en los establecimientos hoteleros y turísticos de la comunidad, respaldando con ello el esfuerzo dirigido a conseguir el mayor nivel de seguridad en dichos establecimientos.

Para ello y en total acuerdo con la CAPTUR, se analizó el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de los Trabajadores, disponible en la página de internet de dicha entidad, en las pestañas: Información Jurídica >> Ámbito Laboral.

Con la utilización de este manual; basado y elaborado de acuerdo a la ley, las relaciones empleado-empleador-cliente, mejorarán sustancialmente una vez conocidos sus derechos y obligaciones, sintiéndose cada uno como un actor involucrado en la actividad laboral, logrando el respeto y cumplimiento de los diversos procedimientos, sujetos a contingencias y riesgos propios, derivados del ejercicio de cada actividad.

El camino para conseguir los objetivos, debería partir de la formación del personal, del conocimiento y la intercomunicación de la información como medio más útil y eficaz de prevenir los actos que supongan o potencialmente puedan suponer un peligro para la seguridad de los bienes o las personas que eligen como destino el Ecuador.

A todos ellos y a los que con su esfuerzo y dedicación trabajan por la Salud y Seguridad Laboral, va dirigido este Manual como medio de formación y herramienta para construir, finalmente, una feliz estancia a los visitantes.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo general.

Desarrollar un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional, para hoteles de 2 y 3 estrellas del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la identificación de necesidades por mejorar en temas de seguridad y salud ocupacional; así como facilitar el cumplimiento de las normativas vigentes en el año 2014.

1.1.2. Objetivos específicos.

- a. Estructurar el Marco teórico posterior a la revisión de la base teórica y legal relacionada con el tema.
- b. Diagnosticar las necesidades de mejora en los temas de Seguridad y Salud Ocupacional de las empresas de alojamiento y segmentar y/o clasificar las mismas en: falencias, debilidades, fortalezas por mejorar y oportunidades que aprovechar.
- c. Elaborar el manual en base a las necesidades identificadas; fundamentar teóricamente un modelo técnico, aplicable en el ámbito hotelero que requiere alcanzar índices de calidad.

1.2. Planteamiento del problema

Se han identificado, de modo hipotético, dos problemas:

- El *incumplimiento de las normativas vigentes por parte de los hoteles con Categoría 2 y 3 estrellas doradas.*
- La *inexistencia de Planes Técnicos en Seguridad y Salud Ocupacional en los hoteles con Categoría mencionada anteriormente, y ubicados dentro del perímetro del D. M. Quito.*

El propósito de crear un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional para los hoteles de 2 y 3 Estrellas del D.M. Quito, tiene por finalidad obtener información precisa sobre Seguridad y Salud Ocupacional para en lo posterior, influir de manera positiva en el talento humano y lograr que el ambiente laboral en las compañías hoteleras sea ético y fiel al cumplimiento de las normativas vigentes, dictadas por los Ministerios y Secretarías correspondientes.

1.3. Justificación

En la actualidad el desconocimiento respecto de la normativa legal ha ido evolucionando para bien, ya que las empresas grandes, ubicadas en Ecuador; tomando como referencia a los hoteles de cadena internacional, quienes si cumplen con el reglamento actual, gestionan sus propios manuales para la Seguridad y Salud Ocupacional y trabajan con una estandarización en sus procesos, convirtiéndose de esa manera en importantes referentes para los hoteles de menor categoría, vale entonces reconocer que en la localidad se muestra en constante crecimiento, el asunto de aplicar las normas para los determinados hoteles a los que va dirigido este manual, y dependerá de la gestión administrativa y de su interés, por realizar la acción de implementar esta herramienta de vital importancia.

1.3.1. Justificación Técnica.

El Manual de procesos es viable técnicamente por los siguientes aspectos:

- a) Es un texto técnico, elaborado con el propósito de brindar soluciones a las necesidades identificadas en el ámbito de Seguridad y Salud Ocupacional hotelera, este manual está planteado desde una perspectiva experiencial, una exhaustiva investigación de las Normas Nacionales.
- b) Sera elaborado según el Reglamento General de Actividades Turísticas en Ecuador dirigido a empresas hoteleras, establecidas en categoría 2 y 3 estrellas.

1.3.2. Justificación Metodológica.

El presente proyecto plantea una metodología investigativa inductiva - deductiva, de análisis comparativo y cualitativo para la optimización de mejoras y el rendimiento recomendable de los hoteles que hagan uso del Manual de S y SO y/o de los servicios de capacitaciones, conforme a sus necesidades.

1.3.3. Justificación Práctica.

El Manual deberá ser promocionado en acuerdo con los organismos competentes, encargados de inspeccionar el cumplimiento de las normativas en los hoteles, con categoría detallada en este proyecto; por ejemplo el Comité Interinstitucional de Seguridad y Saluden el Trabajo- CISST, en el Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador. Con el respectivo asesoramiento y la correcta aplicación del mismo, las organizaciones empresariales podrán notar cambios eficaces en su estrategia de trabajo e influir en el talento humano, transmitiéndoles la información por medio de capacitaciones dictadas por profesionales; todo esto, con la visión de perfeccionar la gestión y las prácticas habituales, así como del desempeño individual y colectivo.

Implementación de equipos de protección y creación de planes de seguridad emergente, adaptación de espacios de trabajo para que sean idóneos y seguros para cada actividad.

1.4. Metodología

Para elaborar la metodología de investigación, se tomó en cuenta el libro 'Investigación de Mercado de un Ambiente de Información Digital' de autoría de Hair, Bush y Ortinau, (2010, p 51-179). En el libro en mención se encontró que, el diseño de investigación tiene tres categorías generales: descriptiva, exploratoria y causal. Para el desarrollo de este proyecto se consideró el proceso de investigación exploratoria. A través del levantamiento de datos

secundarios y primarios, por medio de técnicas de investigación principalmente cualitativas (Hair, Bush y Ortinau, 2010, p.32).

Cuando los autores mencionados hacen referencia a los datos secundarios, explican que; se trata de la información generada y recopilada desde fuentes públicas o privadas y personas naturales. Que hagan relación con el tema planteado y a su vez estén orientados hacia las distintas etapas de este proyecto. Los dos tipos de recolección de información más comunes son; las búsquedas en internet (análisis crítico de fuentes confiables) y la revisión bibliográfica (lectura de documentos relevantes) (Hair, Bush y Ortinau, 2010, p.49).

Según la misma fuente, los datos primarios son; la información recogida y originada por el encargado de realizar la investigación. Los métodos utilizados para este proyecto son: observación, entrevista a profundidad y entrevista con expertos (Hair, Bush y Ortinau, 2010, p.51).

1. Marco Teórico

1.1. Marco Referencial de Salud y Seguridad Ocupacional en Hotelería

La evolución acelerada originada por la globalización, la productividad de las empresas, la revolución tecnológica, así como el desarrollo industrial, ha hecho que en el país, específicamente en el campo laboral, las empresas se orienten con más énfasis al cumplimiento de las normas, leyes, reglamentos y procedimientos nacionales e internacionales.

El desarrollo de las empresas hoteleras se encuentra reducidamente ligado a lograr cada vez estándares de calidad, productividad y rendimiento, acordes a los niveles de calidad y competitividad, cada vez más exigentes. Es de vital importancia prestar la mayor de las atenciones a temas de salud y seguridad; porque son ítems que suman puntos para merecer un alto puntaje de calidad en el servicio, por el contrario, sin darle importancia y actuando sin medida se ha evidenciado con el paso del tiempo, como se ha ido generando una mayor cantidad de riesgos y enfermedades a los que las y los trabajadores están expuestos.

Parte de la gestión de las empresas, debe estar fundamentada en el conocimiento de cuáles son sus obligaciones y derechos, en caso de que alguno de sus empleados sufra algún tipo de accidente o enfermedad, como consecuencia de la labor que ejecuta; se debe hacer énfasis en las actividades que contienen situaciones de riesgo, estas no deben significar una desventaja frente a otras instituciones, la idea principal debe centrarse en transformar cada debilidad en fortalezas, permitiéndose así entrar en una posición de productividad exitosa, alcanzar un nivel inmejorable de competitividad y ser flexibles ante los constantes cambios dentro de una evidente y ya mencionada globalización; además de pensar con toda certeza en que el recurso indispensable de toda organización es el ser humano.

Si las empresas no cuentan con un manual que les ayude en la evaluación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, en cualquier momento

podrían experimentar pérdidas económicas, además de perjudicar al trabajador; en otras palabras el incumplimiento con las leyes vigentes afecta directamente a la productividad de las empresas y como consecuencia final se evidencian pérdidas para el país.

1.1.1. Principales Conceptos y Términos Globales.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el concepto conocido a nivel universal sobre *Salud*, dice: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Organización Mundial de la Salud, 1946), dicho concepto tiene como antecedente la “Constitución de la Organización Mundial de la Salud, que fue adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York del 19 de junio al 22 de julio de 1946, la misma que no ha sido modificada desde 1948”(Organización Mundial de la Salud, 2014).

El concepto de *Seguridad Industrial*, con mayor lógica y que mantiene relación con la industria hotelera, dice:

“La seguridad industrial es un campo multidisciplinario que trata de minimizar los riesgos dentro de la industria”. Se supone que en todas las actividades industriales existen peligros que requieren una gestión adecuada. Los principales riesgos están asociados con los accidentes de trabajo, que pueden tener un impacto significativo y afectan a círculos sociales especialmente a la familia. (Seguridad y salud ocupacional, s. f.).

Por tal razón es fundamental que estos temas profesionales sean tratados por especialistas, quienes se dan el tiempo necesario para investigar y gestionar planes de acción en favor de corregir la gestión empresarial sobre el control de riesgos laborales.

1.1.2. Seguridad y salud ocupacional aplicada en el turismo.

En el campo turístico, estos temas se encuentran bastante ligados; la razón es, que la parte médica hablando de salud y la parte operativa refiriéndose a la seguridad, deben interactuar al momento de aplicar las técnicas establecidas, con el propósito de lograr el correcto desarrollo de la actividad turística, minimizando riesgos y previniendo accidentes.

Existe un icono de referencia, quienes lo han estudiado saben de qué se trata y como hace una relación exacta entre la *Seguridad* y la *Salud* con el *Turismo*, a continuación una resumida explicación; se trata de la 'Pirámide de Maslow', misma que inicia su estructuración con las necesidades básicas del ser humano, un escalón más arriba están las necesidades de Seguridad y Salud, finalmente luego de satisfacer otras varias necesidades, al final de los escalones, en la cúspide de la mencionada pirámide, se encuentra la necesidad de autorrealización; el Turismo arrolla y define al ser humano en su ciclo vital, siempre y cuando tenga un correcto enfoque de su vida, disponga de buena salud y este ubicado en un ambiente seguro. El Turismo, es aquel desplazamiento con el que buscamos descansar y satisfacer desde las necesidades principales, hasta la necesidad de relacionarnos con otras personas, entonces en esa búsqueda de satisfacer necesidades es importante que los ambientes sean sanos y seguros para que esa oportunidad turística sea satisfactoria tanto para el turista o viajero, como para el prestador de servicios.

1.1.3. Base Legal en Ecuador.

El Estado es el encargado de controlar, además de otros aspectos, la Seguridad y Salud de la población, dejando a un lado la negligencia y la corrupción. Para ello se ha desarrollado una serie de instrumentos legales para su gestión, siendo estos:

Tabla 1. Resumen de la Normativa

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo
<p>Este reglamento contiene 193 artículos y su ámbito de aplicación se orienta a toda acción profesional y todos los centros de trabajo, planeando el objetivo de 'prevenir', 'disminuir' o 'eliminar' 'los riesgos' de las actividades laborales; es decir, apuntar a la mejora del clima laboral (Art. 1); dicho instrumento plantea la constitución del '<i>Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo</i>' y define las acciones que deberán realizar los diferentes estamentos del Estado, respecto a la salud y seguridad ocupacional (Art. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9).</p>
<p>Por otro parte, este reglamento plantea las obligaciones de los empleadores, respecto a: aportar con evaluadas medidas para la 'prevención de riesgos' que alcancen a perturbar 'la salud y el bienestar de los empleados', 'capacitar a los trabajadores en materias de seguridad y salud', elaborar y hacer llegar a cada empleado un 'ejemplar' del 'Reglamento Interno de la Empresa' (Art. 11).</p>
<p>De la misma manera el reglamento plantea las responsabilidades de los trabajadores: prevención y control de desastres, asistir a las capacitaciones impuestas por la empresa, usar correctamente los equipos de protección, comunicar sobre averías o riesgos que haya identificado en su entorno laboral, cuidar su higiene personal, no ingerir alcohol o algún tipo de droga en el lugar laboral (Art. 13).</p>
<p>En los centros de trabajo que laboren más de quince personas, se tendrá que formar un 'Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo' y deberá estar integrado paritariamente con un mismo número de representantes, tanto de los trabajadores como de los empleadores (Art. 14).</p>
<p>Según el mismo documento, quienes incumplan con este reglamento u originen accidentes o enfermedades profesionales, serán sancionados con lo determinado 'en el numeral 5 del Art. 376 de la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control'. Las desobediencias serán notificadas por el 'Ministerio de Trabajo', 'Ministerio de Salud' o el 'IESS', a la 'Contraloría General de la Nación', para la carga de las respectivas condenas.</p>
<p>Algunas de las características abordadas, hacen referencia a la instalación de</p>

equipos, así como la derogación a cualquiera de las prácticas que contradigan al actual reglamento, (Disposiciones Generales).

Tomado de: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, (Registro Oficial N°565, 17 de noviembre de 1986).

1.1.4. Breve reseña histórica de la actividad hotelera en Quito.

Es trascendental darle valor a los tiempos incaicos del territorio, actualmente llamado, Ecuador, en donde existían construcciones que servían para el descanso y la alimentación, a esos sitios se les conocía como 'Tambos', cuyo significado es 'casa o posada' y eran utilizados por los mensajeros, que caminaban días hasta su destino(S. Ana María, 2013). En la actualidad en Quito existe el hotel cuyo nombre es 'Tambo Real' y está ubicado en la Av. 12 de Octubre y Queseras del Medio.

El Inca rey también tenía sus privilegios y tenía su propio lugar de alojamiento, conocido como 'Pucara', era especialmente construido 'para mirar las estrellas y el cambio de equinoccio', era un lugar de ceremonias y el lugar en donde el Inca se refugiaba durante las guerras (S. Ana María, 2013).

Se puede decir que la historia hotelera en Quito nació en el año de 1946, con la aparición del primer Hotel Colón, en la calle Pinzón, en tan solo dos años, la demanda creció más de lo esperado y el Hotel Colón necesito expandirse por lo que tuvo que trasladarse a una edificación que contaba con 24 habitaciones a las calles Leónidas Plaza y José Luis Tamayo (Hotel Colón Internacional C.A., S. f.).

En el año 1958, se construyó un centro de alojamiento en donde permanecerían los delegados y exponentes del 'Noveno Congreso Panamericano', mismo que no tuvo lugar por causa de la 'Revolución Cubana'. La administración de aquel entonces entrego esa construcción al 'Ministerio de Bienestar Social' y por medio del 'Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS' se logró arrendar esa infraestructura, al enlace americano de hoteles

‘Intercontinental’; fue dicha cadena hotelera la que invirtió en adecuaciones hasta lograr un flamante hotel de lujo. El ‘Hotel Intercontinental Quito’ a pesar de los varios inconvenientes y problemas corporativos que la empresa atravesó, no detuvieron su funcionamiento y en la actualidad, corresponde a una cadena hotelera ‘Suiza’ (S. Ana María, 2013).

En 1965, se inició con la edificación del ‘hotel Colón’ frente al parque ‘El Ejido, Avenida Amazonas y Patria’, fue inaugurado en 1967 con 100 habitaciones, a medida que los años pasaron y la demanda fue aún más extensa, surgió una nueva necesidad de seguir construyendo, para entonces se planificó una nueva torre con 20 pisos y más de 200 habitaciones, salones y demás servicios complementarias. La historia le da un icono de referencia a esta empresa de hospedaje porque en el año 1978 era el hotel más grande del país, se destacó además por su insuperable gastronomía y buen servicio. En el año 2005 rigen contratos de franquicia con *Hilton Corporation*. Actualmente sigue siendo una extensión de la cadena ‘Hilton Hotels & Resorts’ (Hotel Colón Internacional C.A., S. f.).

Continuando con la reseña histórica en el año de 1982, se construyó un hotel, cuya principal cualidad era tener apartamentos y se le conocía como ‘Apart-Hotel’, pero no logró buena acogida, se ejecutó una secuencia de innovaciones, hasta que finalmente quedó edificado el hotel ‘Alameda Real’ (S. Ana María, 2013). Hoy en día funciona como ‘Alameda Hotel Mercure’ y está ubicado en la Av. Roca E4-122 y Av. Amazonas (Google Map., 2014).

En el último período de diez años, en Quito, ha aparecido una sucesión de empresas hoteleras de cadena internacional, que indudablemente, con su presencia han mejorado la imagen de Quito, y han creado una importante competencia, además de poner en tendencia al turismo, por ejemplo: “Swiss”, “Radisson”, “Marriot”, “Sheraton”, “Holiday Inn” entre otras (S. Ana María, 2013).

1.1.5. Principales conceptos y términos específicos.

Tomando como referencia el 'Reglamento General de Actividades Turísticas, publicado en el Decreto Ejecutivo N° 3400 del año 2002', se ha considerado los siguientes conceptos y términos:

1.1.5.1. Concepto de alojamiento.

En el Artículo 1 del mencionado reglamento plantea: "Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios" (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2002).

1.1.5.2. Concepto de hotel.

Según el Artículo 8 del mismo reglamento: "Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde" (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2002).

Las siguientes condiciones se describen en el reglamento y son necesarias para la categorización de los hoteles:

- a) Se tiene que 'ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo', considerando que las actividades se desarrollen de manera independiente, si es necesario se debe constituir sus dependencias iguales y/o juntas, con ingresos, escalones y ascensores de uso propio;
- b) Se debe dar facilidades para el 'servicio de hospedaje', y de alimentación, a excepción de: 'residencias y hoteles apartamentos'.
- c) El mínimo de habitaciones es: 30.

1.1.5.3. La clasificación de los establecimientos de alojamiento.

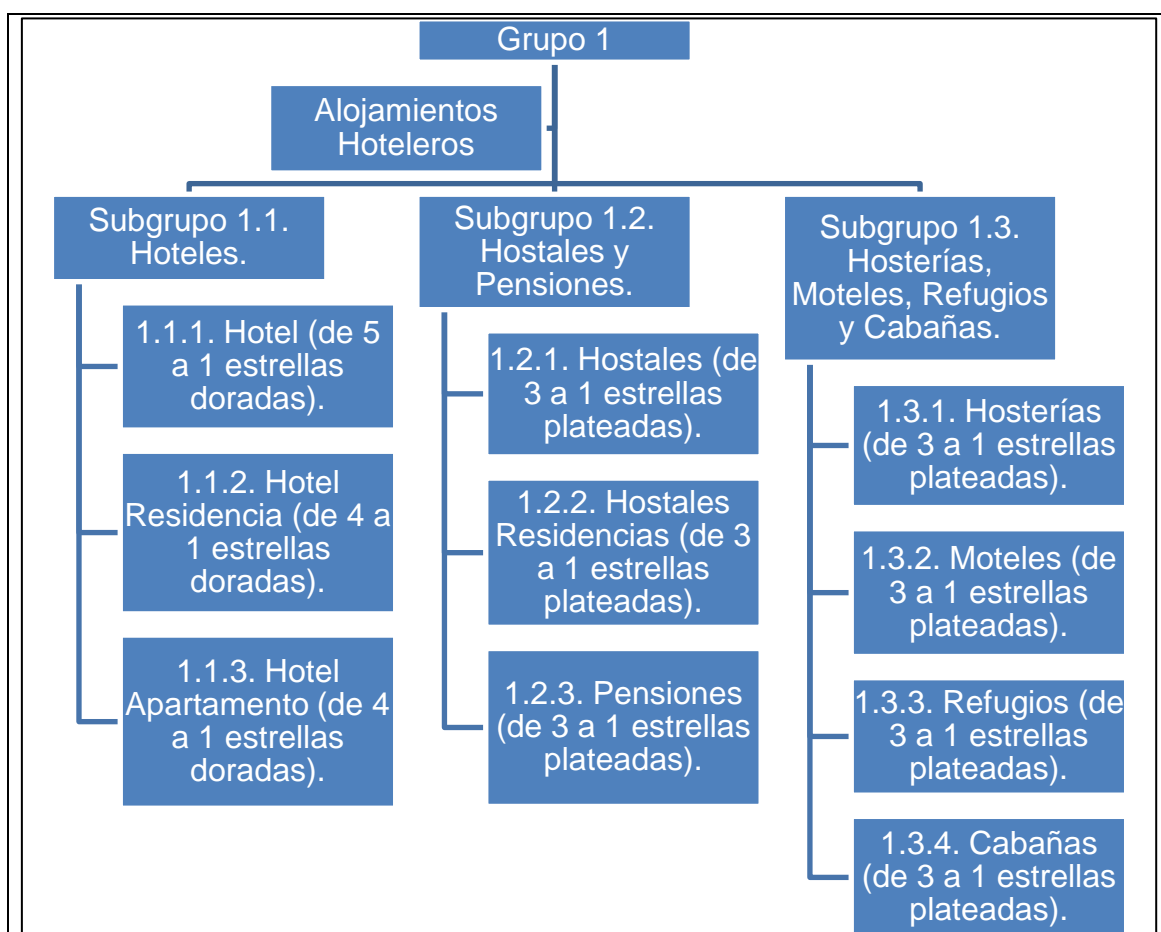


Figura 1. Grupo 1 “Alojamientos Hoteleros”

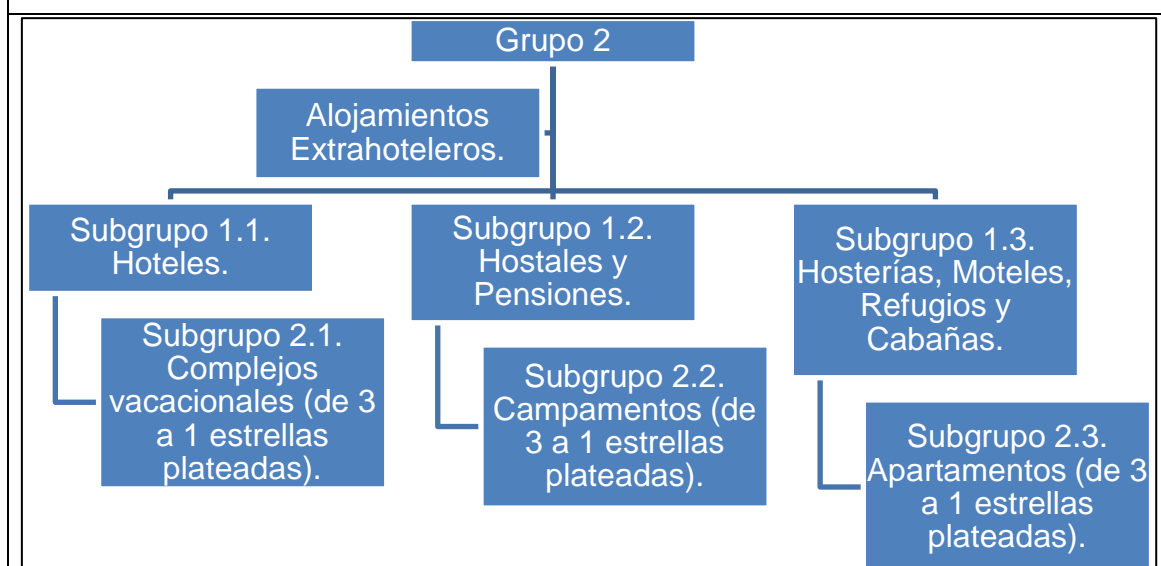


Figura 2. Grupo 2 “Alojamientos Extra hoteleros”

Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador (2002). Reglamento General de Actividades Turísticas, Artículo 3.

1.1.5.4. Las categorías de los establecimientos hoteleros.

Tabla 2. Resumen de la Categorización de los hoteles

Reglamento General de Actividades Turísticas	
Este Reglamento cuenta con 222 artículos y según el mismo la categorización de las compañías hoteleras se fijara por el Ministerio de Turismo - MINTUR, el distintivo diferenciador será el número de estrellas que se le asigne a cada establecimiento, por ejemplo: 'cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías', para lo cual se deberá tomar en consideración las 'características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten' (Art. 2).	
(Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto No. 3400, publicado el 29 de noviembre del 2002).	
Comparación de los hoteles con categoría 3 estrellas y categoría 2 estrellas.	
<p>Los servicios con los que deberán contar los hospedajes de 'tres estrellas' son:</p> <p>a) De recepción (Con un jefe que conozca el idioma inglés) y conserjería (Con un jefe que sepa un nivel básico de algún idioma extranjero).</p> <p>b) De pisos con las habitaciones limpias y preparadas (Con un jefe 'Ama de Llaves') y sus camareras de pisos, 'al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones'.</p> <p>c) Un comedor, (Con un 'Maitre' o</p>	<p>Los servicios con los que deberán contar los hospedajes de 'dos estrellas' son:</p> <p>a) De recepción, permanentemente (Con personal capacitado). Los botones o mensajeros acatarán los pedidos de recepción.</p> <p>b) De pisos con las habitaciones limpias (Con camareras, al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones).</p> <p>c) De comedor, que estará atendido por el personal necesario, mismo que atenderá además el servicio de</p>

<p>Jefe de Comedor, que sepa un nivel básico de inglés), estará asistido por el personal necesario, mismo que atenderá el comedor y si es el caso se encargará del 'servicio de comidas y bebidas en las habitaciones'.</p> <p>d) Telefónico. 'Existirá una central con por lo menos dos líneas', para atender de manera permanente a los pedidos de los huéspedes, se requerirá personal con 'conocimientos del idioma inglés'.</p> <p>e) 'De lavandería y planchado' (Servicio del hotel o contratado), 'para la ropa de los huéspedes y la lencería del hotel'.</p> <p>f) Botiquín de primeros auxilios (Art. 12).</p>	<p>comidas y bebidas a las habitaciones'.</p> <p>d) Operadora Telefónica. 'Existirá una central con por lo menos dos líneas', atendida de manera permanente por recepción.</p> <p>e) 'De lavandería y planchado' (Servicio del hotel o contratado), 'para la ropa de los huéspedes y la lencería del hotel'.</p> <p>f) Botiquín de primeros auxilios. (Art. 13).</p>
---	--

Tomado de: Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto No. 3400, (29 de noviembre del 2002).

1.1.7. Situación hotelera en la ciudad de Quito.

Según Quito Turismo, respecto a los datos hoteleros del Distrito Metropolitano de Quito para el año 2012 - 2013, publicados en su portal oficial; el 51% de los turistas, se hospeda en alojamientos de pago (hoteles, hostales, pensiones, etc.), la Tasa de Ocupación Hotelera – TOH, se ha mantenido en un 58% durante los dos años mencionados. La categoría 'Hoteles de Lujo' es la de mayor preferencia y ha mantenido un liderazgo de ocupación; para efectos de este estudio, se ha tomado en consideración la categoría Primera y Segunda; ya que el desarrollo del manual tiene un enfoque directo en estos últimos.

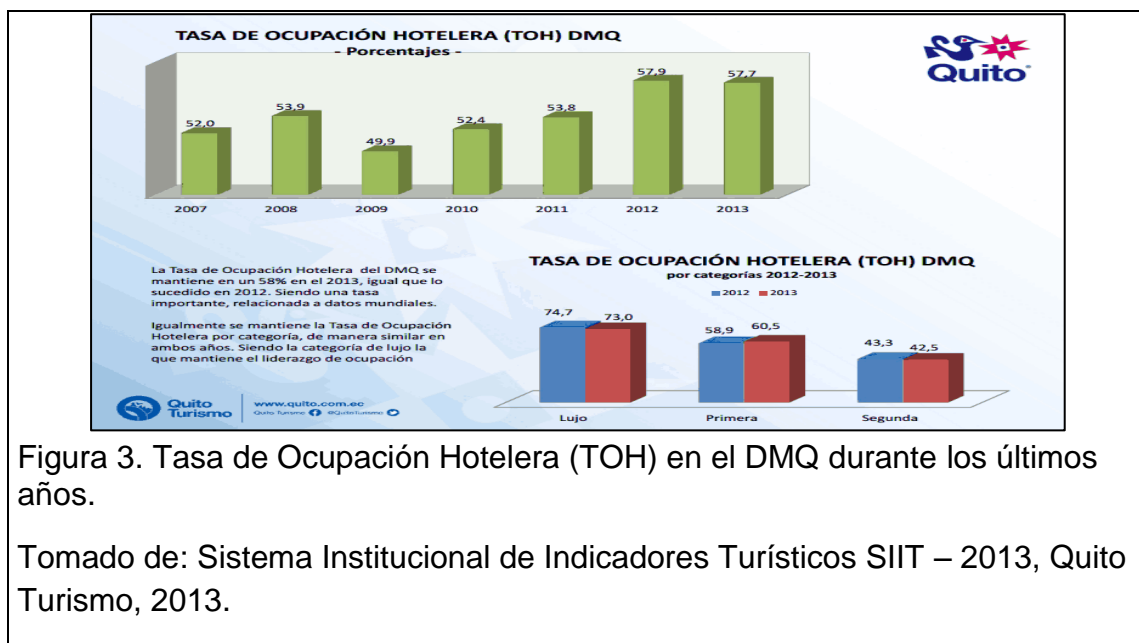


Figura 3. Tasa de Ocupación Hotelera (TOH) en el DMQ durante los últimos años.

Tomado de: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos SIIT – 2013, Quito Turismo, 2013.

Las actividades económicas turísticas, según datos tomados de la misma fuente (Quito Turismo), dice que; entre los establecimientos que ofertan servicios turísticos, están: en un 13% las Agencias de Viajes, un 68% Alimentos y Bebidas, finalmente un 13% corresponde a las empresas de Alojamiento (Sistema Institucional de Indicadores Turísticos – SIIT, 2013).

En dicha publicación, los establecimientos hoteleros durante los años 2012 - 2013 han empleado a unas 5.689 personas de las cuales el 35% son mujeres. En función de estos antecedentes se observa la necesidad de desarrollar el Manual de Seguridad y Salud Ocupacional; dirigido a “los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría de la ciudad de Quito”, toda vez que existe un fragmento de la población local destinada al sector servicios que necesita mejorar su entorno laboral.

Se ha identificado el segmento de hoteles con categorización 2 y 3 estrellas, ubicados en el área urbana del Distrito Metropolitano de Quito, en la tabla siguiente se detallan los 25 establecimientos, clasificados por sectores y sus principales características:

Tabla 3. Hoteles de 2 y 3 estrellas del área urbana del DMQ

#	Nombre	Teléfonos	Dirección	Categoría Estrellas	# Habitaciones	# Empleados
SECTOR NORTE						
1	SAVOY INN	2460620	YASUNI N44-164 Y EL INCA	3	60	11
2	MAJESTIC	2543182	MERCADILLO OE2-58 Y VERSALLES	2	45	10
3	SANTA MARIA	2562428	INGLATERRA N32-26 Y MARIANA DE JESUS	3	33	15
4	ZUMAG	2552400	NEW ORLEANS E1-21 Y 10 DE AGOSTO	3	37	9
5	SAINT	2246114	EL DIA E10-113 Y EL COMERCIO	2	36	10
6	EUGENIA HOTEL	2524895	ALMAGRO N26-235 Y ORELLANA	3	34	12
7	TIWINTZA INTERNACIONAL	22920704	AV. RÍO AMAZONAS N43-197 Y RIO COCA	2	43	8
8	CALDERON	22826106	PEDRO DE LA GASCA N2-151 Y PANAMERICANA NORTE	3	41	4
SECTOR LA MARISCAL						
9	DORADO	2225072	AV. 18 DE SEPTIEMBRE OE2-43 Y MANUEL LARREA	3	55	12
10	CALIMA	2540891	CORDERO E1-21 Y 10 DE AGOSTO	3	36	10
11	ALSTON INN	2508956	JUAN LEON MERA N23-41 Y BAQUEDANO	3	30	14
12	DAN INTERNACIONAL	22221727	10 DE AGOSTO N25-80 Y COLON	3	43	11
13	JORMARY	2562438	ANTONIO ULLOA N22-61 Y JERÓNIMO CARRION	2	30	6
14	BACASTELL	2546982	SANTIAGO OE2-28 Y MANUEL LARREA	2	31	2

15	GENESIS PALACE	981469170	AV. 18 DE SEPTIEMBRE OE1-123 Y AV. AMERICA	2	31	3
16	SANTA CLARA INTERNACIONAL	2541472	GUSTAVO DARQUEA OE1-76 Y 10 DE AGOSTO	3	34	5
SECTOR CENTRO HISTÓRICO						
17	REAL AUDIENCIA	2950590	BOLIVAR OE 3-18 Y GUAYAQUIL	3	31	14
18	MEDITERRANEO QUITO	2286328	ELIZALDE E4-78 Y AV. GRAN COLOMBIA	2	30	7
19	CUMANDA	2956984	MORALES E1-156 Y MALDONADO	3	42	7
20	VIENA INTERNACIONAL	2954860	JUAN JOSÉ FLORES N5-04 CHILE	3	30	8
21	INTERNACIONAL PLAZA DEL TEATRO	22959462	GUAYAQUIL N8-75 Y ESMERALDAS	3	41	4
22	CENTRO QUITO	2954513	CHILE E1-17 Y MONTUFAR	2	30	3
SECTOR SUR						
23	FLORIDA HERMANOS LEMA	2637885	JUAN GRECO VÁSQUEZ S38-213 Y CALLE 6	3	30	11
24	PARADISE GUAJALO	2670170	AV. SIMON BOLIVAR 174 Y MALDONADO	3	47	8
25	GRAN MARQUEZ EL	3061921	MANGLAR ALTO S18-326 Y GUANAZAN	3	38	2

Tomado de: Ministerio de Turismo del Ecuador, Catastro de Establecimientos Turísticos, 2013).

2. Diagnóstico de la Situación de la Seguridad y Salud Ocupacional en Hoteles de Dos y Tres Estrellas de la Ciudad de Quito

2.1. Delimitación del área de estudio

De los veinte y cinco (25) hoteles identificados con categoría 2 y 3 estrellas, se ha seleccionado siete (7) de ellos, los cuales están ubicados en el sector de La Mariscal. Un punto de partida para haber elegido este grupo de 7 hoteles, es debido a que estos se encuentran dentro de un perímetro considerado de alta importancia turística de Quito, además en el mismo perímetro se encuentran algunos de los hoteles considerados de lujo(5 estrellas), y de cadena internacional: Hilton, Jw Marriot, Swissotel, Holiday Inn, Nu House, Mercure.

Para los hoteles de menor categoría, es muy importante tener herramientas que les ayude a mejorar su imagen y logren encaminarse en la excelencia; esto no quiere decir que logren ponerse al nivel de los hoteles de categoría mayor, pero si a ser más competitivos y que mejor que siguiendo el modelo de los que están caracterizados por brindar a sus huéspedes, total confianza y tranquilidad.

Los hoteles más pequeños necesitan mejorar su imagen y llegar a intensificar de mejor manera la afluencia de turistas en el sector La Mariscal, conocida también como la 'Zona Rosa de Quito'; por la presencia de bares, restaurantes, discotecas, karaokes y variados sitios de diversión nocturna.

Los establecimientos hoteleros sin importar el tamaño de su infraestructura o categorización asignada, necesitan de un talento humano calificado para el servicio de hospedaje, pero también es indispensable que el mismo talento humano esté capacitado en temas de Seguridad y Salud Ocupacional.

2.1.1. Identificación de la zona de intervención

El área de estudio se ha delimitado por la presencia del grupo de 7 hoteles, correspondientes a la categoría de estudio, estos se encuentran en un perímetro, establecido entre: Avenida Patria (Línea Sur), Avenida 12 de Octubre (Línea Este), Avenida América (Línea Oeste) y Avenida Francisco de Orellana (Línea Norte). En la siguiente figura se muestra el área de intervención delimitada.

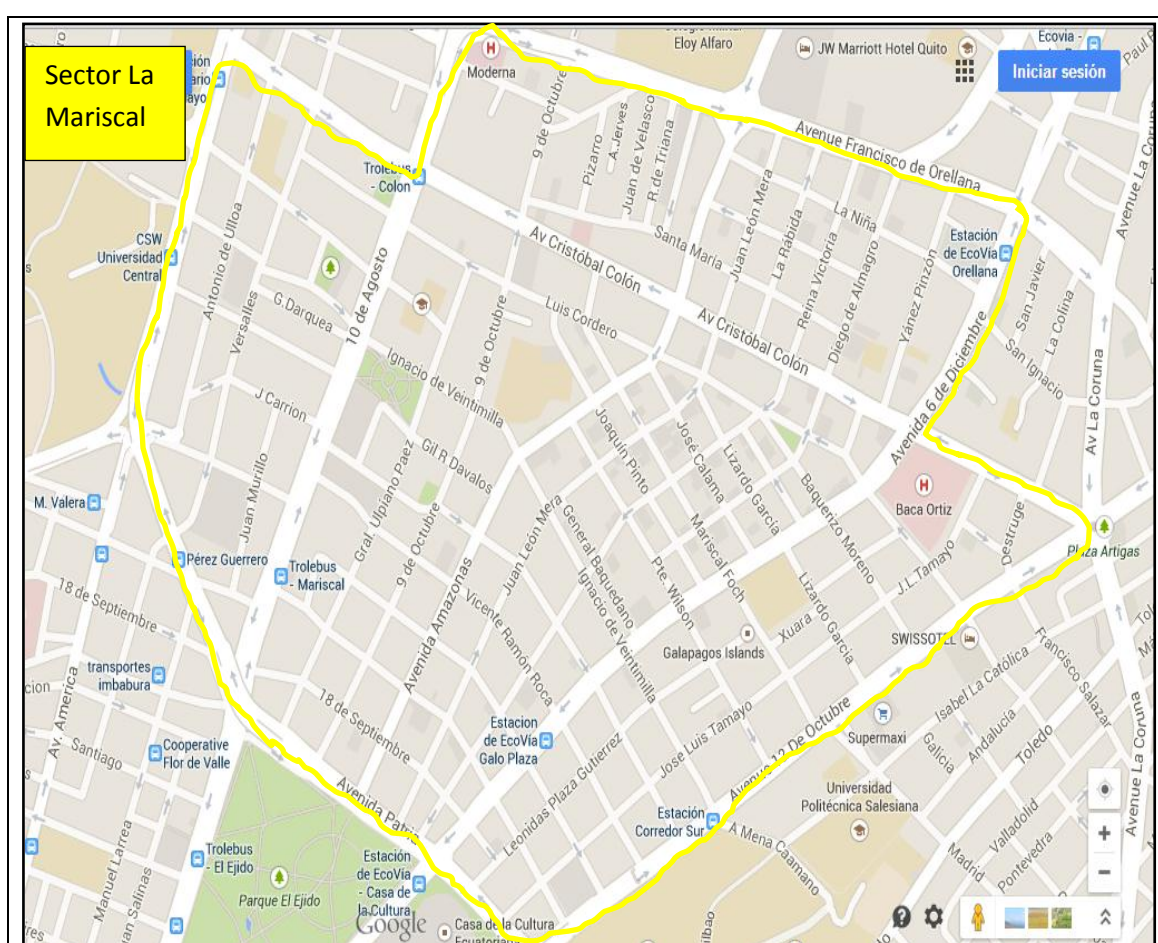


Figura 4. Delimitación del área de intervención.

Tomado de: Google Map., 2014. Sector La Mariscal en Quito, Ecuador.

Los establecimientos hoteleros ubicados en el área de intervención y que cumplen con la característica de categorización se muestran en la siguiente tabla, de la misma manera en la figura n° 4 se muestra la ubicación de estos establecimientos en el área de intervención:

Tabla 4. Hoteles ubicados en el Sector La Mariscal de categoría 2 y 3 estrellas

No.	HOTEL	CATEGORÍA # ESTRELLAS	PROPIETARIO	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	NÚMERO DE EMPLEADOS	NÚMERO DE HABITACIONES	PLAZAS HABITAC.
1	DORADO	SEGUNDA 3 ESTRELLAS	CIFUENTES JARA CARLOS ESTEBAN	contabilidad.hdorado@andinanet.net	22228511	Av. 18 de Septiembre OE2-43 Manuel Larrea	12	55	110
2	CALIMA	SEGUNDA 3 ESTRELLAS	BURNEO BURNEO VICENTE NICOLAS	vnburneo@uio.net	22540891	Luis Cordero E1-21 Av. Diez de Agosto	10	36	72
3	ALSTON INN	SEGUNDA 3 ESTRELLAS	GOMEZJHANIN E JOHNNY RAUL	alston@uio.satnet.net	22222721	Juan León Mera N23-41 Baquedano	14	24	48
4	DAN INTERNACIONAL	SEGUNDA 3 ESTRELLAS	BURNEO ARIAS VICTOR SEVERO	victorburneo@andinanet.net	22221727	Av. 10 de Agosto N25-80 y Av. Cristóbal Colon	11	43	86
5	JORMARY	TERCERA 2 ESTRELLAS	ESPARZA BASTIDAS HILDA MARINA	hoteljormary@yahoo.com	22562438	Antonio de Ulloa N22-61 y Jerónimo Carrión	6	30	60
6	GENESIS PALACE	TERCERA 2 ESTRELLAS	TULCAN MEJIA ORLANDO RAMIRO	No Dispone	981469170	Av. 18 de Septiembre OE1-123 y Av. América	3	31	62
7	SANTA CLARA INTERNACIONAL	SEGUNDA 3 ESTRELLAS	CESPEDES CARRILLO ALEJANDRO PAÚL	No Dispone	2541472	Gustavo Darquea Oe1-76 y 10 de Agosto	5	34	68

Tomado de: Quito Turismo, Catastro de Establecimientos Turísticos de Quito, 2014.

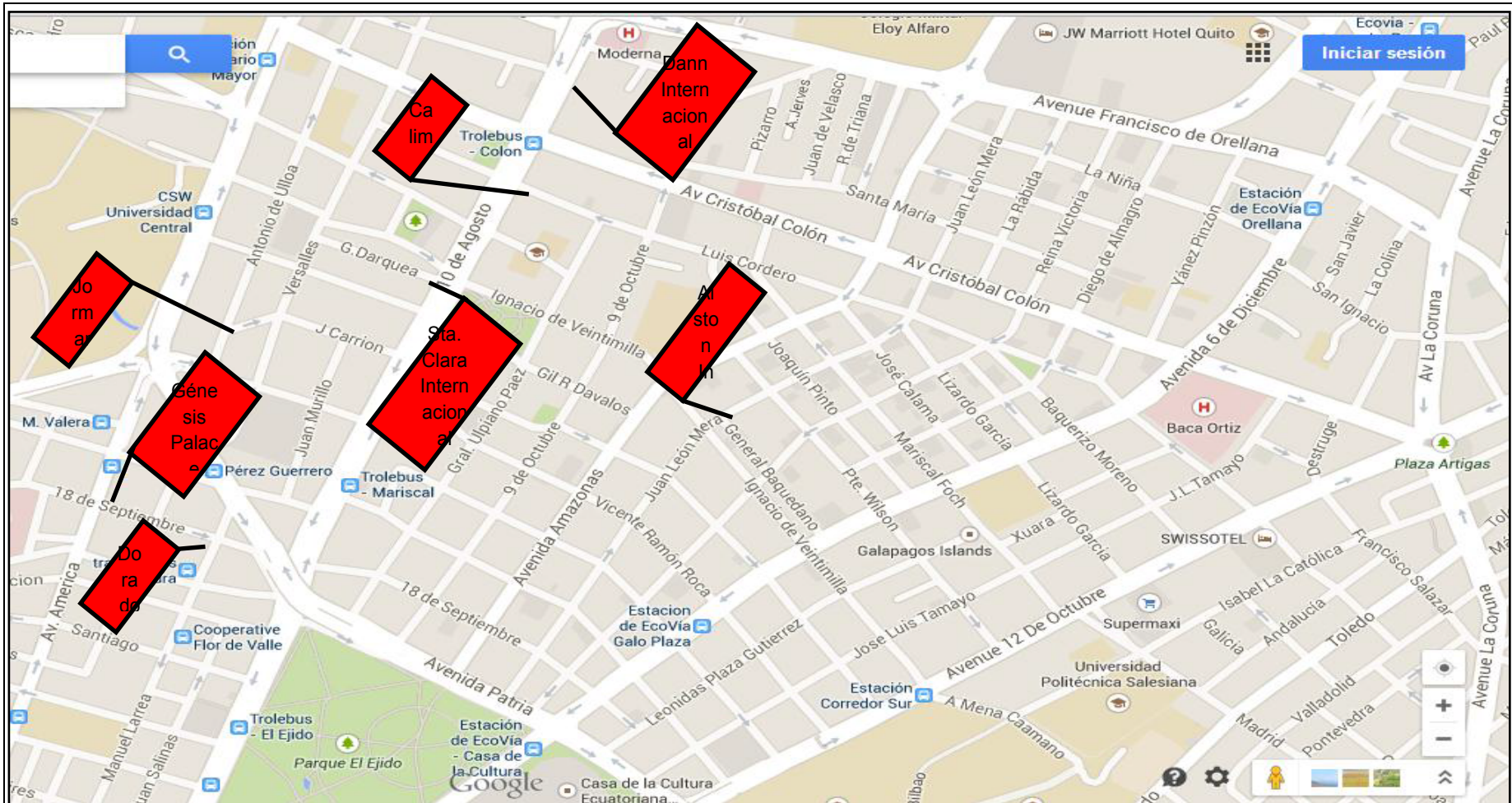


Figura 5. Mapa con la ubicación de los establecimientos del "Sector La Mariscal"

Modificado de: Google Map., Google Earth. (2014). Sector La Mariscal en Quito Ecuador.

2.2. Definición del proceso de análisis

2.2.1 Parámetros de valoración

En Ecuador, existe un protocolo elaborado según la norma de *Smart Voyager Express* (norma encaminada a orientar a los establecimientos turísticos receptivos a desarrollar las buenas prácticas de turismo sostenible), la norma *Smart Voyager Express* fue creada por la fundación Conservación y Desarrollo especialmente para los hoteles pequeños, que no están en la capacidad de generar mayores inversiones para lograr cambios extremos en sus operaciones (Smart Voyager Express Org., Certificación para la Sostenibilidad Turística Smart Voyager, 2011)

Por su parte el Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad – MCPEC, es el encargado de difundir el ‘Sello Se Hace Bien, Se Hace Mejor’, el cual según la Norma 4, descrita en el documento para la obtención del sello, el requisito número 3 de los 8 contemplados, hace referencia a la Salud y Seguridad Ocupacional, como parte de la ‘Ética en el Talento Humano’, la misma que para su valoración y cumplimiento debe contar con las fuentes de verificación correspondientes en los siguientes aspectos:

1. El cumplimiento con lo estipulado en la ley
2. La proporción de equipos de seguridad
3. El registro que permita monitorear las enfermedades y riesgos en el trabajo
4. La capacitación al talento humano (Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad, 2010, pp.4 - 14).

El Ministerio de Turismo del Ecuador – MINTUR (2012), publicó una presentación de 106 diapositivas, en cuya portada resalta el sello ‘Ecuador ama la vida’, se hace referencia a este documento, ya que concuerda con el citado anteriormente en el ámbito de las estrategias para mejorar los destinos y servicios; el sello ‘Hace bien, hace mejor’, queda referido como uno de los

Sistemas de Gestión Inicial para las Buenas Prácticas, abarcado por el Sistema Nacional de Calidad Turística.

Dicho todo esto, a donde se quiere llegar es a intervenir detalladamente en uno de los principales requisitos para la obtención de un reconocimiento o certificación, los hoteles de categoría seleccionada necesitan registrarse a la base normativa vigente, su talento humano necesita trabajaren las condiciones y bajo los criterios correspondientes, para lo cual, la existencia de un manual técnico en Seguridad y Salud Ocupacional, conducirá a los establecimientos a alcanzar la calidad en el servicio requerida por las y los clientes.

A su vez, el Ministerio de Relaciones Laborales – MRL (2014), en su portal oficial, ha planteado un formato base para el desarrollo del reglamento interno, que incluye los siguientes parámetros:

Tabla 5. Parámetros Para el Reglamento Interno

Entre los requisitos deberán constar documentos escaneados de:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Una Petición destinada al ‘Director Regional de Trabajo’ firmada por el ‘Representante Legal’, responsable o por el dueño del establecimiento, esto se debe hacer de acuerdo al formato de descarga. 2. Designación de un ‘representante legal’ o apoderado. 3. Un ‘Registro Único de Contribuyentes’. 4. C.I. y papeleta de votación actual del ‘representante legal’, apoderado o dueño del establecimiento. 5. Certificación de ‘Cumplimiento de Obligaciones’ con el IESS o el acuerdo de ‘purga de mora’. 6. Permiso de funcionamiento concedido por la ‘Dirección Regional de trabajo’ para el proceso de ‘Actividades Complementarias’.
Adjuntar:
<ol style="list-style-type: none"> 7. El modelo del Reglamento, en formato hecho en Word.
El procedimiento es el siguiente:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El patrón deberá remitirlos requisitos al siguiente correo electrónico: (reglamentosinternos@mrl.gob.ec) 2. El Ministerio de Relaciones Laborales examinará los archivos recibidos y si existieran observaciones, se devolverá la documentación, por correo electrónico al patrón, para las respectivas correcciones, teniendo para ello 72 horas como plazo máximo, de no ser así, la tramitación

quedará archivada.

Después de la aceptación del Reglamento Interno de Trabajo se emitirá la correspondiente resolución de conformidad y el debido reconocimiento del Ministerio de Relaciones Laborales.

Tomado de: Ministerio de Relaciones Laborales, Requisitos y procedimiento para aprobación de reglamentos internos de trabajo, 2014.

Para el caso de los establecimientos hoteleros existen manuales de implementación orientados a la prevención de riesgos en la salud y seguridad ocupacional de las y los trabajadores, que incluyen los siguientes parámetros:

- Prevención de riesgos del trabajo propios de la empresa (factores de riesgo).
- Clasificación de los accidentes y actuación ante los mismos.
- Señalización de seguridad.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.
- Actos antisociales e incidentes.

A esto se suma la ordenanza vigente en la ciudad de Quito; se trata de la Ordenanza Municipal N° 276, según lo descrito en su Art. 38, numeral 9, en la cual se considera una *infracción grave*, 'el incumplimiento de la normativa vigente en materia sanitaria, sobre prevención de incendios y de seguridad de instalaciones de las personas e instalaciones y bienes'. A su vez el Art. 42 de la misma Ordenanza, se hace mención al Art. 52 de la Ley de Turismo, en donde cataloga las sanciones para las infracciones graves, con multas de mil (1.000) a cinco mil (5.000) dólares americanos y la anotación en el "Libro de Los Empresarios Incumplidos" (Consejo Metropolitano de Quito, 2009. Ordenanza Municipal N° 276. Sección 2, Infracciones Administrativas. ART. 38, Numeral 9).

Finalmente, una vez hecha la intervención en cada una de las áreas del tema descrito, a quien beneficiará la correcta aplicación de este trabajo es: al hotel, al trabajador, al turista, al MINTUR y quien aprueba el Reglamento Interno de cada hotel, que es el Ministerio de Relaciones Laborales.

2.2.2 Desarrollo de instrumentos de valoración

La justificación metodológica de este proyecto se sustenta en un proceso inductivo - deductivo, de análisis comparativo y cualitativo para la optimización de mejoras y el rendimiento recomendable de los hoteles (como ya se describió en el capítulo introductorio del presente trabajo); para ello se ha elaborado un formulario tipo entrevista, con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la seguridad y salud ocupacional de los hoteles de 2 y 3 estrellas en el área de intervención.

Como paso inicial en el desarrollo del principal instrumento de valoración, se concreta su objetivo, quedando éste de la siguiente manera:

Definir el estado actual sobre el tema de Seguridad y Salud Ocupacional en los hoteles de 2 y 3 estrellas del Sector de la Mariscal en Quito.

El objetivo se ubica en el encabezado de los formularios, bajo el título del proyecto general; para que los entrevistados sepan, lo que se quiere lograr, y sobre todo, que tengan un enfoque directo en el tema de estudio para este proyecto.

2.2.2.1 Definición de las variables de análisis

El número total de entrevistas es de 14; de las cuales 7 corresponden a los empleadores, de cada uno de los establecimientos y las 7 restantes dirigidas a 7 empleados, uno de cada establecimiento, seleccionado de forma aleatoria.

Cada uno de los 14 entrevistados debió iniciar, llenando el membrete de la entrevista, luego de haber leído el título y el encabezado respectivamente.

En el membrete cuenta:

1. *Nombre:*.....
2. *Cargo:*.....
3. *Hotel:*
4. *Categoría del Hotel:*

La entrevista se ha definido en base a:

- a) Los requisitos del Protocolo para el ‘Sello Se Hace Bien, Se Hace Mejor’
- b) Los parámetros del ‘Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo’
- c) Al formato base para el desarrollo del reglamento interno, según el ‘Ministerio de Relaciones Laborales’
- d) Las medidas aplicadas y que han dado efectivos resultados, según manuales existentes.

Por tales razones, y con la finalidad de lograr el objetivo propuesto, la entrevista quedó estructurada, con un total de 7 preguntas de opción múltiple, con el siguiente formato para los empleadores:

1. ¿Conoce sobre el tema de Seguridad y Salud Ocupacional?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Dónde lo estudio?
2. ¿Ha leído el “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo”?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Qué le motivo a leerlo o cuál fue la razón para hacerlo?
3. ¿Su establecimiento cuenta con un Manual de Salud y Seguridad Ocupacional?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
4. ¿Considera importante que los empleados, en su hotel, tengan un ejemplar del “Reglamento Interno de la Empresa”, adaptado a sus actividades cotidianas?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Por qué considera esto importante?
5. ¿A quiénes piensa que beneficiaría el trabajar en base a un Reglamento Interno sobre la Seguridad y Salud Ocupacional?
6. A continuación elija los temas, sobre los cuales sus empleados desconocen:
Obligaciones de la empresa <input type="checkbox"/> Responsabilidades de los trabajadores <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Sistema de Gestión de Seguridad y Salud <input type="checkbox"/> Prevención de riesgos del trabajo <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Clasificación de los accidentes y actuación ante los mismos <input type="checkbox"/>

Señalización de seguridad <input type="checkbox"/>	Vigilancia de la salud de los trabajadores
<input type="checkbox"/> Actos antisociales e incidentes <input type="checkbox"/>	
7. ¿Ha recibido capacitaciones, sobre temas de Seguridad y Salud Ocupacional?	
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Figura 6. Formulario de entrevista para los empleadores.	

De la misma manera, un total de 7 preguntas de opción múltiple, con el siguiente formato para los empleados:

a) ¿Conoce sobre el tema de Seguridad y Salud Ocupacional?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Dónde lo estudio?
b) ¿Ha leído el “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo”?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Qué le motivo a leerlo o cuál fue la razón para hacerlo?
c) ¿El establecimiento, donde actualmente labora, cuenta con un Manual de Salud y Seguridad Ocupacional?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
d) ¿Considera importante que el hotel, donde usted trabaja, le facilite un ejemplar del “Reglamento Interno de la Empresa”, adaptado a sus actividades cotidianas?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Por qué considera esto importante?
e) ¿A quiénes piensa que beneficiaría el trabajar en base a un Reglamento Interno sobre la Seguridad y Salud Ocupacional?
.....
f) A continuación elija los temas, sobre los cuales usted desconoce:
Obligaciones de la empresa <input type="checkbox"/> Responsabilidades de los trabajadores
<input type="checkbox"/> Sistema de Gestión de Seguridad y Salud <input type="checkbox"/> Prevención de riesgos del trabajo
<input type="checkbox"/> Clasificación de los accidentes y actuación ante los mismos <input type="checkbox"/>

Señalización de seguridad <input type="checkbox"/>	Vigilancia de la salud de los trabajadores
<input type="checkbox"/> Actos antisociales e incidentes <input type="checkbox"/>	
g) ¿Ha recibido capacitaciones, sobre temas de Seguridad y Salud Ocupacional?	
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

Figura 7. Formulario de entrevista para los empleados

Para concluir, con las respectivas entrevistas, se hace el pertinente agradecimiento y se detalla una importante aclaración:

‘Se indica que la información recogida en el formulario, es de total confidencialidad y usada únicamente con fines investigativos de estudios universitarios’.

2.3. Análisis y procesamiento de la información

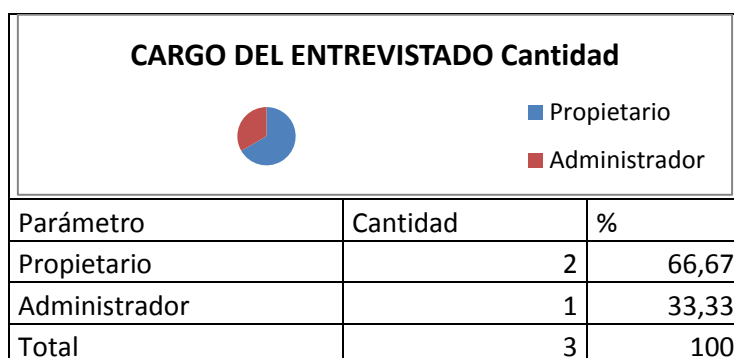
2.3.1. Tabulación de resultados

Después de una correspondiente planificación, se realizó la visita a cada uno de los 7 establecimientos, de los cuales se obtuvo acogida únicamente en 3 de ellos, siendo estos: *‘Hotel Calima’*, *‘Hotel Dorado’* y *‘Hotel Génesis Palace’*.

Los restantes 4 hoteles no tuvieron la predisposición para colaborar con este proyecto, para ello se envió una carta oficial desde la coordinación de la carrera, así como llamadas del coordinador y del estudiante, no teniendo respuesta favorable se procedió a realizar varias visitas a los mismos. En el momento de realizar las visitas posteriores o de insistencia, los administradores no se encontraban en el establecimiento o estaban ocupados, por tal razón y luego de 20 días de esperar por alguna respuesta, no se pudo concretar la correspondiente entrevista con los siguientes establecimientos: *‘Hotel Alston Inn’*, *‘Hotel Dan Internacional’*, *‘Hotel Jormary’*, *‘Hotel Santa Clara Internacional’*.

La tabulación de las entrevistas concretadas, queda definida de la siguiente manera:

Tabla 6. Cargo del empleador entrevistado



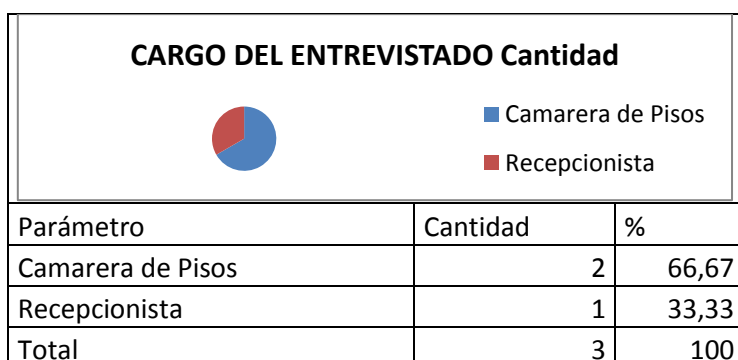
Un 66,67% de los empleadores entrevistados son propietarios de los establecimientos y un 33,33% son administradores.

Tabla 7. Categoría de los hoteles visitados



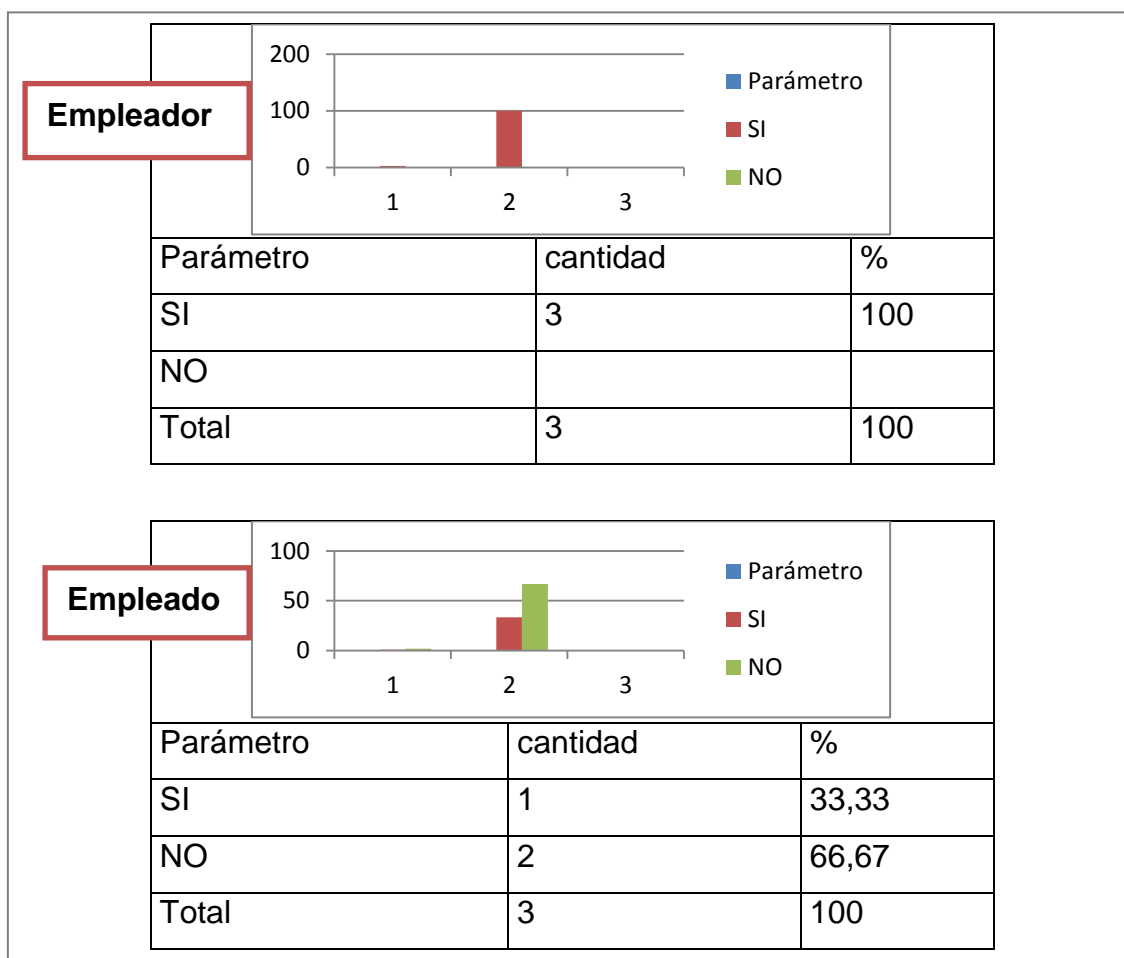
El 66,67% de los hoteles elegidos para la entrevista son de Segunda Categoría (3 estrellas) y un 33,33% son de Tercera Categoría (2 estrellas).

Tabla 8. Cargo del empleado entrevistado



Un 66,67% de los empleados entrevistados son Camareras de Pisos en los establecimientos y un 33,33% son Recepcionistas.

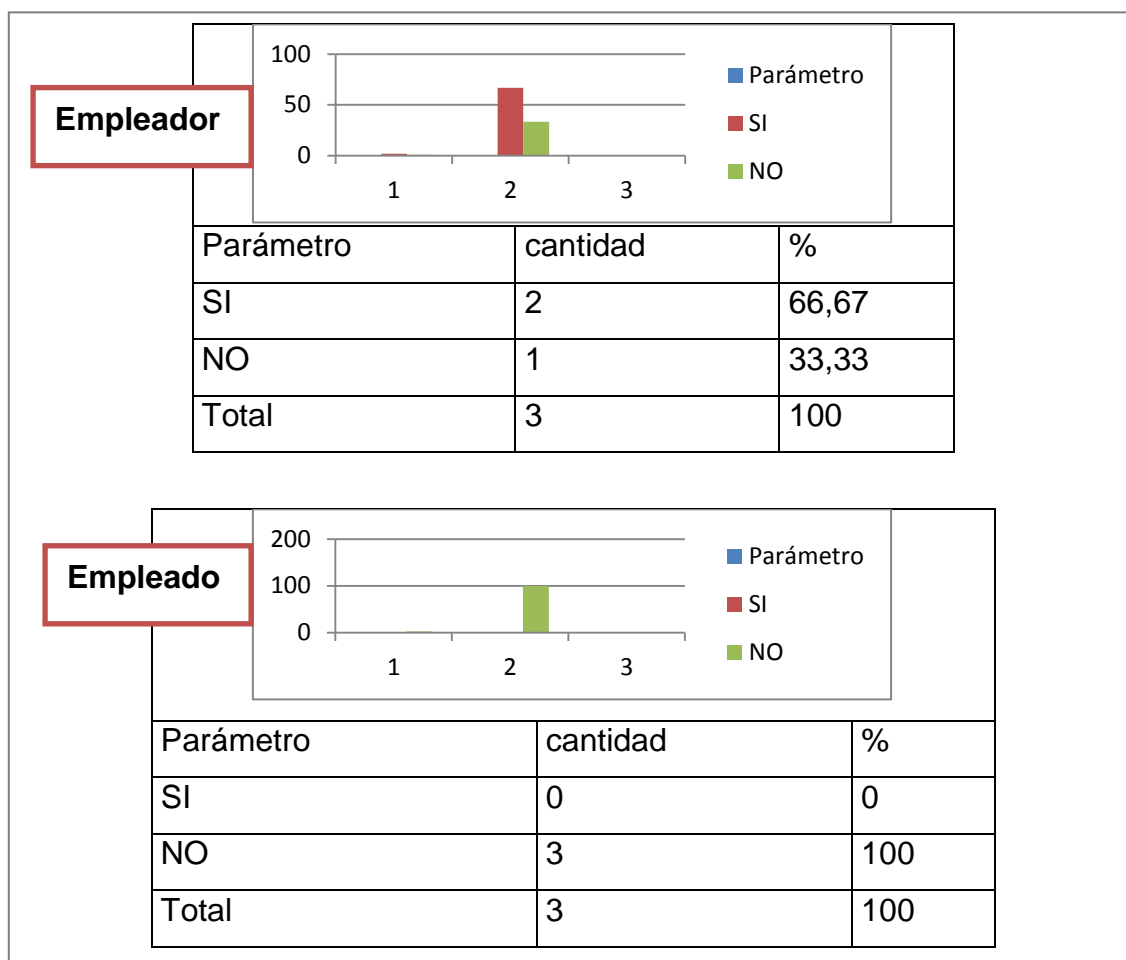
Tabla 9. Primera pregunta de la entrevista



En la primera pregunta planteada a los empleadores, el 100% de los entrevistados conoce sobre los temas de Seguridad y Salud Ocupacional. Parte de la información fue facilitada por parte de las capacitaciones que brinda el Cuerpo de Bomberos Quito y la otra parte encontró información en las páginas del MRL y del IESS.

En la misma pregunta planteada a los empleados, el 66,67% de los entrevistados NO conoce sobre los temas de Seguridad y Salud Ocupacional y únicamente el 33,33% Si conoce algo sobre estos temas.

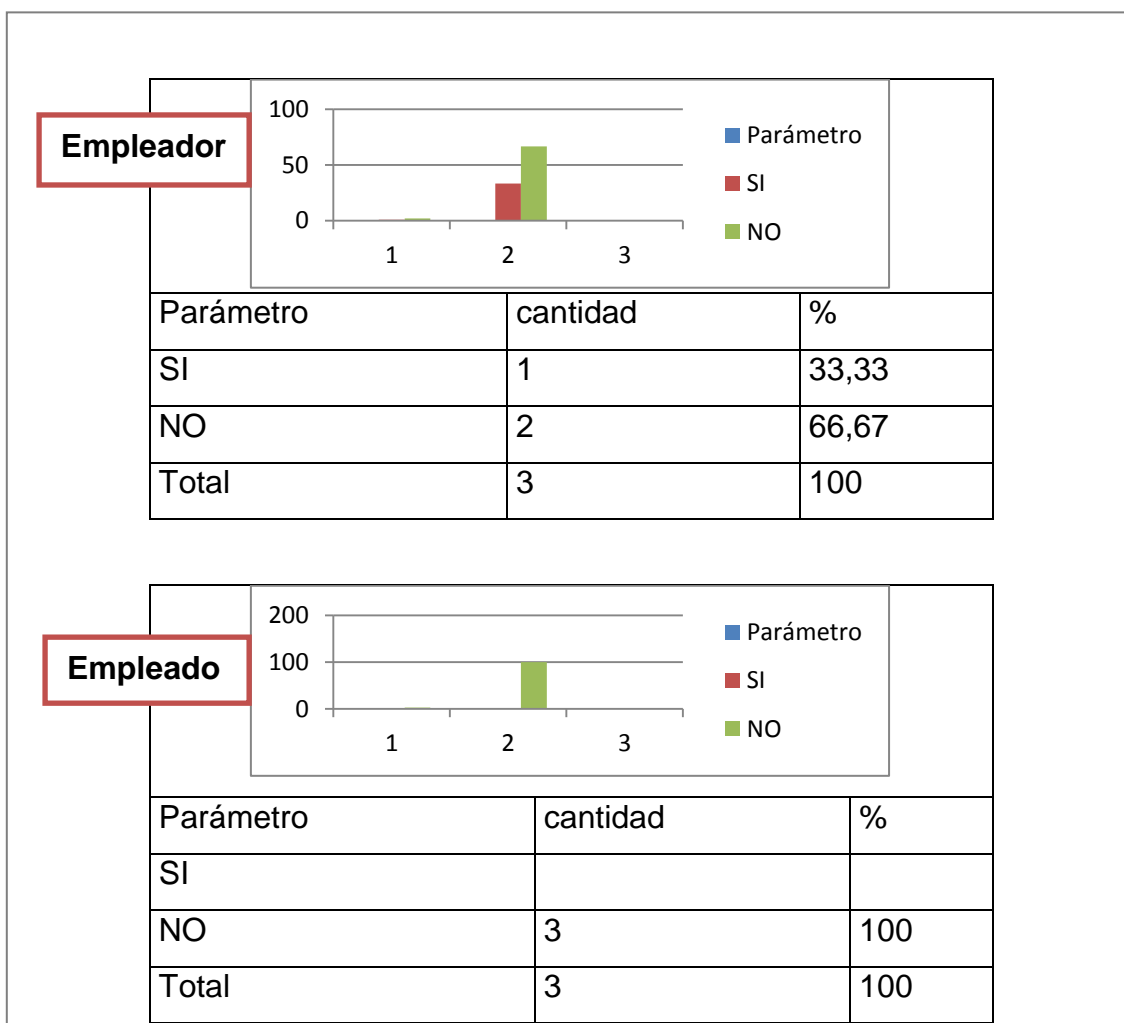
Tabla 10. Segunda pregunta de la entrevista



En la segunda pregunta, planteada a los empleadores se establece en un 66,67% los entrevistados que han leído el Reglamento, y en un 33,33% los que no lo han leído. La razón o el motivo para que la mayoría de los entrevistados hayan leído el Reglamento; es por obligatoriedad para conseguir los permisos de funcionamiento.

En la segunda pregunta, dirigida a los empleados, se establece que ninguno de los entrevistados han leído el "Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente Laboral".

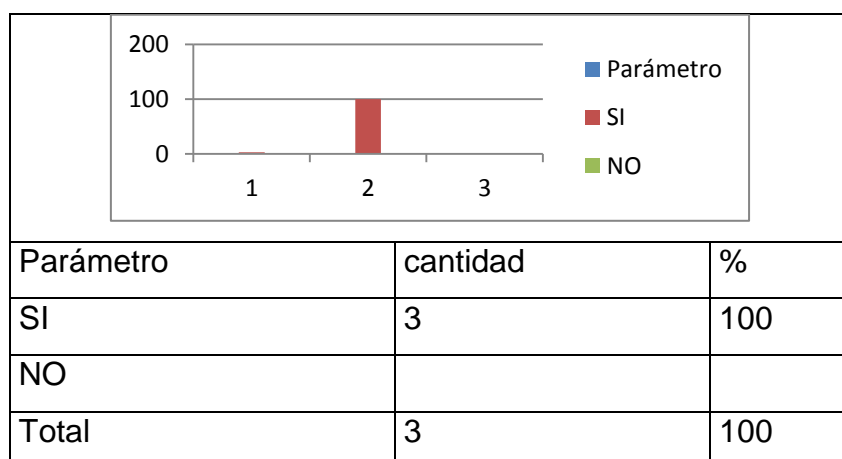
Tabla 11. Tercera pregunta de la entrevista



En la tercera pregunta se establece en un 33,33% los establecimientos que cuentan con un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional, y en un 66,67% los que no tienen dicho Manual.

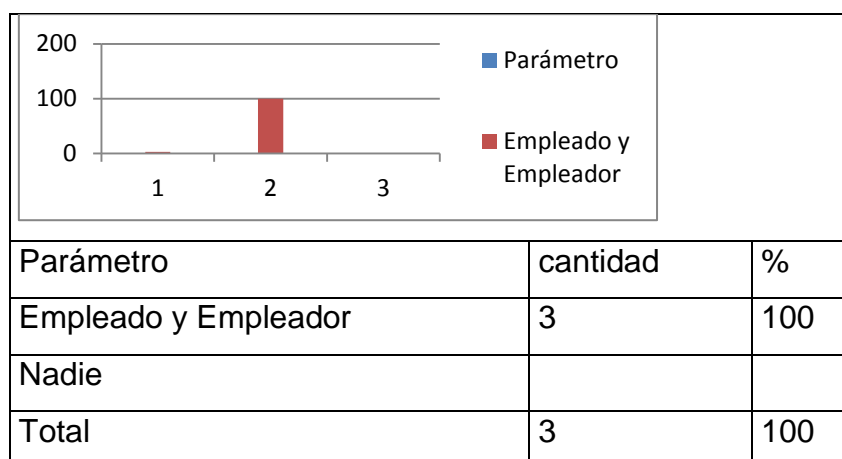
En la misma pregunta el 100% de los empleados encuestados coinciden que los establecimientos, en donde actualmente laboran, NO cuentan con un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional.

Tabla 12. Cuarta pregunta de la entrevista



En la cuarta pregunta planteada a los empleadores y empleados, el 100% de los ellos consideran importante que en sus hoteles existan o se faciliten para cada empleado, ejemplares del Reglamento Interno de la empresa, para mejorar su desempeño laboral, para guiarse en documentos técnicos.

Tabla 13. Quinta pregunta de la entrevista



En la quinta pregunta planteada, el 100% de los empleadores y el 100% de los empleados entrevistados consideran que trabajar en base a un Reglamento Interno, beneficiaría a las dos partes, incluidos todos los involucrados en la actividad hotelera.

Tabla 14. Sexta pregunta de la entrevista

6. A continuación elija los temas, sobre los cuales sus empleados desconocen:	
Parámetro	cantidad
Responsabilidades de los trabajadores	1 persona
Prevención de riesgos del trabajo	2 personas
Clasificación de los accidentes y actuación ante los mismos	1 persona
Señalización de seguridad	1 persona
4	Total de temas que los empleados desconocen los temas mencionados

En la sexta pregunta, se registra un total de 4 temas que tienen que ser incluidos en el desarrollo del Manual, porque los empleados no tienen conocimiento al respecto.

Tabla 15. Séptima pregunta de la entrevista

7. ¿Sus empleados han recibido capacitaciones, sobre temas de Seguridad y Salud Ocupacional?			Empleador
Parámetro	cantidad	%	
SI	3	100	
NO			
Total	3	100	

7. ¿Ha recibido capacitaciones, sobre temas de Seguridad y Salud Ocupacional?			Empleado
Parámetro	cantidad	%	
SI	2	66,67	
NO	1	33,33	
Total	3	100	

Para concluir con la entrevista, en la séptima pregunta planteada a los empleadores, el 100% de sus empleados han recibido capacitaciones, sobre temas de Seguridad y Salud Ocupacional.

Y hecha la misma pregunta a los empleados; resulta que el 66,67% de los empleados entrevistados han recibido capacitaciones, sobre temas de Seguridad y Salud Ocupacional y un 33,33% no han recibido capacitaciones en dichos temas.

2.3.2. Conclusiones de la tabulación de resultados:

- a) Los empleadores conocen sobre los temas de Seguridad y Salud Ocupacional, pero existe la necesidad de un importante porcentaje de

- empleados que necesitan capacitaciones sobre temas de Seguridad y Salud Ocupacional.
- b) Ninguno de los empleados entrevistados han leído el Reglamento vigente y solo un 66,67% de los empleadores si lo han leído.
- Este reglamento contiene 193 artículos y su ámbito de aplicación se orienta a toda acción profesional y todos los centros de trabajo, planeando el objetivo de 'prevenir', 'disminuir' o 'eliminar' 'los riesgos' de las actividades laborales; es decir, apuntar a la mejora del clima laboral (Art. 1).
- c) Según los empleadores, un 33,33% de los establecimientos cuentan con un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional, y según los empleados, el 100% de los hoteles de Segunda y Tercera categoría NO tienen un Manual. Por tal razón existe la acertada necesidad de crear este importante documento llamado Manual de Seguridad y Salud Ocupacional.
- d) Ambas partes entrevistadas consideran importante tener ejemplares del Reglamento Interno en cada empresa, como un documento técnico que sirva de guía y que facilite el desarrollo de las actividades cotidianas de trabajo.
- e) Una vez más ambas partes, entrevistadas, coinciden en la necesidad de un Reglamento Interno; sin embargo dicho documento no existe, a pesar de ser mandatorio según el Art.11 del Reglamento General de Actividades Turísticas.
- Una vez desarrollado el Manual de Seguridad y Salud Ocupacional, a partir de este, se puede crear, de acuerdo a las necesidades de cada hotel, un Reglamento Interno, para que todos los involucrados en la actividad hotelera conozcan sus obligaciones, responsabilidades, y finalmente gocen de los beneficios por hacer un trabajo correcto.
- f) Se les pidió a los entrevistados que seleccionen los temas de los cuales no tengan conocimientos, las respuestas concuerdan y como resultado se tendrán que agregar los siguientes temas en el desarrollo del Manual:

- Responsabilidades de los trabajadores
- Prevención de riesgos del trabajo
- Clasificación de los accidentes y actuación ante los mismos
- Señalización de seguridad
- Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud.

g) Una vez identificada la necesidad de crear el Manual de Seguridad y Salud Ocupacional, es indispensable que se dé a conocer su contenido a todos los empleados y reforzar cada tema, en la medida posible, por medio de capacitaciones.

2.3.3. Análisis FODA

El análisis FODA es un método, el cual estudia la situación de una empresa evaluando las características internas (fortalezas y debilidades) y externas (oportunidades y amenazas). Estas herramientas ayudan a conocer la situación real de la empresa y a crear estrategias positivas frente a la competencia. (Robbins y Coulter, 2010, pp.165-166)

En la tabla 16 se ha desarrollado una matriz en la que se puede reconocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) para una precisa identificación e individualización de los principales problemas de este sector analizado.

Tabla 16. Análisis FODA

Fortalezas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los empleadores conocen sobre los temas de Seguridad y Salud Ocupacional. 2. Algunos empleadores han leído el 'Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo'. 3. Por cuestiones de permiso de funcionamiento en su mayoría los empleadores han recibido capacitaciones en torno a la prevención de riesgos y planes de emergencia a
------------	--

	nivel básico.
Oportunidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. La mayoría de los hoteles tienen la predisposición para trabajar con un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional. 2. Tanto los empleadores como los empleados coinciden en la necesidad de un Reglamento Interno. 3. Un porcentaje considerable de empleados necesitan capacitaciones sobre temas de Seguridad y Salud Ocupacional.
Debilidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ninguno de los empleados entrevistados han leído el Reglamento vigente. 2. No todos los hoteles cuentan con un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional. 3. Ninguno de los establecimientos cuentan con un Reglamento Interno.
Amenazas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los establecimientos que no cumplen con la normativa vigente podrían tener fuertes sanciones e incluso podrían ser clausurados. 2. Pérdida de competitividad de los establecimientos hoteleros. 3. Denuncias ante las autoridades competentes por parte de los empleados y turistas.

2.3.4. FODA cruzado

En la tabla 17 se muestra el desarrollo de una matriz, siguiendo el modelo que planteo Fred David (2013). Se trata de una combinación de las amenazas y oportunidades con las debilidades y fortalezas, se realizó este diagrama con la finalidad de generar estrategias acertadas (F. David, 2013. Pp. 175-176).

Tabla 17. Desarrollo de una matriz de FODA cruzado		FORTALEZA	OPORTUNIDADES
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Los empleadores conocen sobre los temas de Seguridad y Salud Ocupacional. 2. Algunos empleadores han leído el "Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo". 3. Por cuestiones de permiso de funcionamiento en su mayoría los empleadores han recibido capacitaciones en torno a la prevención de riesgos y planes de emergencia a nivel básico. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La mayoría de los hoteles tienen la predisposición para trabajar con un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional. 2. Tanto los empleadores como los empleados coinciden en la necesidad de un Reglamento Interno. 3. Un porcentaje considerable de empleados necesitan capacitaciones sobre temas de Seguridad y Salud Ocupacional.
DEBILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ninguno de los empleados entrevistados han leído el Reglamento vigente. 2. No todos los hoteles cuentan con un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional. 3. Ninguno de los establecimientos cuentan con un Reglamento Interno. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar programas de capacitación relacionados con la temática S y SO, dirigido a las y los empleados. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Desarrollar un Manual de S y SO base a ser implementado en los hoteles de 2 y 3 estrellas.
AMENAZAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los establecimientos que no cumplen con la normativa vigente podrían tener fuertes sanciones e incluso podrían ser clausurados. 2. Pérdida de competitividad de los establecimientos hoteleros. 3. Denuncias ante las autoridades competentes por parte de los empleados y turistas. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Desarrollar un Reglamento Interno modelo a ser implementado en los hoteles de 2 y 3 Estrellas. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Campaña de sensibilización dirigida a empleadores y empleados de los hoteles de 2 y 3 estrellas para la implementación de los manuales y reglamentos de SySO.

2.3.5. Priorización de estrategias

Resultado de la aplicación del FODA cruzado se han identificado las siguientes estrategias a ser implementadas en el marco del presente proyecto, mismas que serán desarrolladas en el capítulo siguiente:

1. Implementar programas de capacitación relacionados con la temática S y SO, dirigido a las y los empleados.
2. Desarrollar un Manual de S y SO base a ser implementado en los hoteles de 2 y 3 estrellas.
3. Desarrollar un Reglamento Interno modelo a ser implementado en los hoteles de 2 y 3 Estrellas.
4. Campaña de sensibilización dirigida a empleadores y empleados de los hoteles de 2 y 3 estrellas para la implementación de los manuales y reglamentos de S y SO.

3. Propuesta de mejoras

3.1. Estrategia de capacitación

El Manual de Seguridad y Salud Ocupacional es de uso exclusivo de la empresa, sin menoscabar que el contenido le deberá ser proporcionado por medio de charlas o capacitaciones al empleado.

Para cumplir con los propósitos del 'Plan de Emergencias' se deberá capacitar de manera efectiva al personal, esta tarea deberá estar en manos de responsables habilitados.

Se recomienda contratar a un profesional especializado en Seguridad e Higiene Ocupacional, se lo debe hacer al menos una vez al año; a esta persona se le encomendara la misión de impartir instrucciones, sobre las medidas preventivas, complementarias y necesarias, sin desapegarse de las normativas vigentes.

Es muy importante, que el personal o parte de él tenga conocimientos de primeros auxilios, es decir que estén capacitados en temas relacionados con una emergencia, es uno de los principales temas que se deberá incluir como parte de las capacitaciones. Principalmente se deberá prestar atención a Reanimación Cardio - Pulmonar (RCP), atención de heridas más comunes y atención y transporte de heridos.

Quedando a la total conveniencia de cada hotel el acto de elegir y contratar instituciones que brinden este tipo de capacitaciones, sin embargo se recomienda tomar en consideración al Cuerpo de Bomberos o a la Cruz Roja Ecuatoriana, instituciones que brindan permanentemente este tipo de servicios de manera confiable y competente.

Las temáticas específicas de capacitación sugeridas son:

- Prevención de Riesgos e Higiene Industrial
- Primeros Auxilios
- Formación Basada en Competencias Laborales (Responsabilidades de las y los Trabajadores)
- Hospitalidad
- Servicio y Atención al Cliente (Ética en el Sector Servicios)

3.2. Manual de Seguridad y Salud Ocupacional

Con el fin de brindar un aporte a la comunidad que conforma los establecimientos hoteleros señalados con la categoría elegida, además de detallar cada uno de los temas sugeridos en las entrevistas realizadas, a continuación se muestra el Contenido del Manual, el mismo que es desarrollado de manera extendida en el anexo 1.

Tabla 18. Contenido del Manual de Seguridad y Salud Ocupacional

Contenido
INTRODUCCIÓN
1.1. Objetivos
1.1.1. Objetivo general.....
1.1.2. Objetivos específicos.....
1.2. Planteamiento del problema.....
1.3. Justificación.....
1.3.1. Justificación Técnica.....
1.3.2. Justificación Metodológica.....
1.3.3. Justificación Práctica.....
1.4. Metodología
1. Capítulo I. Marco Teórico
1.1. Marco Referencial de Salud y Seguridad Ocupacional en Hotelería.....
1.1.1. Principales Conceptos y Términos Globales.....
1.1.2. Seguridad y salud ocupacional aplicada en el turismo.....

1.1.3.	Base Legal en Ecuador.
1.1.4.	Breve reseña histórica de la actividad hotelera en Quito.
1.1.5.	Principales conceptos y términos específicos.
1.1.7.	Situación hotelera en la ciudad de Quito.
2.	Capítulo II. Diagnóstico de la Situación de la Seguridad y Salud Ocupacional en Hoteles de Dos y Tres Estrellas de la Ciudad de Quito
2.1.	Delimitación del área de estudio.....
2.1.1.	Identificación de la zona de intervención
2.2.	Definición del proceso de análisis
2.2.1	Parámetros de valoración.....
2.2.2	Desarrollo de instrumentos de valoración.....
2.2.2.1	Definición de las variables de análisis
2.3.	Análisis y procesamiento de la información
2.3.1.	Tabulación de resultados.....
2.3.2.	Conclusiones de la tabulación de resultados:.....
2.3.3.	Análisis FODA
2.3.4.	FODA cruzado
2.3.5.	Priorización de estrategias
3.	Capítulo III. Propuesta de mejoras
3.1.	Estrategia de capacitación
3.2.	Manual de Seguridad y Salud Ocupacional
3.3.	Modelo de reglamento interno
3.4.	Campaña de sensibilización.....
4.	Capítulo IV. Presupuesto de implementación
5.	Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones
5.1.	Conclusiones.....
5.2.	Recomendaciones.....
	Referencias
	Anexos

Modificado de: Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones CFI, (2003). Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía.

3.3. Modelo de reglamento interno

Cada hotel es responsable de la elaboración de su propio reglamento interno de acuerdo a la política empresarial empleada, tomando como referencia al modelo que sugiere el Ministerio de Relaciones Laborales y basándose en el Manual Técnico que se ha propuesto. Además se tendrá que realizar una debida investigación y recolección de información necesaria.

De acuerdo a la normativa vigente, como se describe en el 'Resumen de la Normativa en la Tabla 1', donde indica que se deberá entregar un ejemplar del Reglamento Interno a cada trabajador.

En el Manual propuesto se engloba cada tema y fue desarrollado de manera universal; es decir, la misma información podrá ser usada en todos los hoteles de 2 y 3 estrellas, pero el contenido del Reglamento es una adaptación de los temas universales a cada hotel de acuerdo a sus necesidades ya su constitución tanto física como política.

En la Tabla 5 del capítulo II, se describe los parámetros para el Reglamento Interno, así como también se enlista los requisitos necesarios para iniciar con los trámites correspondientes.

En este trabajo se anexan los modelos base para estos requisitos:

1. Petición para la aprobación Reglamento Interno de Trabajo
2. El modelo del Reglamento.

Esta información se detalla en el Anexo 2 y Anexo 3, respectivamente.

3.4. Campaña de sensibilización

Es una propuesta interna, para sensibilizar a empleadores y empleados respecto a la importancia de la Seguridad y Salud Ocupacional, así como de las capacitaciones, la implementación del manual y del reglamento interno.

El objetivo de la campaña de sensibilización es; lograr que el talento humano involucrado en las actividades cotidianas, reflexione y despierte en ellos la necesidad de capacitarse, en los temas que se derivan de Seguridad y Salud Ocupacional.

Antes de llevar a cabo la propuesta de campaña es necesario aclarar lo que significa el concepto de realizar una, para ello a continuación se cita lo siguiente:

La campaña de divulgación tiene por fin enviar un determinado mensaje al público. Si se prepara concienzudamente, permitirá transmitir el mensaje que modificará la conducta del público en el sentido que se desea (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual – OMPI,2007, Planificar Una Campaña de Divulgación Publica, p.4).

En base a la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (2007), es importante adoptar la forma de bosquejar un buen plan de la campaña; entonces se proseguirá de acuerdo a las etapas de dicha labor, como se detalla a continuación:

1. Trazar la estrategia de la campaña de divulgación y precisar debidamente los propósitos respectivos.
2. Realizar encuestas que permitan formular un mensaje verdaderamente efectivo.
3. Determinar el público a que se quiere llegar.
4. Trazar el correspondiente plan de publicidad (actividades, campañas, canales de divulgación).
5. Los vínculos de colaboración establecidos para llevar adelante dichas labores.

Mediante un análisis reflexivo se optará ante todo por empatizar y lograr fuertes lazos con los organismos y autoridades competentes para que a través de ellos, la campaña propuesta sea más sencilla de hacer llegar al público elegido.

Los Organismos competentes, podrían ser:

1. Quito Turismo
2. Cuerpo de Bomberos Quito
3. Cámara Provincial de Turismo Pichincha - CAPTUR
4. Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional - SECAP
5. Secretaria Técnica de Capacitación y Formación Profesional - SETEC
6. Smart Voyager Express Org.
7. Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad - MCPEC.

Una vez presentada la campaña a estas instituciones y, entabladas las debidas alianzas de forma estratégica, el siguiente paso deberá ser llevar a cabo la propuesta según sea la planificación.

Para cumplir con el objetivo de la campaña, una forma de motivar a las personas será brindándoles la debida explicación sobre las certificaciones que propone Smart Voyager Express y el MCPEC; mismas que son encargadas de emitir certificaciones de reconocimiento, a las empresas que se esfuerzan por lograr cambios extremos en sus operaciones, el proceso a seguir será:

1. Identificar las certificaciones y procesos a seguir.
2. Presentación de las certificaciones 'Hace Bien Hace Mejor' y 'Distintivo Q' a los hoteles de 2 y 3 estrellas.
3. Taller de sensibilización al personal respecto a la importancia de contar con procesos adecuados y certificaciones de excelencia.
4. Definir las estrategias de implementación y mejora.

Adicionalmente al público objetivo, se le indicara los posibles riesgos a los que están expuestos; de no acatar lo establecido en la ley vigente, se les explicara también sobre las amenazas descritas en la tabla 16 del análisis FODA.

Para el desarrollo de la campaña se ha programado un día con 8 horas de jornada, se concretará la organización de la agenda con los tres hoteles que tienen la predisposición de implementar lo planteado en este proyecto, para esto se prevé utilizar 2 horas en la visita y sensibilización de empleadores y empleados, esta actividad será desarrollada con la asesoría de un funcionario de Quito Turismo y un evaluador de Smart Voyager Express Org, previa a una estricta planificación y organización de los temas a exponer. Las herramientas a utilizar para una correcta exposición son:

1. Un computador portátil
2. Un proyector
3. Flyers con el nombre de la campaña y un mensaje de sensibilización

Se pedirá a cada hotel un espacio de su tiempo (2 horas) y un espacio físico adecuado para la exposición.

Luego de realizada la campaña, se medirá el impacto de sensibilización causado en cada visita, y finalmente se establecerá con los gerentes de cada hotel: el modo de trabajo, el tiempo para la implementación del manual y reglamento, así como también una asesoría para la planificación de las debidas capacitaciones.

4. Presupuesto de implementación

Para el efecto de la creación del presupuesto se ha tomado como referencia los libros de 'Presupuestos: Planificación y Control' de autores muy reconocidos como Welsch, Hilton, Gordon y Rivera (2005) y del libro 'Presupuesto: Enfoque de Gestión, Planeación y Control de Recursos' de Burbano J. (2005).

De acuerdo a la propuesta de mejora, a continuación se muestra la tabla 19, el detalle del presupuesto necesario para la implementación de las actividades propuestas en el capítulo anterior.

Tabla 19. Detalle de la inversión de acuerdo a las propuestas para el proyecto

PROPUESTA	VALOR USD
Propuesta 1. Implementar programas de capacitación relacionados con la temática S y SO, dirigido a las y los empleados.	\$ 5.550,00
Propuesta 2. Desarrollar un Manual de S y SO base a ser implementado en los hoteles de 2 y 3 estrellas.	\$ 5.250,00
Propuesta 3. Desarrollar un Reglamento Interno modelo a ser implementado en los hoteles de 2 y 3 Estrellas.	\$ 3.405,00
Propuesta 4. Campaña de sensibilización dirigida a empleadores y empleados de los hoteles de 2 y 3 estrellas para la implementación de los manuales y reglamentos de S y SO.	\$ 375,00
TOTAL	\$ 14.580,00

A esta tabla se trasladó los valores totales de las siguientes tablas: 20, 21, 22 y 23.

Para efectuar el coste de las capacitaciones según la propuesta 1; Implementar programas de capacitación relacionados con la temática S y SO, dirigido a las y los empleados de los hoteles en cuestión, se ha tomado como referencia el costo de cada capacitación disponible en la página web del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – SECAP, (2014). Oferta Académica Cursos de Corta Duración.

Tabla 20. Costo de las Capacitaciones dirigidas al personal

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CÁLCULO	COSTO USD
Propuesta 1. Implementar programas de capacitación relacionados con la temática S y SO, dirigido a las y los empleados.			\$ 5.550,00
Prevención de Riesgos e Higiene Industrial	Capacitación	1 modulo presencial(25 USD * 27 horas)	675,00
Primeros Auxilios	Capacitación	1 modulo presencial(25 USD * 35 horas)	875,00
Formación Basada en Competencias Laborales (Responsabilidades de las y los Trabajadores)	Capacitación	1 modulo virtual(25 USD 60 horas)	1.500,00
Hospitalidad	Capacitación	1 modulo presencial(25USD * 60 horas)	1.500,00
Servicio y Atención al Cliente (Ética en el Sector Servicios)	Capacitación	1 modulo presencial(25 USD * 40 horas)	1.000,00

Fuente: Costos tomados de las siguientes instituciones; SECAP, SETEC, Cruz Roja.

En la siguiente tabla se especifica el costo de implementación de la propuesta 2; Manual de S y SO.

Tabla 21. Costo de creación e implementación del Manual de S y SO.

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CÁLCULO	COSTO USD
Propuesta 2. Desarrollar un Manual de S y SO base a ser implementado en los hoteles de 2 y 3 estrellas.			\$ 5.250,00
2.1 Creación del Manual de S y SO.			\$ 4.500,00
Consultor especialista en Seguridad e Higiene Industrial	Consultorías	1hora*5USD *100horas	\$ 3.000,00
Diseño, diagramación, edición e impresión	Honorarios	3 ejemplares * 500 USD	1.500,00
2.2 Capacitación sobre el contenido del Manual de S y SO. (Inducción)			\$ 750,00
Talleres de capacitación sobre el manejo del manual S y SO.	Honorarios	25 USD * 30 horas	750,00

Nota: Estos datos fueron proporcionados en la entrevista con el Ingeniero Jorge Villegas, Gerente del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional del hotel Hilton Colón Quito en el periodo 2014.

Para la propuesta 3; el costo del Desarrollo de un Reglamento Interno, a ser implementado en los hoteles de 2 y 3 Estrellas, se describe en la tabla 22.

Tabla 22. Creación del Reglamento Interno para un hotel.

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CÁLCULO	COSTO USD
Propuesta 3. Desarrollar un Reglamento Interno para ser implementado en los hoteles de 2 y 3 Estrellas.			\$ 3.405,00
3.1 Creación del Reglamento Interno			\$ 2.655,00
Consultor especialista en Seguridad e Higiene Industrial	Consultorías	1hora*5USD*10 0horas	\$ 500,00
Diseño, diagramación y edición	Honorarios	(1sueldo básico * 3meses) \$340,00 * 3	\$ 1.020,00
Comisiones	Honorarios	25 USD * 23semanas	\$ 575,00
Inspecciones	Honorarios	100USD * 3	\$ 300,00
Mediciones de ruido	Honorarios	100USD * 2	\$ 200,00
Impresión	Honorarios	0,15ctvs. * 300 hojas	\$ 45,00
Empastado	Honorarios	5 USD * 3 ejemplares	\$ 15,00
3.2 Capacitación sobre el contenido del Reglamento Interno (Inducción)			\$ 750,00

Capacitación con asistencia técnica especializada	Honorarios	25 USD * 30 horas	\$ 750,00
---	------------	-------------------	-----------

Nota: Estos datos fueron proporcionados en la entrevista con el Ingeniero Jorge Villegas, Gerente del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional del hotel Hilton Colón Quito en el periodo 2014.

Acatando la propuesta 4; la Realización de la campaña de sensibilización dirigida a empleadores y empleados de los hoteles, se especifica en la tabla 23.

Tabla 23. Costo de la Campaña de Sensibilización.

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CÁLCULO	COSTO USD
Propuesta 4. Campaña de sensibilización dirigida a empleadores y empleados de los hoteles de 2 y 3 estrellas para la implementación de los manuales y reglamentos de S y SO.			\$ 375,00
4.1 Comisiones para la realización de la Campaña			\$ 375,00
Asesor de Quito Turismo	Honorarios	10 USD * 8 HORAS	\$ 80,00
Asesor de Smart Voyager Express Org	Honorarios	10 USD * 8 HORAS	\$ 80,00
Transporte	Honorarios	70 USD * 1 día	\$ 70,00
Alimentación	Honorarios	15 USD * 3 personas	\$ 45,00
Impresión de Flyers	Honorarios	2 USD * 50 unidades	\$ 100,00

Nota: Estos datos son parte de la planificación y el desarrollo de la campaña; es la programación para un día de 8 horas de jornada; en lo que se visitará a los tres hoteles que tienen la predisposición de implementar lo planteado en este proyecto.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Una vez descrita la importancia de crear e implementación del Manual de S y SO, las propuestas de mejora en base a la investigación realizada, y la presentación de un costeo detallado, de lo que sería la implantación de cada una de las ideas, mismas que están enfocadas en el objetivo de dar un paso importante hacia el progreso deseado por toda empresa; dependerá de la magnitud de la concientización que se logre, así como del interés común de las máximas autoridades de los hoteles de 2 y 3 estrellas, para concretar no un gasto, sino una inversión en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.

Tras el estudio de campo realizado; referente a las entrevistas, a pesar de la negativa de 4 de los establecimientos que no tuvieron la predisposición de cooperar con este proyecto, finalizando el arduo trabajo, se muestran los resultados gracias a los hoteles que aportaron de manera positiva, es tan gratificante contar con la tendencia de trabajar en base a un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional.

Según el análisis FODA realizado, está casi inadvertida la amenaza, de que en cualquier momento se puedan presentar denuncias, por parte de los empleados o turistas; por cualquier tipo de incidente, accidente o desmán que se pueda suscitar inesperadamente.

Si los hoteles continúan trabajando de manera tradicional; sin algún tipo de guía técnica, aunque suene un tanto exagerado, pero contribuyendo con la realidad, tarde o temprano su competitividad podría ubicarse en un nivel muy bajo y como resultado de ello, la pérdida de su categoría (degradación del número de estrellas).

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a los hoteles de 2 y 3 estrellas, desde el punto de vista humanístico, emplear el manual, como si se tratase de una herramienta indispensable, para disminuir y eliminar en lo posible los riesgos que podrían afectar a los trabajadores.

A los establecimientos en cuestión se exhorta a crear grupos de personas entre sus empleados, para que puedan habilitar capacitaciones en el SECAP, de acuerdo a cada tema específico, que poco a poco necesiten implementar para el trabajo habitual.

Se recomienda a las autoridades competentes, controlar de manera más estricta, que los hoteles de todas las categorías cumplan con la normativa vigente, no únicamente lo hoteles de lujo (5 estrellas). Esta observación se ha realizado desde el punto de vista experiencial.

Las empresas constituidas no deberían buscar información únicamente por obligación o por cumplir con la ley; deberían hacerlo por cuestiones de ética profesional. El talento humano, que trabaja para satisfacer sus necesidades básicas, debe comprender que, su empleador tiene el compromiso de salvaguardar, así como respetar sus vidas y su integridad física, y para lograr aquello de manera clara y concisa, se tiene que crear un clima laboral seguro y digno del cual ambas partes sientan orgullo.

REFERENCIAS

- Álvarez, A., (2007). *Buenas Prácticas y Procedimiento*. Ed. San Martín 871 (C1004AAQ). Consejo Federal de Inversiones. Buenos Aires – Argentina.
- Bravo M., (2012). Tesis Previa a la Obtención del título de Ingeniero en Medio Ambiente, Capítulo 2, Marco Teórico, pp. 6-7-8-9. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Burbano J., (2005). *Presupuestos: Enfoque de Gestión, Planeación y Control de Recursos*, (3ª Ed.). Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Cámara Chilena de la Constitución, (2005). *Sobre Definiciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – SGSSO*. Chile.
- Cámara Provincial de Turismo Pichincha CAPTUR, (2012). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*, (Registro Oficial 311, 8-IV-2008). Obtenido el 15 de julio del 2014 de: http://www.captur.travel/web2011/informacion_juridica/documentos/laboral/laboral_reglamentoSeguridad.html
- David, F., (2013). *Etapas de adecuación*. En F. David, *Conceptos de Administración Estratégica*, (4ª. Ed.). México D.F., México: Pearson.
- Denton, K., (2002). *Seguridad Industrial*. México: Editora McGraw-Hill.
- Entrevista con el Ingeniero Jorge Villegas, Gerente del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional del hotel Hilton Colón Quito en el periodo 2014.
- Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones CFI, (2003). *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*.
- Google Map., Google Earth. (2014). *Sector La Mariscal en Quito Ecuador*. Obtenido el 3 de septiembre del 2014.
- Hair, J., Bush, R., y Ortinau, D., (2010). *Investigación de Mercados en un Ambiente Digital*, (4ª.Ed.). México D.F., México: McGraw Hill.

Herrera, A., (2005). *Definiciones de términos de Seguridad y Salud Ocupacional*. Equipo Técnico de la Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. Perú.

Hotel Colon Internacional C.A., (S.f.). *Nuestra Historia*. Obtenido el 11 de agosto del 2014 de: <http://hotelcolon.com.ec/historia>

Huamán, W., (2005). *Definiciones de términos de Seguridad y Salud Ocupacional*. Dirección General de Salud Ambiental – DIGESA. Perú.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, (2014). *Noticias, Empleadores se acercan al Sistema Nacional de Gestión de la Prevención mediante un encuentro*. Obtenido 24 de agosto del 2014 de: https://www.iess.gob.ec/es/web/mobile/home/-/asset_publisher/0hbG/content/empleadores-se-acercan-al-sistema-nacional-de-gestion-de-la-prevencion-mediante-un-encuentro/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fweb%2Fmobile%2Fhome%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_0hbG%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_count%3D1

López de Miguel Vicente y Moyano Fernando, (S.f.). *Manual de seguridad para establecimientos hoteleros de la Comunidad de Madrid*, España: AESET.

Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, (2014). *Requisitos y procedimiento para aprobación de reglamentos internos de trabajo*. Obtenido el 13 agosto del 2014 de: <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/requisitos-y-procedimiento-para-aprobacion-de-reglamentos-internos-de-trabajo/>

Ministerio de Turismo del Ecuador, (2002). *Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador*, (Publicado en el Registro Oficial N° 3400).

Organización Mundial de la Propiedad Intelectual - OMPI, (2007). *Planificar Una Campaña de Divulgación Pública*, (p.4). Obtenido el 16 de Octubre de: http://www.wipo.int/export/sites/www/freepublications/es/general/1002/wipo_pub_1002.pdf

Muños, A., (2006). *La Seguridad Industrial Fundamentos y Aplicaciones*. Ed. Fundación Para el Fomento de La Innovación F2I2.

Organización Internacional del Trabajo - OIT, (2005). *Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud Ocupacional*. Convenio 145. Perú.

- Organización Mundial de la Salud, (2014). *Preguntas más frecuentes, ¿Cómo define la OMS la salud?* Obtenido el 12 de junio del 2014 de: <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
- Organización Panamericana de la Salud, (2005). *Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales y Glosario de Términos*. Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud – OMS. Impresión, Perugraf Impresores. Lima – Perú.
- Quito Turismo, (diciembre del 2013). *Boletín de ocupación hotelera nº 88 bis*. Sistema Institucional de Indicadores Turísticos SIIT. Obtenido de: <http://www.quito.gob.ec>
- Quito Turismo, (2014). *Catastro de Establecimientos Turísticos de Quito*. Obtenido de: <http://www.quito.gob.ec>
- Robbins, S. & Coulter, M., (2010). *Administración*, (10ª. Ed.), México D.F., México: Pearson.
- Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – SECAP, (2014). *Oferta Académica Cursos De Corta Duración*. Obtenido el 16 de octubre del 2014 de: <http://200.107.37.50/sisecap/ofertaSectorPrivado.php?c=1>
- Silva, A., (2013). *Hotelería en Ecuador*. Universidad Ecotec. Obtenido el 23 de julio de: <http://docs.universidadecotec.edu.ec/>
- Sistema Institucional de Indicadores Turísticos SIIT, (2013). *Quito en Cifras*, (Archivo en formato pdf. 33 hojas). Obtenido de: www.quito.com.ec
- Smart Voyager Certified, (2010-2011). *Certificación para la Sostenibilidad Turística Smart Voyager*. Obtenido el 13 agosto del 2014 de: http://www.smartvoyager.org/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=137&lang=en
- Somavia, J., (2005). *Glosario de Términos y Normas OSHAS*. Director General de la Organización del Trabajo – OIT 4, route des Morillons CH-1211 Ginebra 22 Suiza.
- Streamline Theme en Genesis FrameworkWordPress, (2014). *Seguridad Industrial y Salud Ocupacional*. Obtenido el 15 de junio del 2014 de: <http://seguridadindustrialysaludocupacional.com/category/salud-ocupacional/>

Universidad de Oriente, (2003). *Higiene y Seguridad Industrial*. Tema # 6. Núcleo de Nueva Esparta. Escuela de Ciencias Administrativas. Departamento de Administración Comercial.

Welsch, G., Hilton, R., Gordon, P. y Rivera, C., (2005). *Presupuestos: Planificación y Control*, (6ª.Ed.), Naucalpan de Juárez, México: Pearson.

ANEXOS

1. Manual de Seguridad y Salud Ocupacional
2. Petición Para la Aprobación Reglamento Interno de Trabajo
3. El modelo del Reglamento, en formato hecho en Word

MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DIRIGIDO A HOTELES DE 2 y 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO



Mario Israel Cuadrado
Puentes

Trabajo De Titulación Final Para La Tecnología en
Comercialización y Operaciones Turísticas.

ANEXO 1

UNIVERSIDAD DE LAS
AMERICAS QUITO

CRÉDITOS:

Autor: Mario Israel Cuadrado Puentes



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

Nota aclaratoria: El presente Manual ha sido desarrollado, como parte completaría del Trabajo de Titulación; requisito para optar por el de título de Tecnología en Comercialización y Operaciones Turísticas. Se ha establecido como base los parámetros establecidos mediante asesorías con el Ingeniero Jorge Villegas, así como también se ha rescatado términos y conceptos muy importantes de:

- Tesis de Bravo M. para la Ingeniería en Medio Ambiente de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, elaborada en el año 2012,
- Manual de Seguridad e higiene en Hotelería y Gastronomía, elaborado por la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica y el Consejo Federal de Inversiones de Argentina en el año 2003.

INDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	0
PRÓLOGO	2
GLOSARIO DE TÉRMINOS	3
1. Capítulo I. Marco Teórico y Referencial	5
1.1. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional - SGSSO.....	5
1.1.1. Seguridad Industrial.....	5
1.1.2. Salud Ocupacional.....	5
1.2. Factores de Riesgo	5
1.3. Riesgos de Caída al Mismo Nivel (C.M.N.).....	6
1.3.1 Causas:.....	6
1.3.2. Medidas de Seguridad:	6
1.4. Riesgos de Caída a Distinto Nivel (C.D.N.)	7
1.4.1 Causas:.....	7
1.4.2. Medidas de Seguridad:	7
1.5. Riesgos de choques, golpes, pisadas con objetos inmóviles.....	7
1.5.1. Causas:.....	7
1.5.2. Medidas de Seguridad:	8
1.6. Riesgos de Desplome	8
1.6.1. Causas:.....	8
1.6.2. Medidas de Seguridad:	8
1.7. Riesgo de Corte por Objetos Filosos	9
1.7.1. Causas:.....	9
1.7.2. Medidas de Seguridad:	9
1.8. Riesgo de Contacto con Sustancias Nocivas.	9
1.8.1. Causas:.....	9
1.8.2. Medidas de Seguridad:	10
1.9. Riesgo de Incendio.....	11

1.9.1. Causas:.....	11
1.9.2. Medidas de Seguridad:	11
1.10. Estimación de Riesgos	11
1.10.1. Fases Básicas de la Evaluación	12
1.10.2. Valoración de los Riesgos a Analizar.....	12
2. Capítuloll. Señalización	13
2.1. Priorización de Seguridad	13
2.2. Conservar el Buen Estado de las Señaléticas	17
3. Capítulolll. Riesgosdel Trabajo, Seguridad y SaludOcupacional	18
3.1. Herramientas Usadas - Posibles Riesgos	18
3.1.1. Herramientas manuales.....	18
3.1.1.1. Herramientas de ajuste y desajuste.	18
3.1.1.2. Destornilladores	19
3.1.1.3. Medidas de precaución:	19
3.1.2. Herramientas de corte.	20
3.1.2.1. Medidas de precaución:	20
3.2. Instalaciones Eléctricas - Posibles Riesgos.....	20
3.2.1. Criterios preventivos básicos.....	21
3.3. Incendios - Factores de Alto Riesgo.....	22
Criterios Preventivos Básicos:	22
4. Capítulo IV. Prevención de Riesgos del Trabajo	23
4.1. Responsabilidades de los trabajadores	23
4.2. Elementos de Protección Personal.....	23
4.3. Plan de Emergencia y Rol de Evacuación.....	26
4.3.1. ¿Qué es una emergencia?	26
4.3.2. ¿Tienen los siniestros algunas características comunes entre sí?.....	26
4.3.2.1. Sorpresa.....	26
4.3.2.2. Desarrollo del Siniestro	26
4.3.2.3. Generación de pánico	27
4.3.3. ¿Cómo se elabora un Plan de emergencias?.....	27

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Explicación Conceptual y Técnica de Incendio	22
---	----

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Señales de Advertencia	14
Figura 2. Señales de Emergencia	15
Figura 3. Señales de Peligro	15
Figura 4. Señales de Equipos Contra Incendios	15
Figura 5. Señales de Salvamento	16
Figura 6. Señales de Prohibición.....	16
Figura 7. Señales de Obligación	17
Figura 8. Equipos de Protección	25

INTRODUCCIÓN

El ámbito turístico es lo suficientemente amplio, si se quiere identificar un tema que englobe a todo este campo, el termino seria 'Calidad en el Servicio', sin embargo las complicaciones que se presentan en el ambiente de trabajo practico, son experimentadas por los prestadores de servicios, por diversas razones, siendo una de ellas, la inexistencia de un manual técnico para llevar a efecto los servicios que constituyen la industria turística, cuando el trabajo se hace de forma empírica; sin bases expertas, sin bases legales, sin estándares de servicio. Por tales actos y sus consecuencias, es vital centrarse en una de las áreas en las que aún existen problemas apegados a la calidad de los servicios prestados. La elaboración de una guía técnica, aplicable específicamente en el sector hotelero, facilita la ejecución de las actividades que complementan un producto turístico; es decir, si se inicia por mejorar una parte de los servicios agregados al sector turístico, se determinara la excelencia del servicio, acorde al índice de crecimiento de la actividad económica. El crecimiento del movimiento turístico en Ecuador es una importante fuente de ingresos económicos para el país y es evidente que el sector mencionado necesita un recurso humano capacitado.

La implementación de técnicas y metodologías con la finalidad de alcanzar, mantener o superar los estándares de calidad deseados deben ser constantes, no se trata únicamente de mantenerse en vanguardia con las instalaciones, el ornato o los insumos utilizados; el mayor desafío es capacitar al recurso humano.

Con este manual se trata de lograr la disminución de accidentes ocasionados por los errores humanos, la incorrecta adecuación de las instalaciones, la incorrecta utilización y/o manipulación de equipos o herramientas de trabajo; el objetivo es disminuir los índices de siniestralidad del personal logrando a su vez incrementar los índices de calidad en el servicio, independientemente del establecimiento hotelero que se trate.

Se lograra mejoras en las condiciones de trabajo, si se fundamenta en una guía técnica cuyo contenido muestre condiciones y conocimientos en la prevención de los riesgos laborales las empresas.

PRÓLOGO

Posterior a la realización de un análisis técnico, durante el periodo de culminación de mis estudios superiores, se identificó la necesidad de crear este Manual de Seguridad y Salud Ocupacional, dirigido a los establecimientos hoteleros asignados con categoría 2 y 3 estrellas; según el Reglamento de Actividades Turísticas en Ecuador.

El desarrollo de este instrumento ha sido posible gracias a la colaboración del Ingeniero Jorge Villegas, quien se desempeña como Gerente del departamento de Seguridad y Salud Ocupacional del hotel Hilton Colón Quito en el periodo 2014, la predisposición y el tiempo invertido, hicieron realidad este trabajo que será un instrumento guía para su hotel.

Se convierte en una misión irrenunciable el hecho de darle importancia al cuidado de las vidas, seguridad y confort de los clientes residentes y los clientes internos, trabajando en función a un modelo esquematizado que ha generado resultados alentadores, positivos y que han beneficiado a todos los involucrados en la industria hotelera de categoría superior; hoteles 5 estrellas. Evitar incidentes o accidentes producidos por los riesgos presentes en los centros de trabajo, podría incluso impedir que por causa de alguna mala circunstancia, pueda afectar la marca o el prestigio de su hotel.

La Seguridad no debería ser considerada como un gasto, sino como una necesidad imprescindible de cada empresa, en este Manual probablemente no se ha logrado incluir toda la información que refleje el trabajo cotidiano, pero deberá servir como parte de un proceso de mejora continua.

Antoine de Saint-Exúpery, afirmó: "Amor no es mirarse el uno al otro, sino mirar los dos en la misma dirección". Todos debemos comprometernos a mirar en la misma dirección: SEGURIDAD.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accidente

Evento no planificado, que resulta en muerte, enfermedad, lesión, daño u otra pérdida. (Somavia, J., 2005)

Incidente

Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que estas solo requieren cuidados de primeros auxilios. (Herrera, A., 2005)

Peligro

Amenaza de accidente o de daño para la salud. (Huamán, W., 2005)

Identificación del Peligro

Un proceso de reconocer que el peligro existe y definir sus características. (Cámara Chilena de la Constitución, 2005)

Riesgos

Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión. (Organización Panamericana de la Salud, 2005)

Evaluación de Riesgo

Proceso global de estimar la magnitud de los riesgos y decidir si un riesgo es o no es tolerable. (Muños, A., 2006)

No conformidad

Cualquier desviación o incumplimiento de los estándares de trabajo, practicas, procedimientos, regulaciones, etc., que pueda directa o indirectamente ocasionar, heridas o enfermedades, daños a la propiedad, al ambiente de trabajo, o combinación de estos. (Cámara Chilena de la Constitución, 2005)

Buenas Prácticas

Son documentos que como su nombre lo indica, establecen prácticas de trabajo y pautas de comportamiento seguro. (Álvarez, A., 2007)

Condiciones de trabajo

Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. (Organización Internacional del Trabajo, 2005)

Procedimientos

Es un documento que como su nombre lo indica fija la totalidad de los procedimientos de trabajo por áreas o sectores de la empresa para mantener la calidad y seguridad general de las tareas que se realizan. (Alberto, A., 2007)

1. Marco Teórico y Referencial

1.1. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional - SGSSO

1.1.1. Seguridad Industrial

Conjunto de métodos y técnicas destinadas al reconocimiento, evaluación, prevención y control de situaciones de riesgo presentes en el ambiente de trabajo que puedan causar accidentes. (Denton, K., 2002)

1.1.2. Salud Ocupacional

Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. (Universidad de Oriente, 2003)

1.2. Factores de Riesgo

Es necesario primero identificar los riesgos que pudieran estar presentes en la actividad empresarial. Para lo cual habrá que considerar los siguientes puntos:

- Condiciones de seguridad.- Se hace referencia a la maquinaria, equipos y el propio lugar de trabajo.
- Medio ambiente.- Magnitud de intervención de: radiaciones, ruidos, ventilación, humedad, etc.
- Contaminantes.- Presencia de. Aerosoles, vapores, virus, polen, aromas, etc.
- Carga de trabajo.- Se considera: cargas pesadas, responsabilidades asignadas, trabajo monótono, etc.
- Organización del trabajo.- Jornadas, relaciones personales, etc.

1.3. Riesgos de Caída al Mismo Nivel (C.M.N.)

Los riesgos de las caídas al mismo nivel, por lo general, se presentan por descuido de las medidas que se deben tomar, en cuanto a seguridad del orden y limpieza en el área de trabajo.

1.3.1 Causas:

Las caídas al mismo nivel por lo general se deben a dos causas fundamentales:

- 1) Objetos esparcidos por el suelo con los que el trabajador tropieza inesperadamente por ejemplo: materiales que caen de las máquinas o bancos de trabajo, cajas de herramientas, acumulación de basura, etc.
- 2) Existencia de suelos sucios impregnados de sustancias resbaladizas como: agua, jabones líquidos, grasas, aceite, etc. que hacen que el trabajador resbale y caiga.

1.3.2. Medidas de Seguridad:

- Recoger todos los desechos esparcidos por el suelo, los mismos que serán depositados en sus correspondientes botes de basura.
- El material y equipo sobrante deberá ser trasladado a la bodega o a un sitio seguro.
- Las tuberías y líneas de conducción, en el mejor de los casos deberán ser aéreas o subterráneas
- No colocar cables, mangueras, cuerdas, materiales, etc. por corredores donde transitan las personas.
- Mantener una excelente iluminación en todas las zonas de trabajo.

- Colocar recipientes adecuados juntos a máquinas juntos a máquinas o transmisiones donde chorreen aceite o grasa y de esta manera evitar los pisos resbaladizos.
- No se emplearan en la limpieza de los pisos sustancias dañinas o corrosivas que puedan afectar las características del suelo.
- Si no se puede evitar el suelo deslizante, utilizar calzado de seguridad antideslizante.

1.4. Riesgos de Caída a Distinto Nivel (C.D.N.)

1.4.1 Causas:

Se deben especialmente a trabajos de limpieza de ventanas, tragaluces, paredes sin adoptar las respectivas normas de seguridad y traen consiguientemente las caídas desde alturas.

1.4.2. Medidas de Seguridad:

- Utilizar andamios en buenas condiciones para labores de limpieza de paredes, tragaluces, ventanas, etc.
- Usar escaleras de buena calidad y resistencia respetando su ángulo de inclinación y soporte en el suelo. Si no está en buen estado no las utilice.
- En lugares donde no sea posible emplear andamios, escaleras, plataformas, etc. utilice el cinturón de seguridad.

1.5. Riesgos de choques, golpes, pisadas con objetos inmóviles

1.5.1. Causas:

- 1) Existencia de equipos de trabajo fuera del lugar que les corresponde, tal es el caso de: carretillas, herramientas mecánicas, escaleras de mano, etc.
- 2) Presencia de estrías, clavos, bandas, alambres, estos riesgos suelen producirse donde se manipulan materiales u objetos pesados, corto punzantes, astillados, etc. lesionando especialmente pies y manos.

1.5.2. Medidas de Seguridad:

- Retirar los objetos que obstruyan el paso.
- Delimitar los pasillos mediante señalización visible.
- Delimitar zonas destinadas al almacenamiento.
- Mantener una excelente iluminación, preferentemente en locales, almacenes, pasillos.
- No apilar materiales en lugares de tránsito.

1.6. Riesgos de Desplome

1.6.1. Causas:

Los riesgos de desplome se deben básicamente a:

- Falta de orden y de métodos idóneos de almacenaje. El almacenamiento debe ser ordenado, compacto y a escuadra, de forma que se elimine los peligros por desprendimiento o resbalada de los materiales almacenados.

1.6.2. Medidas de Seguridad:

- Corregir inmediatamente los almacenajes que se inclinen.
- Conocer y determinar los límites de capacidad de pisos, camillas, armazones, etc.
- Colocar adecuadamente el material de forma que permita la accesibilidad del personal, vehículos y maquinaria.

- No almacenar a grandes alturas y con ello evitar el desplome.
- Cuando se trate de almacenar sacos, hay que cerciorarse que no existan objetos punzantes donde se los va a ubicar. La boca de los sacos deben dirigirse hacia la parte interior de la pila.
- Si es necesario subir con frecuencia a una pila, se colocarán tablonces que hagan la función de rampa o escalera.

1.7. Riesgo de Corte por Objetos Filosos

1.7.1. Causas:

Incorrecta utilización de herramientas o instrumentos cortantes o punzantes, ejemplo: cuchillos, navajas, hojalata, platinas clavos, etc.

1.7.2. Medidas de Seguridad:

- Se quitarán los materiales salientes y las partes melladas de los ganchos y flejes filosos y rotos.
- Las herramientas se recogerán y se ubicarán en soportes o estantes con el fin de que no puedan ser pisadas o que se caigan.
- Las partes cortantes de las herramientas deberán colocarse hacia adentro de las estanterías.
- Se dispondrán de cajas herramientas portátiles para su transporte.
- Como protección personal se dotará al trabajador de los elementos necesarios, especialmente para las manos.

1.8. Riesgo de Contacto con Sustancias Nocivas.

1.8.1. Causas:

- Falta de conocimiento en el manejo de sustancias peligrosas.
- Contacto accidental con sustancias cáusticas o corrosivas, especialmente a través de la ropa.

- Ausencia de los elementos de protección personal.
- No utilizar los elementos de protección personal.
- Ausencia de recipientes para depositar los residuos orgánicos y otros propios del proceso de trabajo.
- Incumplimiento de las normas de seguridad especificadas para cada caso concreto.

1.8.2. Medidas de Seguridad:

- Utilizar ropa adecuada y limpia.
- La empresa debe encargarse del servicio de lavado con el fin de evitar que los obreros lleven sustancias impregnadas en su ropa a sus hogares.
- Se dispondrá de lugares reservados para guardar la ropa de trabajo.
- Colocar las sustancias peligrosas en lugares apartados, bien iluminados y con una excelente ventilación.
- Estas sustancias deben ser manejadas por personas especializadas y una vez utilizadas deben ser devueltas al almacén para evitar todo tipo de contacto con los demás operarios o trabajadores.
- Toda sustancia nociva o peligrosa deberá guardarse en recipientes herméticamente cerrados.
- Cada recipiente tendrá una etiqueta de identificación con las características de la sustancia que contiene.
- Como medida de precaución en caso de intoxicación se dispondrá de los antídotos necesarios y correspondientes de las sustancias que se manejen.
- Se dispondrá de suficientes duchas y lavabos para el caso de que el trabajador o trabajadores entren en contacto con estas sustancias, especialmente de los ácidos.
- Los residuos nocivos se depositarán en lugares previamente establecidos, los cuales deberán ajustarse a las normas de seguridad y a las especificaciones técnicas.

1.9. Riesgo de Incendio

1.9.1. Causas:

- Acumulación excesiva de basura.
- Cigarrillos y fósforos mal apagados.
- Amontonamiento de trapos, algodón etc. impregnados de sustancias inflamables (gasolina, diesel, aceite, etc.) junto a lugares donde existan llamas abiertas.
- Desobediencia de los avisos de seguridad y las normas de prevención contra el fuego.

1.9.2. Medidas de Seguridad:

- No utilizar gasolina u otras sustancias inflamables en el lavado de ropa de trabajo.
- Estricta prohibición de fumar. No botar fósforos y cigarrillos mal apagados en los recipientes de basura o en el suelo.
- Si se derraman líquidos inflamables, recogerlos o limpiarlos inmediatamente.
- No se permitirá la acumulación de basura y desechos inflamables.
- Los desechos, trapos, basura, etc. se depositarán en recipientes metálicos con sus respectivas tapas.
- Es importante dotar de instalaciones y equipo contra el fuego a todas las empresas en general.
- Instruir al personal sobre evacuación y lucha contra incendios.

1.10. Estimación de Riesgos

En el momento de empezar con una estimación o evaluación de riesgos, se admite un nivel de riesgo tolerable, adicionalmente se tendrá que constatar

desde el punto de vista psicosocial que la situación de trabajo analizada sea segura.

Las fases de un proceso evaluador son:

1.10.1. Fases Básicas de la Evaluación

- Establecer los peligros que se van a analizar.
- Identificar el grupo de empleados que están expuestos a los peligros.
- Obtener una suposición lógica.
- Seleccionar los procesos y metodologías que se deban implementar
- Proyectar y efectuar el compromiso.
- Realizar un análisis de los resultados.
- Efectuar un informe con los resultados.
- Tomar decisiones acertadas y planear sobre las medidas que se deberán implementar.

1.10.2. Valoración de los Riesgos a Analizar

- Especificar con claridad el problema.
- Evaluar las dimensiones del problema.
- Indagar con toda la Información posible.

Fuentes:

- Recoger opiniones del personal o grupo involucrado.
- Archivos o documentos existentes en la empresa.
- Observación in-situ o de campo.
- Consultas sobre el temario a expertos o en fuentes confiables.

2. Señalización

2.1. Priorización de Seguridad

Se tiene que señalar indicando de forma clara y sin que se dé lugar a dudas, acciones a seguir, lugares específicos y normas técnicas, legales o de conducta que deberán ser practicadas y/o respetadas. La señalización es la principal condición de cualquier plan de emergencia y seguridad implementado. Las señaléticas tienen que estar en lugares estratégicos, a la vista de todos los miembros del equipo de trabajo y los visitantes, para que todos sepan cómo responder o las acciones a seguir en una situación de riesgo o emergencia.

Si este procedimiento, está correctamente organizado, se puede salvar muchas vidas de cualquiera de los involucrados en la cotidianidad de las actividades. Generalmente la tarea de señalar es encomendada a técnicos especialistas, que se encargan de observar los puntos estratégicos y optimizar la distribución y disposición de carteles, señales indicativas y elementos de ayuda en cada espacio y ambiente de la empresa.











Algunas de las señales más comunes que se utilizan, se adhieren a los tres grupos siguientes:







- Señales de advertencia de peligro
- Señales de prohibición
- Señales obligatorias

Las indicaciones y la comunicación en los instantes de presión son impartidas mayoritariamente por señalizaciones y por el personal capacitado en brigadas de emergencia.

Se recomienda que la señalética de emergencia o advertencia de peligro, sea de tipo fluorescente o fotoluminiscentes, que faciliten su visualización nocturna.

A continuación, se muestran las señalizaciones que necesariamente deberán ser incluidas, al momento de realizar el debido procedimiento:

SEÑALES DE ADVERTENCIA					
SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
CAÍDAS A DISTINTO NIVEL		BLANCO	ROJO	BLANCO	
CAÍDAS AL MISMO NIVEL		BLANCO	ROJO	BLANCO	
ALTA PRESIÓN		BLANCO	ROJO	BLANCO	
ALTA TEMPERATURA		BLANCO	ROJO	BLANCO	
BAJA TEMPERATURA		BLANCO	ROJO	BLANCO	

SEÑALES DE ADVERTENCIA					
SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
RIESGO DE INCENDIO MATERIALES INFLAMABLES		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
RIESGO DE EXPLOSIÓN MATERIAS EXPLOSIVAS		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
RIESGO DE RADIACIÓN MATERIAL RADIOACTIVO		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	









SEÑALES DE ADVERTENCIA					
SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
RIESGO DE CARGA SUSPENDIDA		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
RIESGO DE INTOXICACIONES SUSTANCIAS TÓXICAS		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
RIESGO DE CORROSIÓN SUSTANCIAS CORROSIVAS		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
RIESGO ELÉCTRICO		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	

Figura 1. Señales de Advertencia

Tomado de: Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones CFI, (2003). *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*, pp. 44-45.







SEÑALES DE EMERGENCIA					
SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
LOCALIZACIÓN SALIDA DE SOCORRO		BLANCO	VERDE	BLANCO	
DIRECCIÓN HACIA SALIDA DE SOCORRO		BLANCO	VERDE	BLANCO	
DIRECCIÓN DE SOCORRO		BLANCO	VERDE	BLANCO	

Figura 2. Señales de Emergencia

Tomado de: Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones CFI, (2003). *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*, p. 46.







SEÑALES DE PELIGRO					
SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
PELIGRO INDETERMINADO		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
RADIACIONES LÁSER		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
CARRETILLAS DE MANUTENCIÓN		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	

Figura 3. Señales de Peligro

Tomado de: Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones CFI, (2003). *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*, p. 46.







SEÑALES DE EQUIPOS CONTRA INCENDIOS					
SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
EQUIPO CONTRA INCENDIOS		BLANCO	ROJO	BLANCO	
LOCALIZACIÓN DE EQUIPO CONTRA INCENDIOS		BLANCO	ROJO	BLANCO	
DIRECCIÓN HACIA EQUIPOS CONTRA INCENDIOS		BLANCO	ROJO	BLANCO	

Figura 4. Señales de Equipos Contra Incendios

Tomado de: Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones CFI, (2003). *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía* p. 44.







SEÑALES DE SALVAMENTO					
SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
EQUIPO DE PRIMEROS AUXILIOS		BLANCO	VERDE	BLANCO	
LOCALIZACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS		BLANCO	VERDE	BLANCO	
DIRECCIÓN HACIA PRIMEROS AUXILIOS		BLANCO	VERDE	BLANCO	

Figura 5. Señales de Salvamento

Tomado de: Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones CFI, (2003). *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*, p. 47.











SEÑALES DE PROHIBICIÓN					
SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
PROHIBIDO FUMAR		BLANCO	ROJO	BLANCO	
PROHIBIDO APAGAR CON AGUA		BLANCO	ROJO	BLANCO	
PROHIBIDO FUMAR Y LLAMAS DESNUDAS		BLANCO	ROJO	BLANCO	
AGUA NO POTABLE		BLANCO	ROJO	BLANCO	
PROHIBIDO PASAR A LOS PEATONES		BLANCO	ROJO	BLANCO	

Figura 6. Señales de Prohibición

Tomado de: Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones CFI, (2003). *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*, p. 47.

SEÑALES DE OBLIGACIÓN					
SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE VÍAS RESPIRATORIAS		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LA CABEZA		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DEL OÍDO		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LA VISTA		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LAS MANOS		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LOS PIES		BLANCO	AZUL	BLANCO	

Figura 7. Señales de Obligación

Tomado de: Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones CFI, (2003). *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*, p. 48.

2.2. Conservar el Buen Estado de las Señaléticas

Posterior a la correcta disposición de las señalizaciones, se debe considerar el mantenimiento en buen estado de todo el sistema de señalización, debería constar esto, como uno de los objetivos planteados dentro de un plan de emergencia.

Si no está en la política empresarial el destinar un presupuesto para contratar mano de obra externa, se recomienda crear grupos que se responsabilicen de las tareas de mantenimiento de los carteles y señalizaciones en general; de este modo todo el grupo de trabajo conoce más de cerca y/o se comprometen con las medidas de seguridad, asegurando así la eficacia de todos los elementos de un plan general.

3. Riesgos del Trabajo, Seguridad y Salud Ocupacional

3.1. Herramientas Usadas - Posibles Riesgos

Se trata de instrumentos destinados a realizar una variedad de trabajos, para ello el trabajador u operador tiene que emplear sus manos, si no se hacen los procesos de forma correcta se influirá en disminuir la eficiencia de las operaciones y demás actividades, contribuyendo de este modo a producir objetivos no deseados, como por ejemplo, una gran disminución de rendimiento en el trabajo, posibles accidentes laborales o lesiones graves. Sin dejar de lado un factor adicional, que podría ser el mal estado de las herramientas.

La indebida utilización de las herramientas es imán para peligros que pueden producir: quemaduras, cortes laceraciones, etc. Las normas de seguridad que deberán considerarse para reducir los accidentes, en lo que respecta al mal uso e incorrecto manejo de las herramientas, se basará e indicará previo a un análisis de cómo se utiliza cada herramienta y las precauciones que el operador responsable tiene que tomar.

A continuación las herramientas más comunes en las actividades laborales de mantenimiento dentro de un hotel.

3.1.1. Herramientas manuales.

Son aquellas que necesitan ser accionadas por un operario, sin ayuda de un motor, estas son: destornilladores, llaves, etc.

3.1.1.1. Herramientas de ajuste y desajuste.

Entre otras herramientas se encuentran los destornilladores y las llaves.

3.1.1.2. Destornilladores

Instrumentos que se usa para ajustar y desarmar mecanismos ensamblados con tornillos. Debido a un mal uso se pueden producir: cortaduras y heridas a causa de los astiles rajados, trisados o fragmentados, incluso el operador podría resultar electrocutado cuando utiliza los destornilladores para trabajar con altos voltajes, así mismo el material del que está fabricada esta herramienta, puede convertirse en un conductor de corriente eléctrica, al unir involuntariamente cables o fuentes de energía; uno con otro y como intermedio el destornillador, se podría ocasionar un circuito y el resultante de sus chispas terminen en fuego o incendio.

3.1.1.3. Medidas de precaución:

- Mantener las herramientas en buen estado, cerciorase de ello antes de usarlas. Se tiene que tener un surtido stock de destornilladores para los distintos tipos de ensambles que se necesite desarmar o armar.
- El destornillador debe ser exacto en proporción con el tornillo, de modo que el ajuste o desajuste sea propicio.
- No utilizar los destornilladores empleando barras u otros objetos como si fuesen una palanca; por lograr mayor fuerza, alguna herramienta o el mismo ensamble se podría romper y el operador podría golpearse o cortarse.
- Evitar golpes en el mango del destornillador; ya que si se lo hace, este podría trisarse y a medida de los golpes los pedazos rotos podrían volar e impregnarse en la piel.
- Evitar emplear los destornilladores para examinar circuitos de alto voltaje.

3.1.2. Herramientas de corte.

Son utilizadas para fragmentar materiales (madera, papel, metal, plásticos, etc.). Entre estas herramientas son muy comunes: tijeras, sierras, serruchos, cuchillos, navajas. Utilizar estas herramientas sin observar las debidas normas de seguridad, conlleva a una mala utilización y como resultado se producen lesiones que podrían ser simples laceraciones o incluso cortes graves y hasta amputaciones de los dedos.

3.1.2.1. Medidas de precaución:

- Cuando no exista la necesidad de utilizarlas deben estar guardadas en sitios seguros, en sus respectivos estuches, caja asignada o estantes, armarios o bodegas.
- Es importante que el material que se necesite cortar este apropiadamente sujeto.
- Antes de utilizar la herramienta, verificar el buen estado de la misma; si existe oxidación o desgaste podrían presentarse atasques, roturas o dobleces que terminarían siendo muy peligrosos.
- Evitar excesos de presión cuando se esté realizando el corte, podría resbalar, caerse, golpearse, cortarse o la herramienta termine atascada.
- Tomar en cuenta el material que se necesite cortar y seleccionar la herramienta adecuada.

3.2. Instalaciones Eléctricas - Posibles Riesgos

En la sociedad globalizada, en la que vivimos, la electricidad es un servicio básico de uso cotidiano, pero al no ser tangible se convierte en una considerable fuente de riesgo, los accidentes que se podrían suscitar van desde pequeñas electrocuciones (circulación de una corriente por el cuerpo humano), lesiones graves y hasta la muerte por paro cardiaco, asfixia o

grandes quemaduras. El nivel de las lesiones aumenta según la intensidad de la electricidad y del contacto con la corriente eléctrica.

3.2.1. Criterios preventivos básicos

Los contactos eléctricos pueden presentarse de dos formas:

- 1) De forma directa: La persona se expone a una instalación eléctrica que se encuentra en condiciones normales de funcionamiento o activa, que está funcionando.
- 2) De forma indirecta: La persona se expone accidentalmente con algún elemento o componente externos del ensamble eléctrico que normalmente no deberían tener tensión (palancas, controles de mando, etc.).

Los ensambles, equipos o instalaciones eléctricas tienen que poseer algún tipo de protección para evitar posibles contactos directos o indirectos.

Los tipos de protección pueden ser:

- Establecer los componentes eléctricos a distancias que eviten un imposible contacto con las manos o de algún objeto que ocasione daños y al mismo tiempo se convierta en un conductor de tensión eléctrica.
- Ubicación estratégica de obstáculos, cerramientos de protección, cuartos aislados debidamente señalizados.
- Recubrimiento de cables, ensambles o instalaciones eléctricas, usando algún tipo de aislamiento apropiado, capaz proteger y al mismo tiempo conservar sus elementos; sin que estos se deterioren por humedad u otros factores.

Todo el trabajo que se realice en las instalaciones eléctricas tiene que estar acorde a lo que establezca la normativa vigente y sobre todo este tipo de trabajos debe ser realizado por un profesional o con el asesoramiento del mismo.

3.3. Incendios - Factores de Alto Riesgo

Los incendios, constituyen un conjunto grande de accidentes que incluyen lesiones por quemaduras, además de generar cuantiosas pérdidas económicas.

Tabla 1. Explicación Conceptual y Técnica de Incendio

Según la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina - FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones - CFI, (2003). Se define el incendio, como una reacción química de combustión que necesita tres componentes (Triángulo del Fuego) para su inicio, desarrollándose, luego, una propagación en cadena:

- Combustible (madera, gasolina, propano, magnesio, etc.).
- Comburente (normalmente el oxígeno del aire).
- Fuente de ignición (cigarrillos, instalación eléctrica, chispas, soplete, electricidad estática, reacciones exotérmicas, etc.).

Criterios de Prevención Básicos:

Al adoptar medidas de 'PREVENCIÓN' que sean capaces de actuar sobre al menos uno o si es posible en más de los elementos que componen el triángulo del fuego se evitará que se dé lugar a la iniciación del incendio. Las recomendaciones que brindan la FEHGRA y el CFI sobre cómo actuar son:

- Sustitución o dilución del combustible para reducir su peligrosidad, siempre que pueda cumplir la misma función.
- Limpieza de derrames y restos de combustibles, almacenamiento en lugar aislado y protegido, utilización de recipientes seguros y herméticamente cerrados, realización de trasvases en condiciones de seguridad, empleo de permisos para trabajos especiales en instalaciones o equipos que han contenido productos inflamables, extracción localizada y ventilación general ante focos generadores de atmósferas peligrosas, tratamiento o recubrimiento ignífugo de elementos estructurales o decorativos para evitar la propagación, señalización adecuada de recipientes y conducciones, etc.

Fuente: Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina - FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones - CFI, (2003). *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*.

He aquí la importancia del aspecto complementario; la estratégica señalización y correcta iluminación normal y de emergencia, para facilitar la evacuación y extinción en el menor tiempo posible.

4. Prevención de Riesgos del Trabajo

4.1. Responsabilidades de los trabajadores

Este tema es parte fundamental de la política empresarial, los empleados están en el deber y obligación de acatar todas y cada una de las normas, estándares o procedimientos dictaminados por sus empleadores; la finalidad de aquello es alcanzar los objetivos individuales y colectivos de forma organizada.

El criterio de adoptar responsabilidades tiene que estar basado en metodologías técnicas, para esto es indispensable la creación de un Reglamento Interno de la Empresa, sin dejar de lado los conceptos que se han abordado en este manual.

4.2. Elementos de Protección Personal

Este tema es realmente indiscutible; la seguridad y salud de los trabajadores, más allá de una correcta planificación, dependerá del nivel de importancia que se le dé al uso de equipos de protección, los riesgos existen y están presentes en todos y cada uno de los ambientes de trabajo, pero existe también la posibilidad de evitar o limitar los accidentes gracias al uso de medios técnicos de protección individual y colectiva, tras adoptar las medidas, métodos o procedimientos establecidos en la correcta organización del trabajo.

Los equipos de protección individual tienen que cumplir con las siguientes Condiciones:

- No deben ocasionar riesgos agregados, tampoco deben causar molestias innecesarias.
- Proporcionar eficazmente una protección ante los riesgos que hayan motivado su uso.
- Tienen que ser adaptables a las condiciones del ambiente de trabajo, así como también a las condiciones anatómicas, fisiológicas y el estado de salud del trabajador.
- Si existe la necesidad de usar varios equipos de manera simultánea estos deben ser compatibles entre sí y mantener su eficacia ante el riesgo o riesgos correspondientes.

En el momento de realizar la elección de los equipos de protección necesarios se deberá considerar las siguientes recomendaciones:

- Verificar si los riesgos existentes pudieran evitarse o limitarse por otros medios.
- Especificar las características que deberán reunir los equipos de protección para garantizar su correcta función, para ello se deberá tener en cuenta la naturaleza y magnitud de los factores de riesgo.
- Verificar que el equipo de protección elegido esté aprobado por la normativa.

Las instrucciones deben efectuarse según las instrucciones del fabricante, para cada uno de los siguientes procedimientos:

- ✓ La utilización
- ✓ El almacenamiento
- ✓ El mantenimiento
- ✓ La limpieza
- ✓ La desinfección
- ✓ La reparación

Las condiciones para el tiempo de uso se establecerán en función de:

- El nivel de amenaza del riesgo.
- El periodo de tiempo o frecuencia de exposición a los riesgos.
- Las condiciones del ambiente laboral.
- La durabilidad del equipo.

En la siguiente figura, se muestran los equipos de protección que se deberán considerar, necesariamente, al momento de realizar la dotación correspondiente y obligatoria:










ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL	RIESGO A CUBRIR	SECTOR
 Gorro de cocinero, cofia, etc.	Químico y biológico. Virus, gérmenes, etc.	Cocina, ama de llaves, lavadero.
 Guantes de goma, vinilo, polietileno, PVC, anticortes, metálicos, "kevlar" térmicos, dieléctricos, etc.	Mecánico, eléctrico. Cortes en las manos por cuchillos o aristas, objetos o materiales, quemaduras.	Cocina, ama de llaves, lavadero, mantenimiento, depósitos.
 Delantal de tela o descarte o térmico.	Salpicaduras de líquidos o para exposición a altas temperaturas.	Cocina, mantenimiento, lavandería, planchadoras.
 Respiradores, barbijos.	Inhalación de polvos, vapores, humos, etc.	Mantenimiento.
 Botas, diferente tipo de calzado antideslizante.	Resbalones y caídas.	Cocina, mantenimiento, depósitos, camareros, etc.
 Casco para trabajos de obra o en altura.	Golpes con objetos en la cabeza.	Otros trabajos propios o tercerizados.
 Anteojos, antiparras o caretas.	Salpicaduras de líquidos, partículas en los ojos.	Mantenimiento, depósito, otros trabajos tercerizados.
 Protector lumbar.	Torceduras, sobre esfuerzos, sobrecargas.	Mantenimiento, depósitos.
 Ropa de trabajo uniforme.	Riesgos mecánicos.	Personal general de acuerdo a sus puestos de trabajo.

Figura 8. Equipos de Protección

Tomado de: Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones CFI, (2003). *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*, p. 50.

Generalmente los equipos de protección son de uso personal; sin embargo a veces las circunstancias crean la necesidad de que varias personas utilicen el mismo equipo, para ello se deberá adoptar medidas lo suficientemente amplias como para evitar que se origine algún problema de salud o de higiene.

4.3. Plan de Emergencia y Rol de Evacuación

La importancia de evitar o disminuir los incidentes o accidentes radica en la prevención y los estrictos controles, dicho esto es necesario destinar el mayor esfuerzo posible en aspecto de elaborar Planes de Emergencia, tomando en consideración el campo de la Seguridad y Salud Ocupacional. En la mente humana persiste el pensamiento; que nunca se dispondrá de una seguridad total, por esa razón alguno de los elementos que no se ha logrado tener en cuenta, en cualquier momento podrá fallar, alguno de los componentes ocultos en los sistemas podría manifestarse de forma negativa, o simplemente ante todo podría presentarse una falla humana imprevista.

Plan de Emergencia es saber qué hacer cuando se suscitan inesperadamente los incidentes o accidentes laborales.

Previo a la elaboración de un plan de emergencia, es necesario hacerse las siguientes preguntas y conceptualizar:

4.3.1. ¿Qué es una emergencia?

Es cuando se origina un hecho inesperado, indeseable, y traumático; también conocido como siniestro, su principal característica es poner en peligro a personas y/o patrimonios.

4.3.2. ¿Tienen los siniestros algunas características comunes entre sí?

Generalmente las características son:

4.3.2.1. Sorpresa

Por su presentación inesperada; casi nunca se sabe cuándo ocurrirá un siniestro.

4.3.2.2. Desarrollo del Siniestro

Tomando como ejemplo un incendio, al principio es de magnitud controlable, comienza a crecer y si no se tomaron medidas de acción para apagarlo, crece

tanto hasta hacerse incontrolable. Una vez consumado todo llega a una auto-extinción, quedando los elementos que alimentaron su combustión transformados en cenizas.

4.3.2.3. Generación de pánico

Cuando se presenta un siniestro, todas las personas sienten miedo, sin embargo este factor es controlable a tal punto de llevar a la persona que logra un nivel de estabilidad a pensar y tomar una acción correcta. El pánico es todo lo contrario porque hace que las personas que se envuelven en este sentimiento terminen reaccionando mal, cometan actos sin medida y lejos de lograr salvar su integridad física e incluso lejos de salvar sus propias vidas. Si se quiere hacer una comparación entre miedo y pánico, se determinara una sencilla diferencia entre la vida y la muerte. Si se desea mostrar el resultado de ejemplos reales, se puede hacer mención a esas escenas en las que las personas reaccionan mal y terminan arrojándose desde un edificio en llamas y/o auto-suicidándose, es como si el pánico nublara la mente de toda posibilidad de reaccionar y enfrentarse al peligro. Si se trata de un grupo de personas entre las cuales no hay al menos uno que haya tenido un entrenamiento ante un siniestro, todos terminaran contagiándose del pánico. Aquí la importancia de tener empleados capacitados ya que al darse algún evento inesperado, sea cual sea su magnitud, el personal pasa de ser un grupo a ser un equipo que tiene la capacidad de tomar medidas de control en las emergencias y en la evacuación.

4.3.3. ¿Cómo se elabora un Plan de emergencias?

Cada establecimiento es diferente en su constitución física o cantidad de empleados, los sistemas técnicos utilizados serán diferentes también; es decir no hay un Plan de Emergencias que sea válido para todos los establecimientos en cualquier caso suscitado. Sin embargo los elementos o componentes utilizados en cada hotel son similares.

La elaboración de un Plan de Emergencia, bien podría basarse en las siguientes tapas, siendo estas las más básicas:

1. Estudio total del establecimiento.

2. Identificación de los posibles siniestros que podrían afectar al establecimiento.
3. Detallar las principales funciones o medida a tomar en caso de presentarse una emergencia.
4. Entre el recurso humano, elegir responsables y asignarles tareas de reacción ante un siniestro.
5. Elaborar una tabla de secuencias lógicas o de reacción ante los diversos siniestros.
6. Documentar el plan.
7. Poner en práctica, realizar ejercicios o simulacros.
8. Analizar los resultados y perfeccionarlos.

REFERENCIAS

- Álvarez, A., (2007). *Buenas Prácticas y Procedimiento*. Ed. San Martín 871 (C1004AAQ). Consejo Federal de Inversiones. Buenos Aires – Argentina.
- Bravo M., (2012). Tesis Previa a la Obtención del título de Ingeniero en Medio Ambiente, Capítulo 2, Marco Teórico, pp. 6-7-8-9. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Cámara Chilena de la Constitución, (2005). *Sobre Definiciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional* – SGSSO. Chile.
- Denton, K., (2002). *Seguridad Industrial*. México: Editora McGraw-Hill.
- Entrevista con el Ingeniero Jorge Villegas, Gerente del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional del hotel Hilton Colón Quito en el periodo 2014.
- Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina FEHGRA y el Consejo Federal de Inversiones CFI, (2003). *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*.
- Herrera, A., (2005). *Definiciones de términos de Seguridad y Salud Ocupacional*. Equipo Técnico de la Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. Perú.
- Huamán, W., (2005). *Definiciones de términos de Seguridad y Salud Ocupacional*. Dirección General de Salud Ambiental – DIGESA. Perú.
- Muños, A., 2006). *La Seguridad Industrial Fundamentos y Aplicaciones*. Ed. Fundación Para el Fomento de La Innovación F2I2.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT, (2005). *Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud Ocupacional*. Convenio 145. Perú.
- Organización Panamericana de la Salud, (2005). *Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales y Glosario de Términos*. Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud – OMS. Impresión, PerugrafImpresores. Lima – Perú.
- Somavia, J., (2005). *Glosario de Términos y Normas OSHAS*. Director General de la Organización del Trabajo – OIT 4, route des Morillons CH-1211 Ginebra 22 Suiza.
- Universidad de Oriente, (2003). *Higiene y Seguridad Industrial*. Tema # 6. Núcleo de Nueva Esparta. Escuela de Ciencias Administrativas Departamento de Administración Comercial.

ANEXO 2



PETICIÓN APROBACIÓN REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Fecha:

Señor (a)
Director Regional de Trabajo
MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES

Yo....., en mi calidad de..... de la empresa....., comparezco ante usted y solicito se sirva Revisar y Aprobar el Reglamento Interno de Trabajo de mi representada, el mismo que consta de..... Fojas útiles.

Datos del empleador:

RUC:.....
Provincia:.....
Cantón:.....
Dirección:.....
.....
Número telefónico:
Fijo.....Celular.....
Correo electrónico:.....

Atentamente,
(Firma y sello)

Nombre:.....
CI:.....

ANEXO 3

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.....

La Empresa (o institución, según el caso) “.....”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

I. OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. **OBJETO GENERAL.-**, tiene como objetivo principal la de conformidad con lo dispuesto en el artículo del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre (COMPAÑÍA INSTITUCIÓN), y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

II. VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

- Art.- 3. **VIGENCIA.-** Este reglamento Interno comenzará a regir desde, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.
- Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-** La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.
- Art.- 5. **ORDENES LEGÍTIMAS.-** Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.
- Art.- 6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa

III. DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

IV. DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art.- 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de "datos personales del trabajador"; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los número telefónicos (celular y fijo) que

faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a)** Hoja de vida actualizada.
- b)** Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c)** Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d)** Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e)** Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f)** Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g)** Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h)** Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art.- 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

V. DE LOS CONTRATOS

Art.- 14. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 15. **PERIODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art.- 16. **TIPOS DE CONTRATO.-** De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

VI. JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 17. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

Art.- 18. De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de

Art.- 19. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Art.- 20. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 21. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

Art.- 22. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.

Art.- 23. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

Art.- 24. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art.- 25. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art.- 26. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art.- 27. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 28. La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

Art.- 29. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

Art.- 30. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

Art.- 31. El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

Art.- 32. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

VII. DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 33. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 34. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

Art.- 35. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art.- 36. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán

ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- d. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 37. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS

Art.- 38. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

IX. DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 39. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 40. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art.- 41. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento
- f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art.- 42. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará

todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Art.- 43. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

X. ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

Art.- 44. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

Art.- 45. Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

XI. DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

Art.- 46. El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

XII. TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Art.- 47. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art.- 48. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art.- 49. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

XIII. LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art.- 50. Lugar De Trabajo Libre De Acoso.- La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a)** Crear un lugar de trabajo ofensivo;
- b)** Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;

- c) Afectar el desempeño laboral; y,
- d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 51. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art.- 52. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 53. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art.- 54. Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

XIV. OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 55. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de

....., las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses de, y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos

exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.

- 8.** En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
- 9.** En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
- 10.** Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. . Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
- 11.** Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
- 12.** Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador este listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
- 13.** Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
- 14.** Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.

- 15.** Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
- 16.** Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
- 17.** Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
- 18.** Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- 19.** Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
- 20.** Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
- 21.** Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
- 22.** Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
- 23.** Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.

24. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
25. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
26. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
27. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
28. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Art.- 56. Serán derechos de los trabajadores de

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa,

tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.

- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 57. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e) Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.

- f)** Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g)** Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h)** Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i)** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l)** Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir

comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.

- m)** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- n)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- o)** Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.
- p)** Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- q)** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- r)** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- s)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- t)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.
- u)** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.

- v)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- w)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- x)** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- y)** Fumar en el interior de la empresa.
- z)** No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicos de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- aa)** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- bb)** Ingresar televisores y cualesquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- cc)** Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográfico o lesivo, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- dd)** Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- ee)** Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.

- ff)** Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- gg)** Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador. .
- hh)** Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- ii)** Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- jj)** Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- kk)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- ll)** Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- mm)** Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- nn)** Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.
- oo)** Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

XVI. DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 58. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 59. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de cajas provisionales o imprevistas que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

XVII. DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 60. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 61. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 62. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales;
- b) Amonestaciones Escritas;
- c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 63. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

Art.- 64. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción

pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 65. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art.- 66. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 67. Se consideraran faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos

Son además faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
- d) Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.

- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 68. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como son los artículos serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material

en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.

- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.
- l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por

la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.

- r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
- s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u) Paralizar las labores o incitar la paralización de actividades.
- v) Se considerara falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de tránsito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

XVIII. DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 69. Los trabajadores de, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a)** Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b)** Por acuerdo de las partes.

- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 70. El trabajador que termine su relación contractual con, por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

XIX. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 71. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.

- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 72. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

XX. SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 78. Se considerara falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 79. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 80. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 81. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 82. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 83. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de

Atentamente,