



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA
EMPRESA FERRETERA “SAN PEDRITO”

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación.

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

JHONNY ALEXANDER EVAS SUQUILANDI

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA
EMPRESA FERRETERA “SAN PEDRITO”

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación.

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: JHONNY ALEXANDER EVAS SUQUILANDI

DIRECTOR: ING. EDWIN PATRICIO POMBOSA JUNEZ

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, **Jhonny Alexander Evas Suquilandi**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jhonny Alexander Evas Suquilandi, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 18 de julio de 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jhonny Alexander Evas Suquilandi', is written on a light-colored, textured surface.

Jhonny Alexander Evas Suquilandi

060483414-3

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA EMPRESA FERRETERA “SAN PEDRITO”**, realizado por el señor: **JHONNY ALEXANDER EVAS SUQUILANDI**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Edison Vinicio Calderón Moran PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-07-18
Ing. Edwin Patricio Pombosa Junez, Ph. DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-07-18
Ing. Juan Carlos Pomaquero Yuquilema MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-07-18

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios, al creador de todo por bendecirme y guiarme en cada paso mediante su palabra, por darme fuerzas en momentos de debilidad, por haberme dado a la familia que tengo ahora y por su amor inmerecido que me mostró que nunca estaré solo. A mis padres Agustín Evas y María Suquilandi, a mi hermano Jimmy Evas, mi hermana Thalia Evas, tíos y toda mi familia por su apoyo y motivación para seguir creciendo como persona y profesional. A mis maestros, compañeros, amigos con los cuales hemos pasado una vida inolvidable en las que nos hemos apoyado y cumplir con este objetivo.

Jhonny

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS, por sus bendiciones y su palabra la cual ha aportado a mi desarrollo como persona y me ha ayudado a tomar decisiones importantes en mi vida y de la cual he podido ayudar a muchas personas.

A mis padres María Suquilandi y Agustín Evas, han sido el pilar fundamental, quienes, con su amor, su arduo trabajo, esfuerzo y confianza que han depositado en mí me han permitido cumplir una meta y hacer realidad mi sueño, gracias por enseñarme el valor del trabajo honesto, el esfuerzo, perseverancia, ética, por siempre darme palabras de aliento y de corrección ante mis acciones, porque gracias a ellas llegué a culminar con éxito mi profesión.

A mis hermanos, Jimmy Evas y Thalia Evas por su cariño, apoyo y por acompañarme en el transcurso de mi vida han sido mis compañeros de aventuras y de quienes he aprendido mucho y son ejemplo.

A mis Tíos, que gracias a ellos pude encontrar un camino en el que puedo trabajar haciendo lo que más me gusta, por darme oportunidades de crecer cada día y por motivarme a realizar nuevos proyectos.

A los directivos y personal de la empresa SAN PEDRITO, por su apertura y respaldo incondicional en el desarrollo del presente trabajo de titulación en beneficio mutuo.

Finalmente, pero no menos importante a los Ingenieros Edwin Pombosa, Juan Carlos Pomaquero Yuquilema y Edison Vinicio Calderón Moran quienes me acompañaron y guiaron en el desarrollo de mi Tesis.

Jhonny

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
SUMMARY / ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2 MARCO TEÓRICO.....	3
1.2.1 Sistema.....	3
1.2.2 Importancia.....	3
1.2.3 Tipos de sistemas.....	3
1.2.4 Características del sistema.....	4
1.2.5 Gestión.....	5
1.2.6 Importancia.....	5
1.2.7 Tipos de gestión.....	5
1.2.8 Implementación de un sistema de gestión ambiental.....	8
1.2.9 Calidad.....	9
1.2.10 Normas ISO 14001-2015.....	10
1.2.11 Cláusulas de las normas ISO 9001-2015 E ISO 14001-2015.....	12
1.2.12 Sistema integrado de gestión.....	14
1.2.13 Beneficios de integrar los sistemas.....	16
1.2.14 Aspectos de los sistemas integrados de gestión.....	17
1.2.15 Beneficios de un Sistema Integrado de Gestión.....	22
1.2.16 Estructura de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.....	23

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	26
2.1	Enfoque de investigación	26
2.1.1	Enfoque Cuantitativo	26
2.1.2	Enfoque Cualitativo	26
2.2	Nivel de Investigación	26
2.2.1	Investigación Descriptiva	26
2.3	Diseño de investigación	26
2.3.1	No Experimental	27
2.3.2	Estudio Transversal	27
2.4	Tipo de estudio - investigación	27
2.5	Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	27
2.6	Métodos y técnicas de investigación	27
2.6.1	Métodos de investigación	27
2.6.2	Técnicas de investigación	28

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	29
3.1.	Resultados	29
3.1.1	Análisis de los resultados de la entrevista al gerente de la empresa “SANPEDRITO”	29
3.1.2	Resultados de la encuesta dirigida al personal de la Ferretería San Pedrito	31
3.2	Discusión de resultados	42
3.3	Propuesta	43
3.3.1	Diseño de un sistema de gestión integral para la empresa ferretera “san pedrito”	43
3.3.2	Contenido de la propuesta	43
3.3.3	Diagnóstico de la situación actual de la empresa frente a la norma ISO 9001: 2015 44	
3.4	VALORACIÓN FRENTE A LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA	46
3.5	Estructura organizacional	47
3.5.1	Misión	47
3.5.2	Visión	47
3.5.3	Organigrama	47
3.6	Políticas y Objetivos (Calidad, Seguridad y Salud ocupacional, Cuidado ambiental)	48
3.6.1	Política de calidad	48

3.6.2	Política comercial.....	48
3.6.3	Política de Medio Ambiente.....	50
3.7	Indicadores de gestión.....	51
3.8	Flujogramas.....	56
3.8.1	<i>Flujograma de procesos.....</i>	<i>56</i>
3.8.2	<i>Recepción de materiales.....</i>	<i>56</i>
3.8.3	<i>Proceso de salida de mercadería.....</i>	<i>58</i>
3.8.4	<i>Proceso de venta.....</i>	<i>59</i>
3.8.5	<i>Proceso de distribución de mercadería.....</i>	<i>60</i>
3.8.6	<i>Proceso de contratación del personal.....</i>	<i>62</i>
3.8.7	<i>Proceso de nomina.....</i>	<i>63</i>
3.8.8	<i>Proceso contable.....</i>	<i>65</i>
3.8.9	<i>Proceso de compras.....</i>	<i>66</i>
3.9	Procedimientos.....	67
3.10	Formatos de registro.....	77
3.11	Manual de descripción de cargos.....	80
3.12	Planes y normas.....	88
	CONCLUSIONES.....	102
	RECOMENDACIONES.....	103
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Estructura Norma ISO 9001:2015	23
Tabla 2-1: Estructura Norma ISO 14001:2015	25
Tabla 3-1: Población y muestra	27
Tabla 1-3: Entrevista al Gerente	29
Tabla 2-3: Estratificación de la muestra	31
Tabla 3-3: Tiempo de servicios prestados.....	32
Tabla 4-3: Conocimiento de la misión y visión	33
Tabla 5-3: Nivel de Comunicación	34
Tabla 6-3: Solución de problemáticas.....	35
Tabla 7-3: Sanciones a incumplimiento de normas de la organización	36
Tabla 8-3: Personal Suficiente	37
Tabla 9-3: Supervisión de actividades	38
Tabla 10-3: Especificación de actividades.....	39
Tabla 11-3: Conocimiento de normas ISO 9001 - 14001	40
Tabla 12-3: Nivel Satisfacción Laboral	41
Tabla 13-3: Datos generales de Ferretería San Pedrito.....	43
Tabla 14-3: Resultado ISO 9001:2015.....	45
Tabla 15-3: Identificación de Áreas relevantes, variables y objetivos.....	51
Tabla 16-3: Indicadores de Gestión	53
Tabla 17-3: Indicadores de recursos humanos	55
Tabla 18-3: Indicadores de salud y seguridad laboral.....	55
Tabla 19-3: Flujograma de procesos.....	56
Tabla 20-3: Recepción de mercadería.....	56
Tabla 21-3: Salida de mercadería.....	58
Tabla 22-3: Proceso de venta.....	59
Tabla 23-3: Distribución de mercadería.....	60
Tabla 24-3: Contratación del personal	62
Tabla 25-3: Proceso de nómina – Rol de pagos.....	63
Tabla 26-3: Proceso contable.....	65
Tabla 27-3: Proceso de compras	66
Tabla 28-3: Inspección de equipos de personal	77
Tabla 29-3: Inducción del Personal	78

Tabla 30-3: Entrada y salida de vehículos	79
Tabla 31-3: Manual Gerente	80
Tabla 32-3: Manual Gerente Financiero	82
Tabla 33-3: Manual Contador	84
Tabla 34-3: Manual Tesorería.....	86
Tabla 35-3: Plan de Seguridad	93
Tabla 36-3: Plan de Atención Médica.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Deming sistema de gestión de calidad y ambiente.....	10
Figura 2-1. Modelo de un sistema de gestión integrado, basado en procesos.....	12
Figura 3-1. Estructura del proceso de integración de la Norma UNE 66177:2005.....	16
Figura 4-1. Secuencia e interacción de los procesos.....	19

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3: Estratificación de la muestra	32
Gráfico 2-3: Tiempo de Servicios Prestados.....	33
Gráfico 3-3: Conocimiento de misión y visión	34
Gráfico 4-3: Nivel de Comunicación	35
Gráfico 5-3: Solución de Problemáticas	36
Gráfico 6-3: Problemáticas Sanciones a incumplimiento de normas de la organización	37
Gráfico 7-3: Personal Suficiente	38
Gráfico 8-3: Supervisión de actividades	39
Gráfico 9-3: Especificación de actividades.....	40
Gráfico 10-3: Conocimiento de normas ISO 9001 - 14001	41
Gráfico 11-3: Nivel Satisfacción Laboral	42
Gráfico 12-3: Resumen ISO 9001:2015.....	46
Gráfico 13-3: Organigrama Estructural	47

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ANEXO B: ENCUESTA AL CLIENTE INTERNO

ANEXO C: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ANEXO D: MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS

ANEXO E: REGISTROS

ANEXO F: APLICACIÓN DE ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

RESUMEN

La presente tesis está dirigida al análisis de las necesidades actuales de la organización con el fin de elaborar un DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL que mejore los procesos en cada área de la organización, fortaleciendo el desarrollo y bienestar permanente de la empresa, presentándola con el fin de mejorar las condiciones de estructura interna. La propuesta se la realiza al gerente de la FERRETERÍA SAN PEDRITO., a través de los resultados, luego de la información obtenida sobre los diferentes aspectos, como es el caso de la parte organizacional de la empresa. La investigación está integrada por tres capítulos: El primer capítulo contiene el marco teórico en el que se sustenta el desarrollo de este trabajo para una mejor comprensión. El segundo capítulo hace referencia a la metodología utilizada en la investigación, se basa en la elaboración de encuestas aplicadas al gerente y trabajadores de esta institución, que permitió obtener información precisa para elaborar la matriz FODA que ayudó a definir la situación actual de la empresa, así Como también sobre la transformación y desarrollo de la empresa. En el tercer capítulo se detalla la validación del Modelo de Gestión Administrativa resumiendo las conclusiones más importantes y relevantes de la tesis. Se recomienda la aplicación del sistema de gestión integral con el fin de mejorar la gestión y control de la organización.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <ADMINISTRACIÓN>, <DISEÑO DE SISTEMA>, <GESTIÓN INTEGRAL>, <INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION>, <CALIDAD>, <SEGURIDAD>, <SALUD OCUPACIONAL>.



06-12-2022
2299-DBRA-UPT-2022

ABSTRACT

The present thesis is directed to the analysis of the current needs of the organization in order to elaborate a design of an integral management system that improves the processes in each area of the organization, strengthening the development and permanent well-being of the company, presenting it with the purpose of improving the conditions of internal structure. The proposal is made to the manager of ferretería san pedrito, through the results, after the information obtained on the different aspects, as is the case of the organizational part of the company. The research is composed of three chapters: the first chapter contains the theoretical framework on which the development of this work is based for a better understanding. The second chapter refers to the methodology used in the research, based on the elaboration of surveys applied to the manager and workers of this institution, which allowed obtaining precise information to elaborate the swot matrix that helped to define the current situation of the company, as well as the transformation and development of the company. The third chapter details the validation of the administrative management model, summarizing the most important and relevant conclusions of the thesis. The application of the integrated management system is recommended in order to improve the management and control of the organization.

Palabras clave: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, < MANAGEMENT >, <SYSTEM DESIGN>, <INTEGRAL MANAGEMENT>, <INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION>, < QUALITY >, < SECURITY >, <OCCUPATIONAL HEALTH >.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'V' followed by several loops and a horizontal line at the bottom.

LIC. VIVIANA YANEZ MSC

0201571411

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en general, buscan mejorar sus productos y/o servicios, con el propósito de incrementar su productividad, competitividad y patrimonio, con lo que se asegura de su supervivencia y crecimiento en el mercado, por esta razón, la imagen corporativa se vuelve esencial ante los clientes, sin embargo, no es suficiente demostrar la calidad de sus productos y/o servicios, se requiere el compromiso de la organización para garantizar el cuidado del medioambiente. Hoy en día, las organizaciones se encuentran en un entorno cambiante en todos los ámbitos, siendo necesario adaptarse a algún modelo de gestión que permita alcanzar la excelencia que requieren los clientes, bajo este contexto, la empresa Ferretera San Pedrito, se ha visto en la necesidad de implementar un sistema de gestión integral, cuya finalidad es lograr la competitividad, alcanzando la satisfacción de los clientes lo cual permitirá generar beneficios económicos, asegurar las competencias, conseguir la mejora continua, acceder a mercados competitivos, contribuir al desarrollo sostenible mediante la protección del medio ambiente, prevención o mitigación de los impactos ambientales y mejorar el desempeño ambiental.

El presente trabajo de titulación, tiene como finalidad diseñar una propuesta de modelo de implementación del sistema integrado de gestión basado en las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para la gestión, para lograr el cumplimiento del objetivo principal se plantea realizar acciones como:

- Identificar la metodología para estandarizar los procesos.
- Identificar la información documentada para el diseño y la propuesta de implementación del SIG.
- Diseñar una estrategia de integración que permita la optimización de los SG establecidos en la institución a fin de motivar su implementación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Para la realización del presente trabajo, se ha investigado documentos relacionados con el tema de sistema de gestión integral para una empresa, cuya finalidad es proporcionar un guiamiento y sustento a la investigación.

Tema 1: Modelo de gestión administrativa para la empresa Recoplastic S.A. del cantón Pueblo Viejo Parroquia San Juan.

Autor: (Mora & Leonela, 2014)

A nivel de empresas, se ha podido evidenciar que existe una tendencia positiva en lo que respecta al manejo de herramientas administrativas que permitan mejorar la cultura-organizacional de las empresas. La constante búsqueda de una gestión administrativa que permita no sólo darle una mejor imagen a la empresa sino más bien, producir cambios como: mejorar de los procesos administrativos, financieros, de selección de personal, productivos, de atención al cliente, entre otros, que se desarrollan dentro de la misma.

Los autores resaltan la importancia de las herramientas administrativas en una empresa, estas crean grandes cambios en la gestión de las empresas, mejorando cada proceso en relación a las actividades laborales, que involucran a actores internos y externos afectados por la empresa.

Tema 2: Propuesta de diseño de un sistema integrado de gestión ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Autor: (Pérez Villacís, 2020)

Considerando el alcance de la implementación del SIG, es necesario entender los procesos que permiten cumplir con la misión de la gestión, cada proceso cuenta con sus respectivos subprocesos, para la implementación se ha considerado la metodología PHVA asegurando de esta manera tener una adecuada planificación lo que ayudará a cumplir con el objetivo principal de cada proceso.

El autor hacer referencia a los SIG (Sistema integrado de gestión) que involucra a toda la organización los procesos de gestión, y es primordial ayuda al cumplimiento de metas y objetivos de cada área de la empresa y promueve una planificación en la que podemos tener una mejor claridad en las responsabilidades asumidas y las decisiones que se deben tomar.

Tema 3: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE TUVACOL S.A. CALI

Autor: (ACOSTA JIMENEZ , 2015)

Con base en lo anterior se definió la política integrada de gestión como una suma de los compromisos que adquiriría la empresa frente al cumplimiento legal, la calidad, la seguridad y el medio ambiente, así como un compromiso de mejorar continuamente. Con base en la política definida se establecieron los objetivos, metas, estrategias e indicadores para el cumplimiento de la política integral de gestión.

El autor refuerza lo antes mencionado, en la importancia de la implementación de un sistema de gestión integral para el correcto funcionamiento de una organización, siendo responsables con los productos, normas legales, seguridad de los trabajadores, cada área es complementaria para la supervivencia y competitividad de las organizaciones.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Sistema

“Un sistema es un conjunto de partes relacionadas que posee alguna singularidad dentro de su medio. Los sistemas extraen materia prima del medio, la transforman y una vez procesada la introducen de nuevo al ambiente” (Bernal Niño, 2004, pág. 13)

“Esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos” (Ogalla Segura, 2005, pág. 1)

Un sistema es un conjunto de procesos que se encuentran agrupados por módulos en que identifican elementos relacionados mediante una cadena logística para cumplir algún objetivo.

1.2.2 Importancia

“La finalidad de brindar ayuda para la labor sea efectiva y las actividades se encuentren reguladas bajo la implementación de un programa que llevará como finalidad el poder gestionar las actividades para las cuales fue elaborado” (Evolve-IT, 2017)

1.2.3 Tipos de sistemas

Los tipos de sistemas según (Colmenares, 2010)

1. Físicos o Abstractos
2. Cerrados o abiertos

3. Abstractos

4. Aislados

Sistemas físicos: compuestos por equipos, maquinaria, objetos y cosas reales. El hardware.
Pueden cerrados o abiertos

Sistemas cerrados: no presentan intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental. No reciben ningún recurso externo y nada producen que sea enviado hacia fuera. En rigor, no existen sistemas cerrados. Se da el nombre de sistema cerrado a aquellos sistemas cuyo comportamiento es determinista y programado y que opera con muy pequeño intercambio de energía y materia con el ambiente. Se aplica el término a los sistemas completamente estructurados, donde los elementos y relaciones se combinan de una manera peculiar y rígida produciendo una salida invariable, como las máquinas.

Sistemas abiertos: presentan intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas. Intercambian energía y materia con el ambiente. Son adaptativos para sobrevivir. Su estructura es óptima cuando el conjunto de elementos del sistema se organiza, aproximándose a una operación adaptativa.

Sistemas abstractos: compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas. Muchas veces solo existen en el pensamiento de las personas. Es el software.

Sistemas aislados: son aquellos sistemas en los que no se produce intercambio de materia ni energía.

1.2.4 Características del sistema

Sistema es un todo organizado y complejo; es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia. Los límites o fronteras entre el sistema y su ambiente. (Colmenares, 2010)

Propósito u objeto: Todo sistema tiene uno o algunos propósitos. Los elementos (u objetos), como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.

- **Globalismo o totalidad:** Un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras. El efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema.
Hay una relación de causa / efecto.

- **Entropía:** Es la tendencia de los sistemas a desgastarse, a desintegrarse, para el relajamiento de los estándares y un aumento de la aleatoriedad. La entropía aumenta con el correr del tiempo. Si aumenta la información, disminuye la entropía, pues la información es la base de la configuración y del orden. De aquí nace la entropía, o sea, la información como medio o instrumento de ordenación del sistema.
- **Homeostasia:** Es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno. Una organización podrá ser entendida como un sistema o subsistema o un súper-sistema, dependiendo del enfoque.

1.2.5 Gestión

“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (Gallego Navaro, 2016)

“Gestionar es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y que deseamos que fueran adoptados de manera participativa y democrática” (Huergo, 2003)

La gestión representa todas las prácticas que se realizan respecto de la administración dentro de una organización, en el que se establece políticas, objetivos, procesos mediante la coordinación interna de trabajo.

1.2.6 Importancia

“La gestión siempre implica un trabajo de diagnóstico, de construcción de la memoria colectiva, de análisis e interpretación del presente común (que permita la articulación de diferencias y la creatividad frente a problemas y desafíos) y la construcción del proyecto institucional” (Huergo, 2003)

“El sistema de gestión de la organización puede evaluarse comparándolo con los requisitos del sistema de gestión de la organización. El sistema de gestión puede asimismo auditarse contra los requisitos de Normas Internacionales tales como iso 9001 e iso 14001. Estas auditorías del sistema de gestión pueden llevarse a cabo de forma separada o conjunta” (Gallego Navaro, 2016)

1.2.7 Tipos de gestión

Los tipos de gestión según (EMPRESA ECOLOGICA Y NATURAL, 2008)

- Gestión de una empresa

- Gestión de diseño
- Gestión de la información
- Gestión del conocimiento
- Gestión de la calidad
- Gestión del personal
- Gestión de proyectos
- Gestión social
- Gestión Ambiental

Gestión de una empresa

La gestión de empresas es uno de los aspectos clave para llevar de forma correcta un negocio. De dicha gestión dependerá el éxito de la empresa. Los gerentes son los encargados de llevar a cabo el proceso de la planificación e implicar a todos los miembros de la organización de forma que todo el mundo colabore para que la empresa logre las metas marcadas. La organización y planificación debe existir a todos los niveles de la empresa.

Gestión de diseño

La gestión de diseño es un proceso de trabajo estructurado para crear objetos, imágenes o espacios, que también se utiliza con éxito para crear servicios y, más aún, para crear estrategias empresariales innovadoras.

Gestión de la información

Gestión de la información (GI) es la denominación convencional de un conjunto de procesos por los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención (por creación o captura), hasta su disposición final (su archivo o eliminación).

Gestión del conocimiento

Las condiciones del entorno empresarial de hoy, donde la alta complejidad y la fuerte competitividad se imponen, está convirtiendo a la gestión del conocimiento en la empresa, en un elemento protagonista de vital importancia para asegurar la sostenibilidad en el tiempo de los negocios y empresas del mundo.

Gestión de la calidad

Cada vez más la exigencia de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva, se le sabe gerencia y utilizar.

La gestión de la calidad, debe entenderse como una serie de caminos que realiza la organización con la finalidad de conseguir el nivel de calidad deseada en los diversos productos y servicios, se puede definir que la gestión de la calidad es la forma en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados buscando siempre una mejora permanente, esta gestión agrupa tres funciones básicas: la identificación de oportunidades de mejora, la elaboración de indicadores y su monitorización y el diseño de nuevos productos o servicios o su reelaboración. Algunos de los resultados que pueden llegar alcanzar las organizaciones a través de una correcta gestión de calidad son: satisfacción de los clientes, satisfacción de los empleados, percepción de la sociedad acerca de la organización y resultados económicos.

Gestión del personal

Hoy, buscar la satisfacción del cliente implica buscar la satisfacción del trabajador. Aquella no se puede alcanzar si esta no se materializa antes.

Gestión de proyectos

La gestión de proyectos es un enfoque metódico para planificar y orientar los procesos del proyecto de principio a fin. Según el Instituto de Gestión de Proyectos.

Gestión social

La constituyen todas las actividades que la Empresa realiza de manera obligatoria y voluntaria, en sus relaciones con las comunidades y autoridades localizadas en las áreas de influencia de sus proyectos en desarrollo, ejecución y en operación.

Gestión ambiental

La Gestión Ambiental es una herramienta que permite que se controles todos los aspectos que pueden minimizar e incluso eliminar todos los impactos que generen las actividades llevadas a cabo por la organización. (Escuela Europea de Excelencia, 2014)

Los Sistemas de Gestión Ambiental pueden ser:

- Formales (ISO14001)
- Normalizados (EMAS)

- Informales: realizando un programa interno

Todos los Sistemas de Gestión Ambiental se encuentran relacionados con los Sistemas de Gestión de la Calidad, ya que son mecanismos que generan procesos sistemáticos y cíclicos en el que se pretende alcanzar la mejora continua. El ciclo comienza con la planificación de un resultado deseado por la organización, deben realizar un plan y comprobar que dicho plan funciona. Si el plan no funciona se deben realizar las modificaciones necesarias que mejoren dicho plan, para ello deberán tener en cuenta las observaciones que surgen durante el proceso de comprobación del plan. Por el contrario, si el planteamiento inicial se mantiene cuando se compruebe el plan, el sistema generará muchos progresos que ayudarán en el avance continuo hacía el resultado final.

El Sistema de Gestión Ambiental proporciona un procedimiento diseñado para alcanzar el mejoramiento continuo de las empresas, cuya magnitud estará determinada por la cantidad y disponibilidad de recursos económicos y de otro tipo que posea la empresa.

1.2.8 Implementación de un sistema de gestión ambiental

La implementación de un Sistema de Gestión Ambiental debe tener como resultado un mejoramiento en el desempeño ambiental de las empresas. Las especificaciones del S.G.A. se basan en el concepto de que la organización revisará y evaluará periódicamente su sistema de gestión ambiental para identificar las oportunidades de mejoramiento y su implementación. (RODRÍGUEZ CAICEDO , 2015)

La implementación de un Sistema de Gestión Ambiental permitirá:

- a) Establecer una política ambiental apropiada para cada organización.
- b) Identificar los aspectos ambientales surgidos de las actividades, productos o servicios pasados, existentes o planificados, para determinar los impactos ambientales de significación.
- c) Identificar los requerimientos contenidos en el marco legal vigente
- d) Identificar prioridades y fijar objetivos y miras ambientales apropiados.
- e) Establecer una estructura y un programa (s) para implantar la política y lograr los objetivos y miras ambientales
- f) Facilitar la planificación, el control, la inspección, las acciones correctivas, las auditorías y actividades de revisión para asegurar que se cumpla la política, y que el sistema de gestión ambiental continúa siendo apropiado
- g) Que cada organización se adapte al cambio de circunstancias.

1.2.9 Calidad

Robert Pirsing, define la calidad como: “Calidad no es ni materia ni espíritu, sino una tercera entidad independiente de las otras dos..., aun cuando la calidad no pueda definirse, usted sabe bien qué es”.

La calidad es un aspecto amplio, en el que se puede identificar por comparaciones basados en las características que posee un elemento desde diferentes puntos de vista.

Calidad desde el punto de vista del producto o servicio

Según Lawrence Abbott, “las diferencias en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado”.

Se refiere a que, la calidad es medida conforme al número de atributos de un producto o servicio.

Concepto económico

Según Lawrence Abbott, “las diferencias en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado”

Desde el punto de vista de procesos

Tal y como marca la normativa de referencia de calidad UNE-EN ISO 9001:2008, un proceso de calidad es aquel que consigue proporcionar un servicio o producir un producto, conforme a unos requerimientos, sin cometer errores.

Calidad (ISO 9000:2005): grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, implícitas u obligatorias. (Cortés, 2017)

La calidad es un aspecto con más relevancia de los mercados. Por lo cual, es necesario para la supervivencia de empresa. Es lo que diferencia a una organización de otra lo que le da sentido al consumo de un producto o servicio, la actividad económica o social de cualquier institución, empresa u organismo.

La calidad, se entiende como la capacidad de satisfacer necesidades, expectativas y valores de la gente, es lo que genera un auténtico bienestar en la sociedad y permite que las empresas crezcan, se desarrollen y perduren en el tiempo.

La gestión integral debe obedecer requisitos de estándares de calidad, ambientales y estándares de prevención de riesgos laborales. La planificación, la utilización del recurso humano y recursos naturales deben cumplir con estándares que son establecidas desde los clientes, sin comprometer la rentabilidad de la empresa.



Figura 1-1. Deming sistema de gestión de calidad y ambiente
Realizado por: (ISO 9001:2015, 2016)

1.2.10 Normas ISO 14001-2015

ISO 14001 es la norma de sistemas de gestión más importante en el mundo empresarial. Se trata de una norma de índole internacional elaborada por la International Standardization Organization (ISO) que proporciona a las organizaciones el marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Esta norma especifica los requisitos que permiten a una organización lograr los resultados previstos que ha establecido para su sistema de gestión ambiental. (ENRÍQUEZ PALOMINO & SÁNCHEZ RIVE, 2018)

Los principales objetivos que persigue ISO con la revisión del estándar son:

- Mantener la aplicabilidad de la norma.
- Proporcionar un conjunto básico y estable de requisitos para los próximos 10 años o más.
- Añadir conceptos de responsabilidad social y desarrollo sostenible.

- Poder demostrar la mejora del comportamiento ambiental.
- Incidir sobre la necesidad y la importancia de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos.
- Seguir siendo genérico, y aplicable a organizaciones de todos los tamaños y tipos y que operen en cualquier sector.
- Concienciar a la organización del entorno en el que se encuentra y la influencia que tiene sobre su medio ambiente.
- Identificar y evaluar necesidades, problemas, preocupaciones, etc. de las partes interesadas.
- Reconocer riesgos y oportunidades de la organización.
- Integrar la gestión ambiental en la gestión estratégica de la organización.
- Mejorar la eficacia del sistema y del comportamiento ambiental de la organización, y demostrarlo mediante indicadores.
- Fortalecer la comunicación exterior del desempeño ambiental.
- Agregar los conceptos de ciclo de vida y cadena de valor de los productos y servicios.
- Ampliar y esclarecer el concepto de prevención de la contaminación.
- Focalizar la estrategia, beneficios y oportunidades de la gestión ambiental para las organizaciones.
- Fortalecer la relación entre la actividad principal de una organización y la gestión ambiental de la misma.
- Aplicar el Anexo SL de las Directivas ISO para mejorar la compatibilidad y la alineación con otras normas ISO de sistemas de gestión.
- Usar un lenguaje simple y un estilo de escritura que faciliten una comprensión e interpretación coherente de los requisitos.

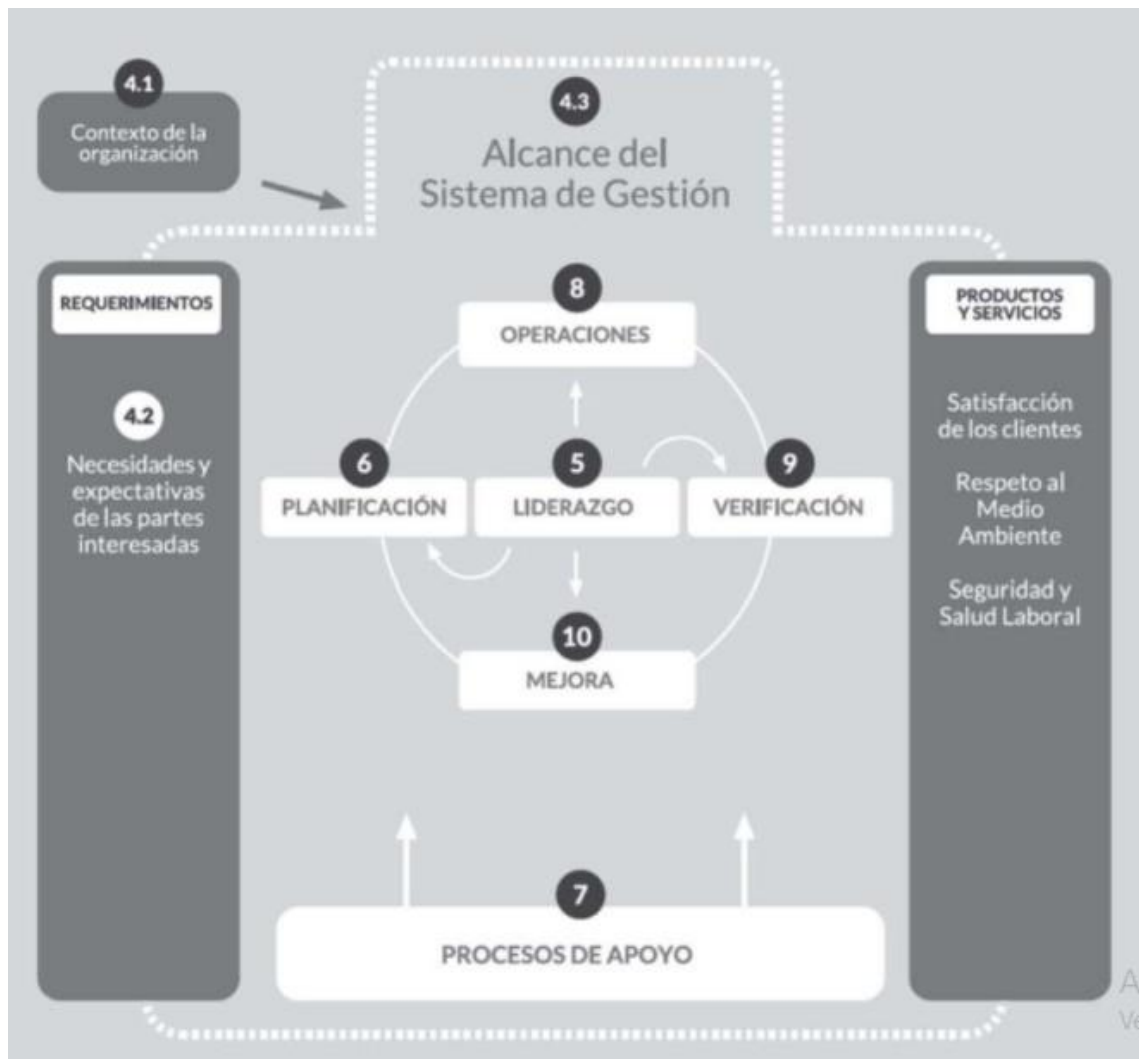


Figura 2-1. Modelo de un sistema de gestión integrado, basado en procesos.

Realizado por: (ENRÍQUEZ PALOMINO & SÁNCHEZ RIVE, 2018)

1.2.11 Cláusulas de las normas ISO 9001-2015 E ISO 14001-2015

El objetivo principal es que las normas de gestión ISO se relacionen y estén relacionadas con el fin de mejorar. Las empresas se beneficiarán por optar un proceso totalmente integrado que simplifica funciones y es compatible aportando coherencia en sus sistemas.

Cláusulas principales de las normas ISO 9001-2015 E ISO 14001-2015

- Cláusula 4 Contexto de la organización
- Cláusula 5 Liderazgo

- Cláusula 6 Planificación
- Cláusula 7 soporte
- Cláusula 8 Operación
- Cláusula 9 Evaluación de desempeño
- Cláusula 10 Mejora

A continuación, se realizará un análisis de las cláusulas principales de las normas ISO 9001-2015 E ISO 14001-2015

Cláusula 4 Contexto de la organización

Esta cláusula se trata de comprender a la organización, identificando necesidades de los accionistas, en base al ámbito de aplicación del sistema de gestión. Hace referencia a la utilización de información, ya que requiere la medición de SGC, es decir que se considera como un sistema de gestión integrado

Cláusula 5 Liderazgo

En las normas menciona a las autoridades, sus responsabilidades y funciones, estas deben estar alineadas a la dirección estratégica de la organización, promoviendo la mejora continua, implementando políticas y verificando que las responsabilidades deben quedar asignadas, que sea comunicado a toda la organización y sea fácil de entender.

Cláusula 6 Planificación

Esta cláusula se refiere a la prevención de riesgos y acciones para solucionarlos, identificando oportunidades al realizar acciones preventivas logrando un enfoque integrado, que conduzcan al logro de objetivos, con calidad en la organización y calidad en los servicios

Cláusula 7 soporte

Se refiere a que la organización asegura los recursos necesarios para la organización, así como la competencia, conciencia, codificación. Se encuentran en áreas como la medición, trazabilidad y calibración que crea el soporte necesario para cumplir las metas de la organización.

Cláusula 8 Operación

Se refiere a que la organización planifica y controla sus procesos internos y externos, pendiente una planificación, implantación y control. La ISO 14001 se prepara ante emergencias, la

perspectiva del ciclo de vida y la ISO 9001 se enfoca en los clientes, diseño y desarrollo de productos y servicios.

Cláusula 9 Evaluación de desempeño

Esta cláusula trata de mantener la organización actualizada con los requisitos de cada norma, existe diferencias importantes, sobre todo en la cláusula 9.1, la ISO14001 se ocupa de medir el desempeño ambiental incluyendo cuestiones relacionadas con el cumplimiento, mientras que la norma ISO 9001 se centra en la medición de la eficacia del SGC incluyendo un enfoque en la satisfacción del cliente. Sin embargo, hay que determinar el alcance del seguimiento y medición.

La evaluación del desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión debe realizarse continuamente conservando una información documentada adecuada como evidencia de los resultados.

Cláusula 10 Mejora

Se refiere a la identificación de oportunidades para mejorar los sistemas de calidad y ambiente, evalúa las no conformidades

Las mejoras del sistema se pueden poner en práctica de diferentes formas:

- Reaccionando a las situaciones no deseadas.
- Tomando la mejora continua como un proceso más de la organización.
- Por cambio en el ritmo de producción,
- incluso detección en la misma.
- Creando nuevas posibilidades, fruto de la innovación.
- Por reorganización, o por transformación.

En cualquier situación hay que usar métodos y herramientas adecuados para investigar e identificar las causas del defecto de rendimiento y que apoyen la mejora continua.

1.2.12 Sistema integrado de gestión

Conforme a la NORMA UNE 66711:2005, el sistema de gestión de una organización puede incluir diferentes sistemas de gestión, tales como: calidad, medio ambiente, gestión de servicios de tecnología de la información, responsabilidad social, seguridad y salud en el trabajo, etc. Sin

embargo, hay tres pilares fundamentales que toda organización desea tener bien controlado, puesto que su certificación aporta multitud de beneficios a la organización, sobre todo en el ámbito de la imagen corporativa. Estos tres pilares básicos son la gestión de la calidad (debido a la mejora de producción que conlleva su implantación), la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (debido a la buena imagen que le genera a la organización y para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales) y la gestión del medio ambiente (por la misma razón que la seguridad y salud en el trabajo). (NORMA UNE 66177:2005, 2018)

Para facilitar el trabajo de auditorías, gestión de procedimientos, y en general mantener el aumento del rendimiento de los sistemas según las ISO, se tiene la posibilidad de integrar todas estas normas lo máximo posible, para ello se necesita el uso de la norma UNE 66177:2005 Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión.

Se puede tener una clara apreciación de la ISO 14001(Sistema de Gestión Ambiental) 9001 (Sistema de Gestión de calidad) y la ISO 18001 OSHAS (Sistema de Gestión de Riesgos Laborables) poseen una composición en su estructura muy similar en el que trabajan por la mejora continua y de esta manera podemos formar una integración en un solo sistema y que sea fácil de efectuar.

La implantación de la UNE 66177:2005 va a ayudar a reducir la gestión de los sistemas de tal forma que evitaremos realizar tareas duplicadas optimizando los recursos de los que se disponga. La integración puede llegar a ser un proceso costoso, pero a un corto o medio plazo nos daremos cuenta que el esfuerzo valdrá la pena y trabajar con un sistema de gestión integrado genera unos mayores beneficios.

En el desarrollo de la norma UNE 66177:2005 seguiremos el ciclo PHVA, para comprobar que los resultados van a ser fiables y buscar en todo momento la mejora del sistema integrado. Tenemos que pararnos a contemplar posibles interrogantes como el alcance del sistema, su verdadera necesidad, y el riesgo que supone implantar un modelo de este tipo. Comenzando con este trabajo de integración hay que recuperar todos esos procedimientos de cada uno de los distintos sistemas, una vez que los tengamos todas las políticas, manuales y procedimientos, donde en muchas ocasiones se encuentran obsoletos, con ello los agrupamos por afinidad de procesos, pues esta norma UNE 66177:2005 al igual que sus hermanas trabaja por procesos y que dependiendo del estado de madurez de estos se plantean 3 posibles métodos de implantación de la norma: básico, avanzado y experto. (PDCA Home, 2013)

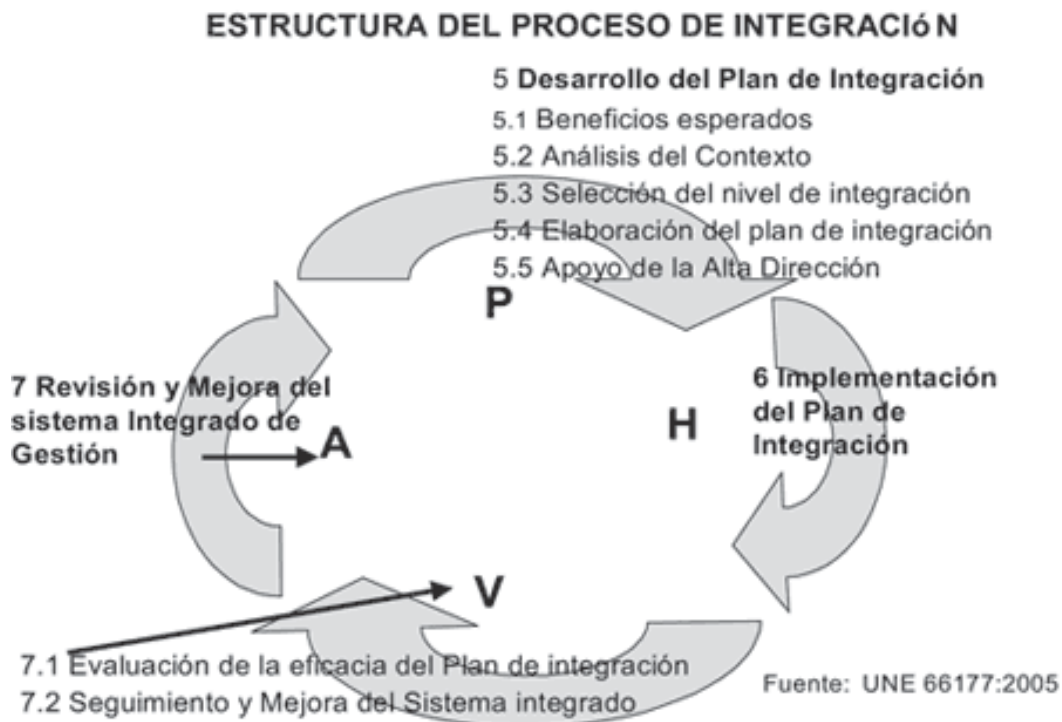


Figura 3-1. Estructura del proceso de integración de la Norma UNE 66177:2005

Realizado por: (NORMA UNE 66177:2005, 2018)

1.2.13 Beneficios de integrar los sistemas

Con la integración se genera una sinergia de los sistemas, lo que ayuda a prevenir problemas causados por decisiones particulares. Esta integración genera un incremento en eficacia y eficiencia para alcanzar metas y objetivos.

- Beneficios estratégicos. Todos los sistemas se verán como un Sistema de Gestión único, contribuyendo a la mejora continua de los resultados y los objetivos relacionados con el negocio.
- Visión global de la gestión y alineación de los sistemas integrados con la estrategia empresarial, así como una política conjunta. La integración equilibra la importancia de cada área de gestión, permitiendo evitar que un sistema se imponga sobre los demás.
- Mayor facilidad para el establecimiento, seguimiento y logro de objetivos de la organización. Los objetivos de cada sistema se ponen en común, evitando de esta forma que destaquen los objetivos de un sistema sobre los demás

- Mayor información para la toma de decisiones. La información en materia de gestión de la calidad, del medio ambiente o de la prevención de riesgos laborales no se dispone en compartimentos estancos, sino que está interrelacionada y permite mejorar su acceso y su uso.
- Aseguramiento de la identificación y cumplimiento de los requisitos legales. Con la integración de los sistemas también se ponen en común los requisitos legales que deben cumplirse, lo que evita que los requisitos legales de un sistema (prevención) primen sobre los del resto (medioambiental), ya que se les da el mismo valor a ambos.
- Globalización de la gestión de las organizaciones a todos los niveles. Permite la modernización de la estructura de la organización y facilita la aplicación de cambios en la misma y el control de procesos.
- Beneficios organizativos. Los empleados contribuyen a una misión única como un equipo global y bien coordinado.
- Incorporación de nuevos sistemas con mayor facilidad. Una vez realizada la integración se puede llevar a cabo la integración de nuevos sistemas tales como la Responsabilidad Social Corporativa (ISO 26000) o la Eficiencia Energética (ISO 50001), entre otros, de una forma mucho más sencilla.
- Sinergias entre los tres sistemas, de manera que uno de ellos pueda arrastrar a los demás o, entre todos, potenciarse. Al igualarse los tres sistemas con la integración se consigue que el sistema más fuerte (normalmente el de calidad o prevención) impulse a los sistemas más débiles, consiguiendo por tanto la máxima igualdad de los sistemas.

1.2.14 Aspectos de los sistemas integrados de gestión

El sistema integrado de gestión, debe estar basado en la definición y gestión de los procesos, lo que implica el desglose de las actividades de la organización en partes bien definidas, estableciendo la secuencia correcta y la adecuada interacción que pueda existir entre ellas y en el estudio y tratamiento de las mismas con el fin de que den lugar a productos conformes y a resultados de inocuidad para los trabajadores y el medio ambiente. (Fernández Hatre, 2003)

El sistema de gestión integrada que se ha establecido comprende los procedimientos e instrucciones necesarios para la adecuada gestión competitiva y sin riesgos de la empresa, los cuales están recogidos documentalmente y agrupados en un manual de gestión que se distribuye entre los responsables principales del proceso y se envía a todas las partes interesadas para su aprobación y conocimiento.

El sistema integrado de gestión estimula y controla la aplicación efectiva de los procedimientos e instrucciones recogidos en los documentos correspondientes. Los procesos necesarios para la gestión se identifican seguidamente.

- Programación y planificación de actividades y productos
- Presupuesto económico y financiero
- Programación y gestión de compras y suministros
- Gestión del diseño y de los proyectos
- Gestión comercial y tratamiento de pedidos
- Proceso de fabricación de los diferentes productos
- Proceso de prestación de los diferentes servicios
- Logística interior de materiales
- Control de calidad de suministros, semi-productos y productos acabados
- Control de los procesos desde el punto de vista de la seguridad
- Expediciones y entrega de materiales
- Relaciones con clientes y servicio postventa
- Control de emisiones y vertidos
- Prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente
- Contabilidad general y de costes
- Facturación y gestión de cobros
- Confección y revisión del sistema de gestión de la organización
- Sistemas de participación de los empleados

La secuencia e interacción de los procesos de la organización es la siguiente:

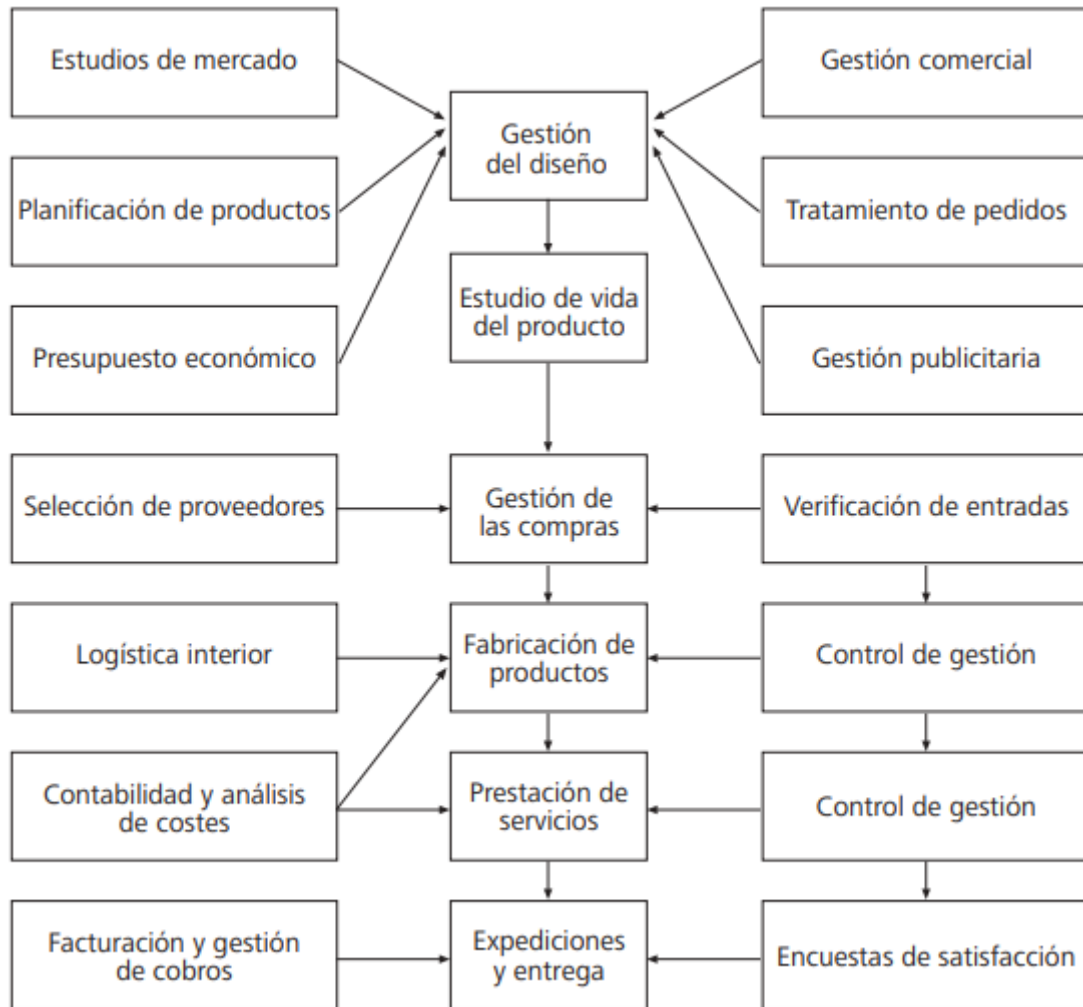


Figura 4-1. Secuencia e interacción de los procesos

Realizado por: (Fernández Hatre, 2003)

Los aspectos organizativos son los referidos a la descripción de la empresa y a la preparación del sistema. Definen los procesos que han de llevarse a cabo para que la organización cumpla sus fines, los objetivos que debe alcanzar y la forma como está estructurado el personal y los cuadros directivos, así como las condiciones de competencia y formación de dicho personal y las relaciones de comunicación internas.

- Identificación y secuencia de procesos: procesos implicados en el sistema integrado de gestión y la interrelación que presentan para realizar un producto (bien y/o servicio).
- Definición de la organización y de su estructura: documentos legales para la creación de empresa, misión, visión, principios, organigrama.

- Política y compromiso de la dirección: definición, divulgación y formación para conocer la política integrada de gestión que contengan los compromisos de la dirección respecto al sistema integrado de gestión.
- Establecimiento de objetivos: los objetivos deben de ser resultados de la política del sistema y deben de ser pertinentes a los resultados que se espera lograr con la implementación del sistema.
- Documentación del sistema: todos los manuales, procedimientos, guías, instructivos, formatos y registros necesarios del sistema que den cumplimiento documental a las normas que se desean implementar.
- Comunicación y formación: los sistemas de gestión deben de ser comunicados a la totalidad del personal de la empresa, contratistas, proveedores y clientes externos, respecto a la formación todo sistema de gestión debe de verificar las competencias necesarias sean apropiadas para realizar las funciones de todo el personal y definir la manera de cerrar las brechas que tengan respecto a educación, formación y habilidades.

Los aspectos dinámicos

Este aspecto del sistema integrado se aplica, casi únicamente para la gestión de calidad, justificado en el hecho de que la calidad del producto final puede depender en gran medida de la calidad de sus componentes. Sin embargo, la norma ISO 14001 hace mención a la planificación del mantenimiento el cual, habitualmente, suele estar contratado.

- Compras de productos y servicios: establecer los parámetros para evaluar, seleccionar y reevaluar a los proveedores del sistema de gestión, al igual que la verificación de los productos adquiridos sean los requeridos para las actividades de la empresa.
- Diseño y requisitos del producto: definir características, requisitos legales, del cliente y de la empresa para sus productos y los planos necesarios para realización del producto.
- Realización del producto: describir las actividades necesarias para la realización del producto, de manera lo suficientemente detallada para que todo el personal de la empresa tenga el conocimiento necesario para realizar sus actividades.
- Medición y control de los procesos: determinar los puntos críticos de la cadena de producción o de la prestación del servicio de la empresa y el producto (bien y/o servicio) que la empresa genera, el control que se debe realizar y las herramientas de medición que

la empresa va a implementar para verificar el estado de los puntos críticos respecto a calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo.

- Control del producto no conforme: definir los controles necesarios y responsables para que un producto no sea entregado al cliente con características distintas a las acordadas, los controles pueden ser eliminación, aceptación, liberación o desviación.
- Auditorías internas: son un medio que le permite al responsable del sistema y de su implementación conocer la conformidad de los procesos respecto a las normas implementadas, para lo cual se debe contar con un procedimiento, programa, plan de auditoría, auditor formado y reporte de auditoría de acuerdo a la norma NTC-ISO. (ACOSTA JIMENEZ , 2015)

Aspectos estáticos

Todos estos recursos deben ser gestionados de forma eficiente con el fin de optimizar, no solamente la economía del proceso, sino también la satisfacción de las personas, su integridad y salud laboral, el desarrollo tecnológico e innovador y el respeto con el medio ambiente. Para ello se dispondrá de procedimientos específicamente destinados a la optimización de los recursos, o lo que es todavía mejor y más simple, en todos los procedimientos se cuidará al máximo la eficiencia de los mismos

Son característicos de la gestión ambiental, de la seguridad y la salud ocupacional. Describen fundamentalmente la situación en que deben encontrarse las instalaciones a fin de que no sean agresivas para el personal ni para el entorno circundante, los controles y las protecciones que han de ser utilizadas para eliminar o disminuir dicha agresividad.

- Disposición y aplicación de recursos: la empresa debe de disponer de todos los recursos necesarios y adecuados para la producción o prestación de servicio, es decir, recurso humano, edificios, equipos y económicos.
- Estado de la infraestructura y las instalaciones: la empresa debe realizar mantenimientos preventivos de manera periódica y definidos de acuerdo a las necesidades de sus instalaciones.
- Control de las emisiones y de los vertidos: además de los controles que la empresa realizar en su sistema de gestión debe lograr reducir los impactos ambientales ocasionados en los recursos ambientales (aire, agua, suelo, flora y fauna).

- Gestión de los residuos y de la inocuidad del producto: el sistema integrado de gestión con un componente ambiental debe de asegurar que los residuos generados sean reducidos y/o que tengan el adecuado tratamiento por los gestores ambientales pertinentes, que se puede clasificar en reutilización, reciclado o transformados en procesos de recuperación.
- Análisis, evaluación y control de riesgos: el sistema integrado de gestión con un componente de seguridad y salud en el trabajo debe asegurar que los riesgos de la empresa son identificados, analizados y evaluados, como resultado de estas actividades se debe de proponer planes de acción que lleven a controlar y a disminuir estos riesgos.
- Dotación de equipos de protección individuales: la empresa debe proveer a todos sus trabajadores los elementos de protección personal o individual necesarios para realizar las actividades de su cargo, estos elementos deben de estar controlados y evaluados de acuerdo a su pertinencia y características.
- Estado de las máquinas y sus dispositivos de protección: la máquinas, herramientas y equipos de la empresa deben de contar con hojas de vida que indiquen el año de compra, su estado, sus revisiones, mantenimientos anteriores, indicar cuando será su próxima revisión o mantenimiento y los dispositivos de protección que esta máquina, herramienta o equipo requiere para ser operada.

1.2.15 Beneficios de un Sistema Integrado de Gestión

Un Sistema Integrado de Gestión con certificado ISO, de acuerdo con la norma UNE 66177 aporta:

- Mejora la eficiencia y eficacia de la gestión. En la norma hay los criterios para integrar sus sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. La organización integra políticas, procedimientos y recursos para alcanzar los objetivos y las metas corporativas propuestas, aumentando la competitividad y rentabilidad.
- Ahorro económico y de tiempo al simplificar su mantenimiento y mejorar su eficacia. Ayuda a utilizar los recursos con eficacia en la gestión y seguimiento de procesos integrados, evita duplicidades, reduce trabajos administrativos y reduce el tiempo a dedicar para mantener los Sistemas. Reduce los costes de certificación al reducir el tiempo de la auditoría ISO.

- Facilita la mejora continua, al aumentar las sinergias entre los diferentes Departamentos, por ejemplo, estableciendo objetivos alineados y una visión global de los sistemas que facilitan la toma de decisiones hacia la mejora continua. Puede requerir consultoría estratégica para lograrlo.
- Mejora la comunicación e información entre las partes interesadas, creando una visión global de la organización que refuerza la cultura de calidad total y mejora la imagen interna y externa de la organización. También aumenta la participación del personal en el Sistema de Gestión. La formación ISO es una herramienta para lograrlo. (UNE 66177, 2020)

1.2.16 Estructura de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Las tablas 1 y 2 representan las estructuras de las normas ISO, en el cual se sustenta el trabajo de investigación.

Tabla 1-1: Estructura Norma ISO 9001:2015

Portada	0. Introducción
Índice	1. objetivo y campo de aplicación
Prólogo	
2. referencias normativas	3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización	5. Liderazgo
4.1 Conocimiento de la organización su contexto	5.1 Liderazgo y compromiso
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas las partes interesadas	5.2 Política
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
4.4 Sistema de gestión	
6. Planificación	7. Soporte
6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades	7.1 Recursos
	7.2 Competencia
	7.3 Toma de conciencia

6.2 Objetivos del sistema de gestión y planificación para lograrlos	7.4 Comunicación
	7.5 Información documentada
8. Operación	9. Evaluación del desempeño
8.1 Planificación y Control operacional	9.1 Seguimiento medición, análisis y evaluación
8.2 Requisitos para los productos y los servicios	
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	9.2 Auditoria
8.4 Control de los productos, procesos y servicios suministrados externamente	9.3 Revisión por la dirección
8.5 Producción y provisión del servicio	10. Mejora
8.6 Liberación de los productos y servicios	10.1 No conformidad y Acción correctiva
8.7 Control de las salidas no conformes	10.2 Mejora continua

Fuente (LÓPEZ LEMOS, 2014)

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021.

Tabla 2-1: Estructura Norma ISO 14001:2015

ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL	
1. Alcance	
2. Referencias Normativas	
3. Terminos y definiciones	
4. Contexto de la organización	
4.1 Entender la organización y su contexto	
4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión*	
4.4 Sistema de Gestión*	
5. Liderazgo	
5.1 Liderazgo y Compromiso	
5.2 Política*	
5.3 Roles de la organización, Responsabilidad y Autoridad	
6. Planificación	
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	
6.2 Objetivos y planeamiento para alcanzarlos	
7. Apoyo	
7.1 Recursos	
7.2 Competencia	
7.3 Toma de conciencia	
7.4 Comunicación	
7.5 Documentación de Información	
8. Operaciones	
8.1 Planeamiento y control operacional	
8.2 REQUISITO ESPECIFICO* 1	
8.3 REQUISITO ESPECIFICO* 2	
8.4 REQUISITO ESPECIFICO* n	
9. Evaluación del desempeño	
9.1 Monitorización, Medida, Análisis y Evaluación	
9.2 Auditoría interna	
9.3 Revisión por la dirección	
10. Mejora	
10.1 No conformidad y acción correctiva	
10.2 Mejora continua	

Fuente: (Rey Martínez, 2014)

Elaborado por: Rey Martínez, 2014

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación

2.1.1 *Enfoque Cuantitativo*

En la presente investigación se la realizará con un enfoque cuantitativo, para la recolección de información e información numérica, que será obtenida con la colaboración de los clientes mediante encuestas, para el cual se realizará un análisis del sistema de gestión actual de la empresa.

“La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos. Ente las técnicas de análisis se encuentran: análisis descriptivo, análisis exploratorio, inferencial uni-variable, inferencial multivariado, modelización y contrastación.” (Universidad de Jaén, 2016)

2.1.2 *Enfoque Cualitativo*

Se utilizará el enfoque cualitativo, para el estudio interno, referente a normas y estándares de la empresa.

“La investigación cualitativa se mueve en un volumen de datos muy grande, por lo que se hace necesario categorizarlos para facilitar su análisis y poder responder a los objetivos que pueden ser cambiantes a medida que se va obteniendo la información.” (Cruz del Castillo & Olivares Orozc, 2014)

2.2 Nivel de Investigación

2.2.1 *Investigación Descriptiva*

Se realiza la investigación descriptiva, para describir situaciones que se producen en el ambiente laboral, especificar las características y perfiles de los trabajadores o procesos de gestión que afecten directamente a la empresa.

“El método descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. En la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables. El método descriptivo orienta al investigador en el método científico.” (SÁNCHEZ, 2018)

2.3 Diseño de investigación

2.3.1 No Experimental

El diseño de la investigación aplicada es No Experimental, a razón de que no existe manipulación de las variables, ni se utilizaran escenarios de interacción, ni tampoco laboratorios de experimentación. Se trabajará con la información obtenida en el entorno laboral.

2.3.2 Estudio Transversal

La presente investigación se realizará mediante el estudio transversal, porque se recopilará información de un solo periodo y se efectuará el respetivo análisis en un tiempo establecido.

2.4 Tipo de estudio - investigación

Se aplicará el estudio de investigación Documental, porque se utiliza información de artículos científicos, libros, tesis para la realización del presente trabajado y de esta manera generar conocimiento para la empresa.

2.5 Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

La población objeto de estudio para la investigación consta de un total de catorce trabajadores que se dividen en: 1 gerencia, 2 administrativos, 11 operarios.

Tabla 3-1: Población y muestra

Área	No.Trabajadores
Gerencial	1
Administrativos	2
Operativos	11
Total	14

Fuente (LÓPEZ LEMOS, 2014)

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021.

2.6 Métodos y técnicas de investigación

2.6.1 Métodos de investigación

“La metodología de investigación permite el análisis reflexivo y crítico de los conceptos teóricos a desarrollar en una investigación. La metodología de investigación conlleva a la utilización de pasos y procedimientos para resolver problemas cuyas soluciones se hallan por la aplicación del método científico.” (Guerrero Dávila, 2015)

2.6.1.1 Inductivo

“La inducción se puede definir como una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de cosas particulares a un conocimiento más general que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales.” (García Dihigo, 2016)

El método inductivo se encuentra presente en el planteamiento del problema y en diferentes apartados donde se clasificará la información obtenida, estableciendo definiciones claras de cada dato obtenido.

2.6.1.2 Deductivo

Se emplea en dar explicaciones de la relevancia del proyecto describiendo los hechos que permiten profundizar en el conocimiento.

“La deducción parte de principios, leyes y axiomas que reflejan las relaciones generales, estables, necesarias y fundamentales entre los objetos y fenómenos de la realidad. Justamente porque el razonamiento deductivo toma como premisa el conocimiento de lo general, es que puede llevar a comprender lo particular en el que existe lo general.” (García Dihigo, 2016)

2.6.2 Técnicas de investigación

“Las técnicas de investigación son procesos e instrumentos que se utilizan al iniciar el estudio de un fenómeno determinado. Estos métodos permiten recopilar, examinar y exponer la información, de esta forma se logra el principal objetivo de toda investigación, que es adquirir nuevos conocimientos.” (lifeder, 2020)

2.6.2.1 Entrevista

“Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.” (Puente, 2003)

La entrevista es una recopilación verbal acerca de un tema de interés para el entrevistador. A diferencia del cuestionario, requiere de una capacitación profunda y de experiencia por parte del entrevistador, para la emisión de un juicio sereno y libre de influencias para captar las opiniones del entrevistado sin agregar ni quitar nada en la información proporcionada.

La entrevista se aplicará al personal de administración de la empresa, acerca de generar un sistema de gestión integral dentro de la organización.

2.6.2.2 Encuesta

“Semejantes a la entrevista, tienen lugar en el campo donde se encuentran los sujetos de estudio: las calles de una ciudad, el interior de una fábrica, una comunidad educativa, etcétera. Allí se le pide a un número definido de personas que respondan a una serie de preguntas y con esa información se construyen datos porcentuales, aproximaciones estadísticas y se obtienen conclusiones.” (Raffino, 2020)

La encuesta se aplicará a todos los trabajadores de la empresa del área administrativa y operaciones siendo en total 14 encuestas aplicadas dentro de la organización; este proceso de investigación será de utilidad para reunir información necesaria para el proceso mencionado obteniendo resultados concretos.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1 *Análisis de los resultados de la entrevista al gerente de la empresa “SAN PEDRITO”*

Tabla 1-3: Entrevista al Gerente

PREGUNTAS	RESULTADOS
¿Cuál es el giro de negocio de su empresa?	Se dedica la compra y venta de artículos eléctricos, artículos de contricción, acabados y artículos para el hogar.
¿Cuánto tiempo está usted administrando la empresa?	Ha estado bajo mi responsabilidad durante doce años.
¿Cuáles son las funciones que desempeña en la empresa?	<ul style="list-style-type: none">• Compras• Ventas• Control - Supervisión• Pago de Salario
¿Con cuántos empleados dispone actualmente la empresa?	

	<p>La empresa cuenta con un total de catorce empleados (14). Cuenta con 7 trabajadores en el primer edificio ubicada en la avenida Pedro Vicente Maldonado y cuenta con 7 trabajadores en el segundo edificio en la Parroquia de Licán.</p>
<p>¿Qué tanto conoce de los productos que comercializa?</p>	<p>Gracias a los años de experiencia trabajando en ventas y administración de la empresa San Pedrito, poseo un gran conocimiento de cada producto, sus características, precio y calidad.</p>
<p>¿Cuál de sus productos son los más demandados por sus clientes?</p>	<p>Los productos más demandados por nuestros clientes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cemento • Hierro • Productos de acabado
<p>¿La empresa posee un sistema de contable o de administración?</p>	<p>La empresa se encuentra trabajando con el sistema contable SINFO, el cual se encarga del registro de compras, ventas, información de declaración, tareas ATS (Anexo Transaccional Simplificado)</p>
<p>¿Cuál es la mejor ventaja que cree usted que tiene su empresa?</p>	<p>Considero que las ventajas de la empresa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar con un edificio propio. • Tener locales amplios en zonas comerciales. • Constar con una amplia gama de productos. • Tener trabajadores bien capacitados.

	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con todos los documentos en regla.
¿Tiene algún programa de innovación mejora continua en su empresa?	La empresa no trabaja con ningún tipo de programa de innovación o mejora continua cada, decisión de compra o inversión se la realiza de manera empírica gracias a la experiencia obtenida.
¿Cómo visualiza a su empresa en los próximos cinco años?	Considero la empresa debe tener un continuo crecimiento en sus activos, incorporara departamentos de trabajo, poseer mejores programas en software de administración, contabilidad, diseño entre otros y que el edificio nuevo de la empresa esté totalmente terminado y operando.

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

3.1.2 Resultados de la encuesta dirigida al personal de la Ferretería San Pedrito

Genero

Tabla 2-3: Estratificación de la muestra

RESPUESTA	ENCUESTA	PORCENTAJE
MASCULINO	11	79%
FEMENINO	3	21%
TOTAL	14	100%

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

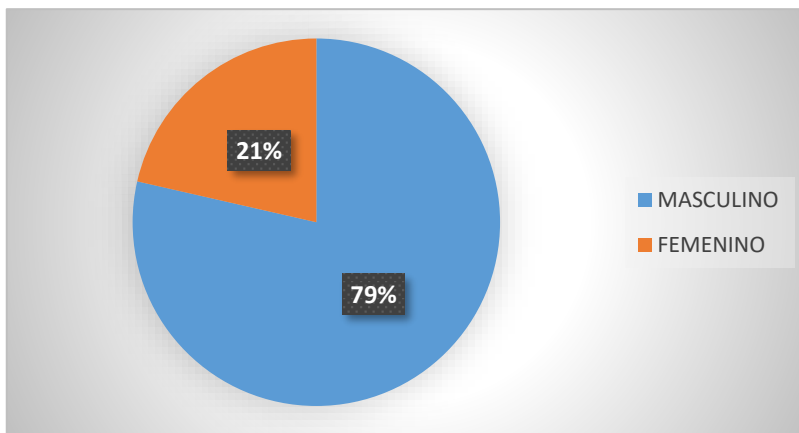


Gráfico 1-3: Estratificación de la muestra

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

Análisis e interpretación

El 79% del personal encuestado de la empresa SAN PEDRITO son de género masculino, mientras que el 21% son de género femenino. El resultado de un alto porcentaje en el género masculino se debe a que se necesita personal masculino para realizar actividades de transporte, almacenamiento y despacho, mientras que personal femenino ese ocupa de realizar actividades correspondientes al área administrativa de la empresa y ventas.

Pregunta 1.- ¿Cuánto tiempo a prestado sus servicios a esta empresa?

Tabla 3-3: Tiempo de servicios prestados

TIEMPO DE TRABAJO	ENCUESTAS
MENOS DE 1 AÑO	4
1 A 2 AÑOS	3
2 A 4 AÑOS	4
5 AÑOS Y MÁS	3
TOTAL	14

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

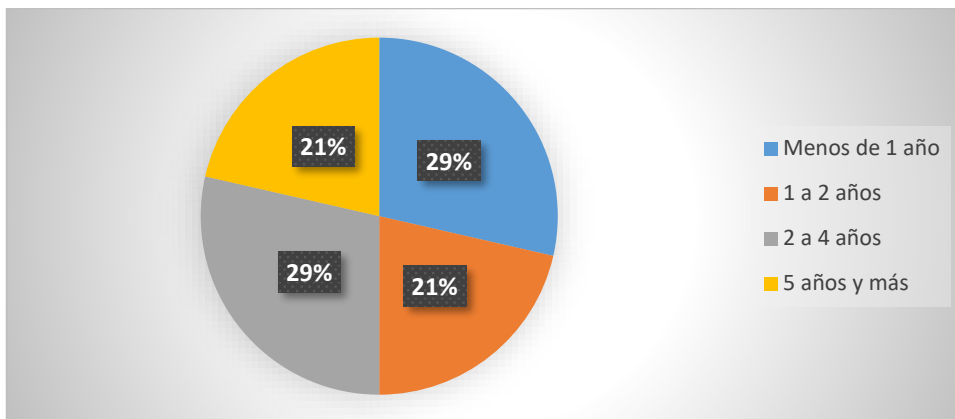


Gráfico 2-3: Tiempo de Servicios Prestados

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

Análisis e interpretación

A partir de los datos obtenidos por los colaboradores de la empresa San Pedrito podemos denotar que existe una cantidad equivalente entre trabajadores recientes, que laboran menos de un año y aquellos que han trabajado de 2 a 4 años, por lo que podemos deducir que la empresa cuenta con personal con una buena experiencia en el trabajo y no ha existido mucha rotación en el personal.

Pregunta 2.- ¿Conoce la misión y visión de la empresa?

Tabla 4-3: Conocimiento de la misión y visión

SÍ	NO	TOTAL
5	9	14

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

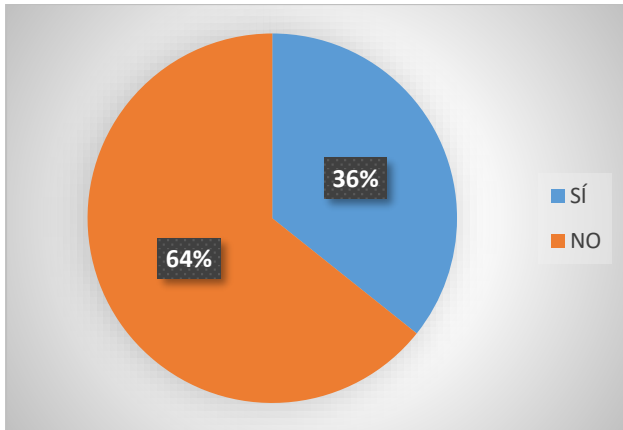


Gráfico 3-3: Conocimiento de misión y visión

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

Análisis e interpretación

A partir de los datos obtenidos, se observa que el 64% de los colaboradores no tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa, por lo tanto, no se encuentran direccionados y trabajan sin un objetivo en común lo que afecta de manera negativa directamente a la empresa.

Pregunta 3.- ¿Mencione el nivel comunicación dentro de las distintas áreas de la organización?

Tabla 5-3: Nivel de Comunicación

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Insatisfactorio	Total
8	6	0	0	0	14

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

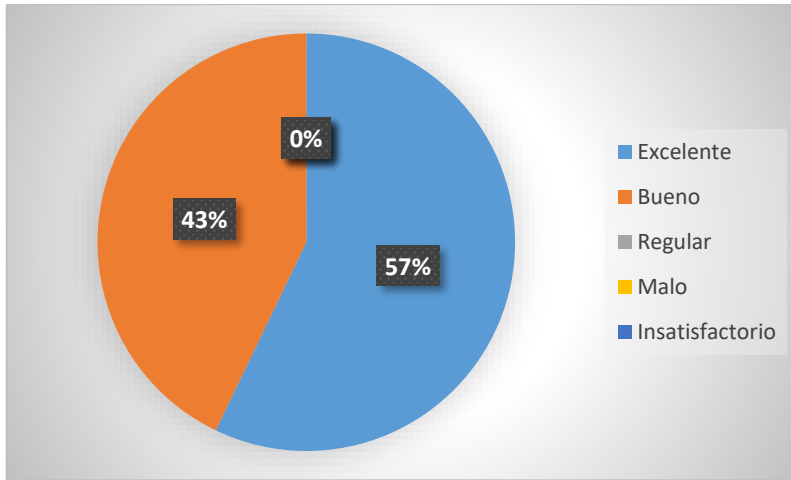


Gráfico 4-3: Nivel de Comunicación

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

Análisis e interpretación

El nivel de comunicación dentro de la entidad de 57% Excelente y 43% bueno, por lo que se puede deducir que la empresa cuenta con una buena comunicación interna, por tanto, también se obtiene un buen clima laboral entre compañeros de trabajo, siendo de esta manera efectivos y productivos en las actividades diarias.

Pregunta 4.- ¿Cree usted que se dan soluciones a los problemas existentes en la organización?

Tabla 6-3: Solución de problemáticas

SÍ	NO	TOTAL
14	0	14

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

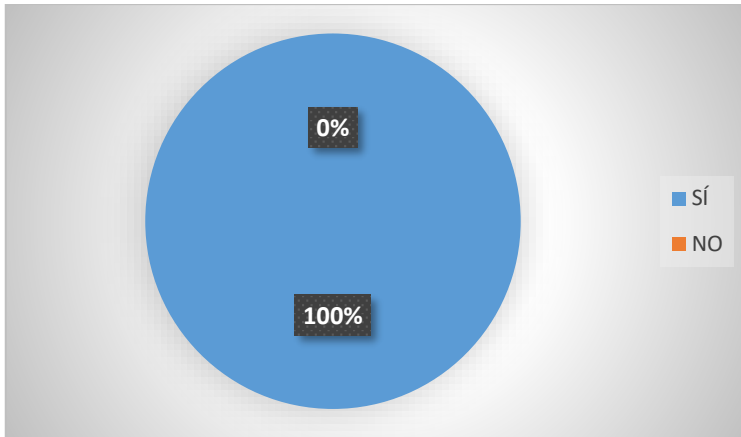


Gráfico 5-3: Solución de Problemáticas

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

Análisis e interpretación

El 100% del personal, está de acuerdo que la empresa está totalmente en capacidad de solucionar cualquier inconveniente dentro de las actividades del giro del negocio, lo cual resulta en una ventaja competitiva ente sus competidores.

Pregunta 5.- ¿Cree Usted existen sanciones si los empleados incumplen las normas de la organización?

Tabla 7-3: Sanciones a incumplimiento de normas de la organización

SÍ	NO	TOTAL
13	1	14

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

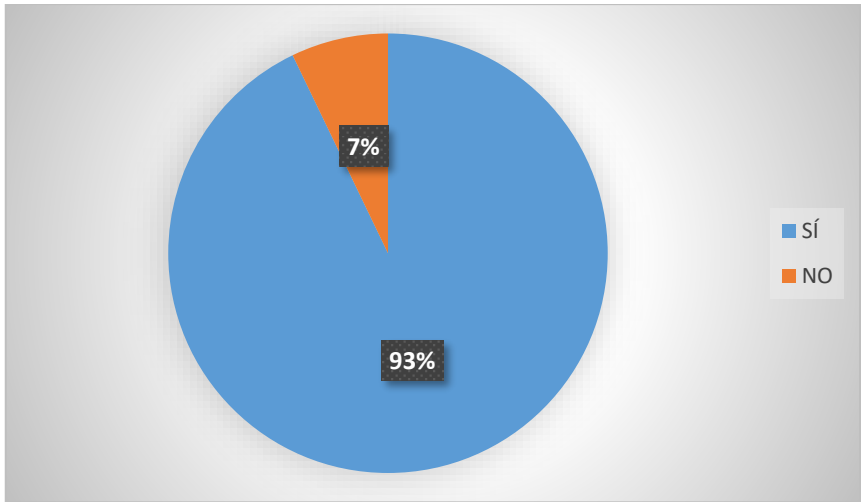


Gráfico 6-3: Problemáticas Sanciones a incumplimiento de normas de la organización

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

Análisis e interpretación

El 93% del personal de la organización conoce y se encuentran sujetos a las sanciones por el incumplimiento de normas dentro de la organización, lo cual tiene al personal atento a sus actividades y se puede esperar que la mayoría del personal será responsable en su área.

Pregunta 6.- ¿El personal con el que cuenta la empresa es suficiente para llevar a cabo todas sus actividades?

Tabla 8-3: Personal Suficiente

SÍ	NO	TOTAL
9	5	14

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

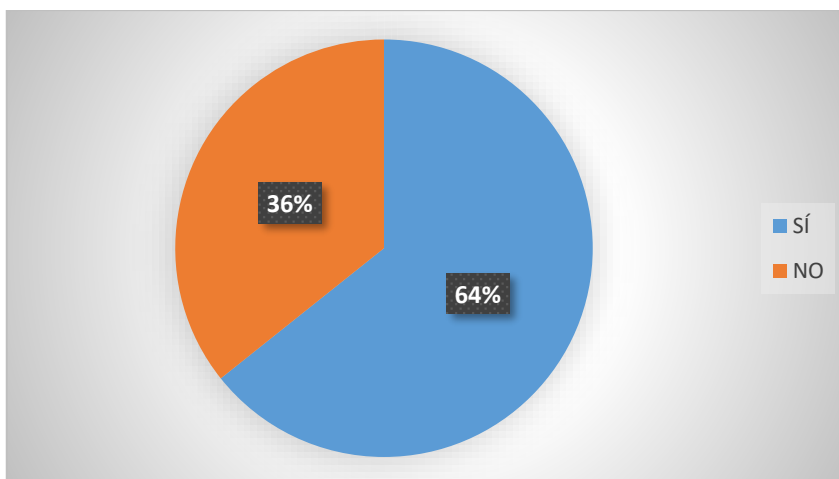


Gráfico 7-3: Personal Suficiente

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

Análisis e interpretación

El 36% del personal se encuentra insatisfecho, por la mano de obra insuficiente dentro de la empresa, lo que ocasiona problemas de duplicidad de funciones y sobrecargo de tareas y puede conducir a un agotamiento generando estrés a causa de las responsabilidades adicionales.

Pregunta 7.- ¿Las actividades que usted realiza están supervisadas constantemente?

Tabla 9-3: Supervisión de actividades

SÍ	NO	TOTAL
14	0	14

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

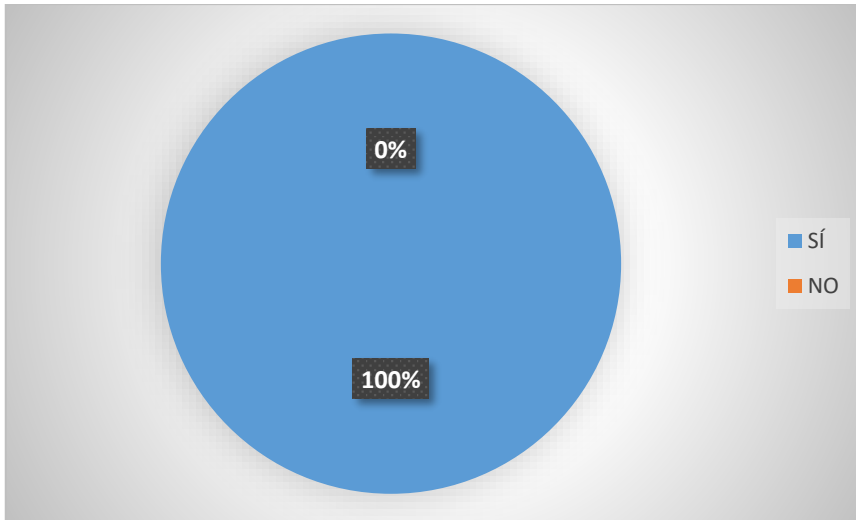


Gráfico 8-3: Supervisión de actividades

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2020

Análisis e interpretación

El 100% del personal está siendo supervisado, por lo tanto, la empresa está en condiciones de a brindar apoyo si se lo requiere, representa una fortaleza dentro de la organización y mantiene un ritmo de trabajo estable y continuo.

Pregunta 8.- ¿Las actividades que usted realiza están especificadas en algún documento?

Tabla 10-3: Especificación de actividades

SÍ	NO	TOTAL
1	13	14

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

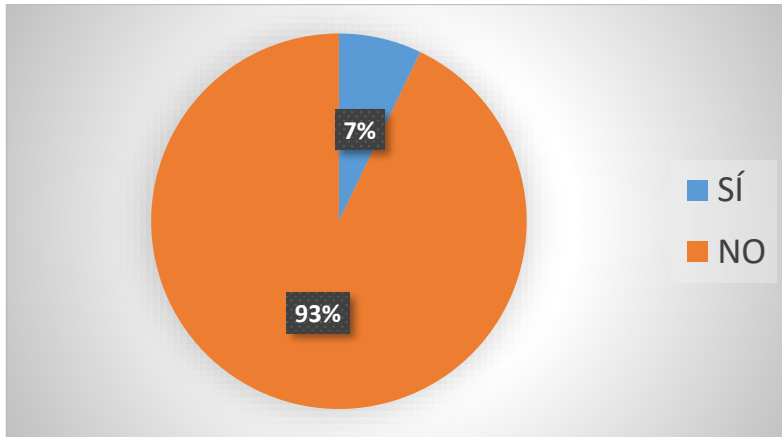


Gráfico 9-3: Especificación de actividades

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

Análisis e interpretación

El 93% del personal no conoce por documento las actividades específicas de labor diaria. El no contar con un manual de funciones dentro de la organización afecta el rendimiento de los colaboradores, al no estar seguros de sus funciones pueden existir actividades con sobrecargo o no tener las responsabilidades suficientes a cumplir, lo que genera confusión y desequilibrio dentro de la empresa.

Pregunta 9.- ¿Tiene conocimiento acerca de las normas ISO 9001 – ISO 14001?

Tabla 11-3: Conocimiento de normas ISO 9001 - 14001

SÍ	NO	TOTAL
0	14	14

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

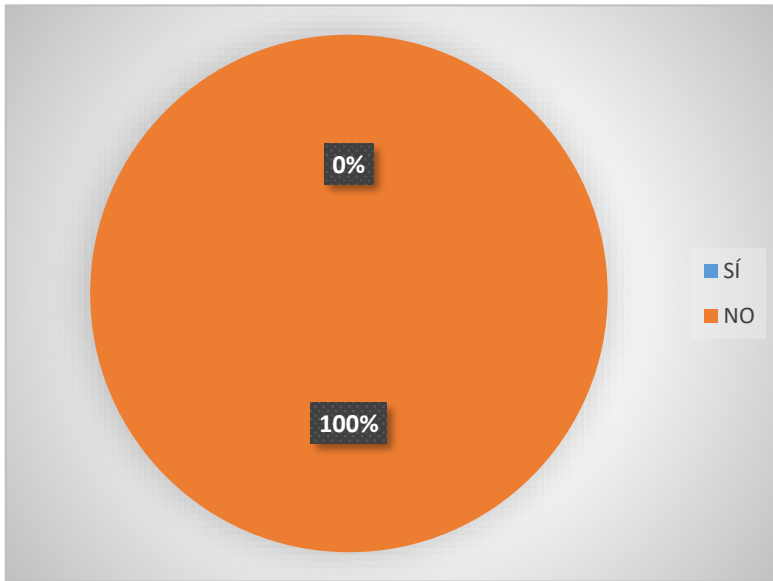


Gráfico 10-3: Conocimiento de normas ISO 9001 - 14001

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

Análisis e interpretación

En base al cuadro proporcionado a través de la encuesta se puede observar que el total de los trabajadores de la empresa no posee conocimiento de las normas de estandarización (ISO), por lo tanto, los trabajadores laboran con fallas en calidad de su servicio y productos y desconocen el riesgo de salud física y mental que conlleva sus puestos de trabajo.

Pregunta 10.- ¿Le gusta el trabajo que desempeña?

Tabla 12-3: Nivel Satisfacción Laboral

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Insatisfactorio	TOTAL
11	3	0	0	0	14

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

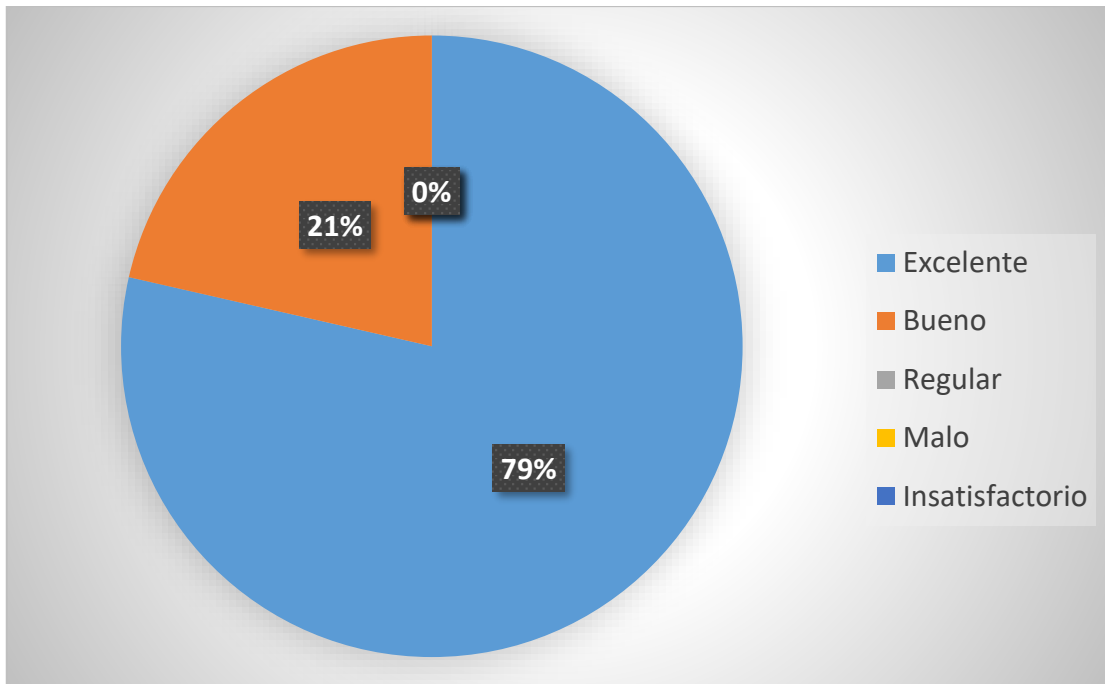


Gráfico 11-3: Nivel Satisfacción Laboral

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021

Análisis e interpretación

El 79% del personal se encuentra completamente satisfecho en el área de trabajo en el que se desempeña, por lo tanto, la efectividad y eficacia del personal puede aumentar, reduciendo riesgos, previene accidentes y el 21% se encuentra en un nivel Bueno, esos datos aportan de gran manera, a razón de que el personal puede adaptarse a cambios.

3.2 Discusión de resultados

Finalizada la investigación de campo en la matriz de la empresa Ferretera SAN PEDRITO utilizando los métodos y técnicas descritas se obtuvo como resultado lo siguiente: mediante la entrevista realizada al gerente se reconoce que la entidad es una empresa familiar que tienen metas de crecimiento en los próximos cinco años, gracias a que se encuentran en la capacidad de ofrecer una gran variedad de productos la empresa se encuentra en ventas constantes al ver que sus actividades primordiales con la venta y el despacho de productos. Cuentan con personal capacitado en áreas de ventas, distribución, pero no se encuentran familiarizados con un sistema de gestión y control, la empresa se encuentra administrada de manera empírica, lo que por consecuencia la empresa ha tenido un crecimiento lento y áreas como el marketing, talento humano, seguridad laboral, cuidado del medio ambiente entre otras áreas no se encuentran desarrolladas por su desconocimiento, por lo que las decisiones por parte del gerente se encuentran limitadas a abastecimiento de productos o compra de vehículos. El único sistema de

control que posee la empresa en un software contable llamado SINFO el cual se encarga del registro de ventas, facturas electrónicas y actividades de contabilidad como conciliaciones bancarias declaraciones de impuesto y retenciones por lo que se considera al implementar un diseño de un sistema de gestión integral permitirá incrementar la eficiencia y productividad en el área administrativa.

De la encuesta realizada al personal se obtuvo como resultado que la administración actual no cuenta con un sistema de procesos como un flujograma de procesos y tampoco dispone de un manual de funciones que indique las actividades que deberá seguir cada empleado en su respectivo puesto de trabajo, en base a lo descrito se ratifica la importancia un diseño de un sistema de gestión integral que permita mejorar gestión de procesos, a fin de utilizar efectiva y eficientemente los recursos de la empresa y poder satisfacer mejor a los clientes.

3.3 Propuesta

3.3.1 *Diseño de un sistema de gestión integral para la empresa ferretera “san pedrito”*

Los resultados arrojados mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la empresa, respaldan la propuesta, del diseño de un sistema de gestión integral la misma que contribuirá a mejorar la gestión de los departamentos de la empresa San Pedrito, optimizando la satisfacción del cliente y la de los socios, incrementando la confianza, participación y comunicación interna que se genera entre el personal de la organización, incluyendo a la alta dirección.

3.3.2 *Contenido de la propuesta*

3.3.2.1 *Datos generales de la empresa*

Tabla 13 – 3: Datos generales de Ferretería San Pedrito

NOMBRE COMERCIAL	Ferretería San Pedrito
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Compra y venta de productos y herramientas para la construcción, bricolaje y acabados para el hogar
DIRECCIÓN	Parroquia: LICÁN Calle: PANAMERICANA SUR Referencia: BARRIO LA QUINTA LICAN, A MEDIA CUADRA DEL PASO PEATONAL
TELÉFONO	0980478110
CONFORMACIÓN JURÍDICA	Empresa Obligada a llevar contabilidad
RUC	603446279001

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021

Construcción del sistema de gestión

El diseño del Sistema de Gestión implicó la elaboración de un grupo de herramientas que servirán de como herramientas de soporte a la Dirección para el desarrollo de una administración eficiente y eficaz.

En tal sentido, en esta etapa del proyecto se procedió a generar los siguientes productos:

- Organigrama Estructural.
- Flujogramas de Procesos.
- Políticas y Objetivos.
- Indicadores de Gestión.
- Manual de Descripción de Cargos.
- Procedimientos.
- Formatos de Registros.

Como se describe en las secciones subsiguientes, para la elaboración de los productos se aplicaron metodologías y técnicas específicas, que permitieron asegurar que los conjuntos de herramientas de gestión sean altamente funcionales y constituyen un aporte efectivo para el desarrollo de una gestión integral exitosa.

Estructura orgánica

Para definir de la elaboración de la estructura orgánica de la empresa se consideró el conjunto de procesos que se desarrollan dentro de la organización. Se comprendió también, los procesos relativos a las áreas de calidad, salud ocupacional y seguridad física, que fueron establecidos e incorporados como elementos críticos en el Sistema de Gestión Integral propuesto.

Se estableció un grupo departamentos, complementado por un sistema de cargos compuesto por instancias jerárquicas. La estructura realizada proporcionará un soporte que requiere el Sistema, y asegura que la organización cuente con el contingente profesional, y operativo para el cumplimiento de los procesos y actividades.

3.3.3 Diagnóstico de la situación actual de la empresa frente a la norma ISO 9001: 2015

En la primera etapa, la elaboración del diagnóstico de la empresa, se realizó en base a la norma, así como a la cultura y el clima organizacional; es decir que se dio importancia a la valoración a la cultura de la calidad y compromiso de la dirección con respecto al tema de gestión de calidad.

Para poder evaluar la situación actual de la empresa frente a la norma, se aplicó el formato de Diagnostico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad Según la NTC ISO 9001-2015 (anexo 1), y los resultados se presentan a continuación en la tabla 15.

Tabla 14-3: Resultado ISO 9001:2015

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	22%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	23%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	6%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	16%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	39%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	15%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	33%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	22%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

La Calificación global en la gestión de calidad es baja, del 22% en la empresa Ferretera San Pedrito evaluada en cada área.

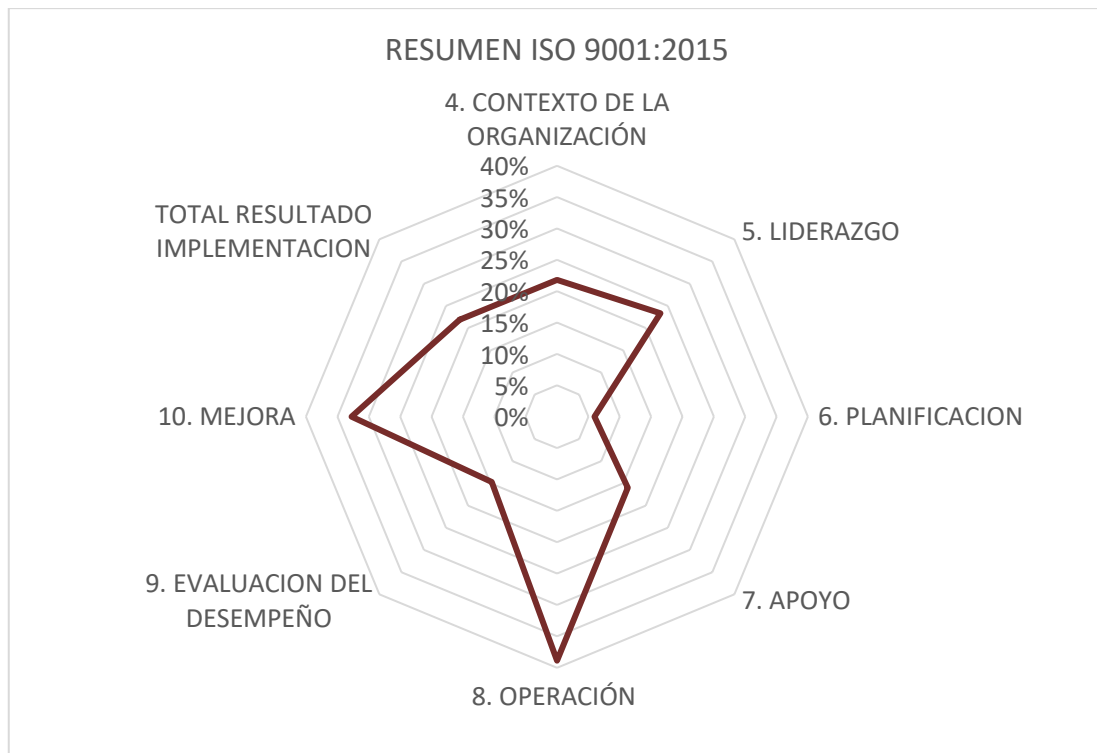


Gráfico 12-3: Resumen ISO 9001:2015

Fuente: Ferretería San Pedrito

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021

Como lo muestra la figura 16, el aspecto de mayor nivel es representada por el área de Operación, con el 39%, por lo contrario, el área de Planificación obtuvo 6% de calificación, siendo el más bajo de todos.

Es claro que en el momento de la realización de este diagnóstico existe un gran porcentaje faltante para poder alcanzar el 100% del cumplimiento de los requisitos de la norma, lo cual se puede sustentar con el alcance del presente proyecto el cual contiene únicamente la documentación y parte de la implementación representada por el seguimiento a la realización de esta etapa.

3.4 VALORACIÓN FRENTE A LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA

En este punto se realizó una encuesta al cliente interno de la empresa para observar su conocimiento con respecto de la calidad y el sistema de gestión de calidad. Los resultados que se obtuvieron se muestran en el anexo B

Los resultados muestran que todos los empleados cuentan con un conocimiento aceptable del término de calidad, el 75% de ellos tienen conocimiento del sistema de gestión de calidad y todos los trabajadores muestran un gran interés, y están dispuestos a realizar cambios y mejoramientos en sus funciones con el fin de mejorar la calidad en los servicios ofrecidos.

3.5 Estructura organizacional

3.5.1 Misión

Ser una compañía de carácter privado, que comercializa materiales de ferretería en general a empresas públicas y privadas en todo el país, con una amplia experiencia de distribución y logística a nivel nacional.

3.5.2 Visión

Ser reconocida como una de las empresas líderes, para el año 2022 en la ciudad de Riobamba en la comercialización de artículos de ferretería de la industria petroquímica, sector siderúrgico y cementero; así mismo continuaremos generando valor agregado a nuestros servicios.

3.5.3 Organigrama

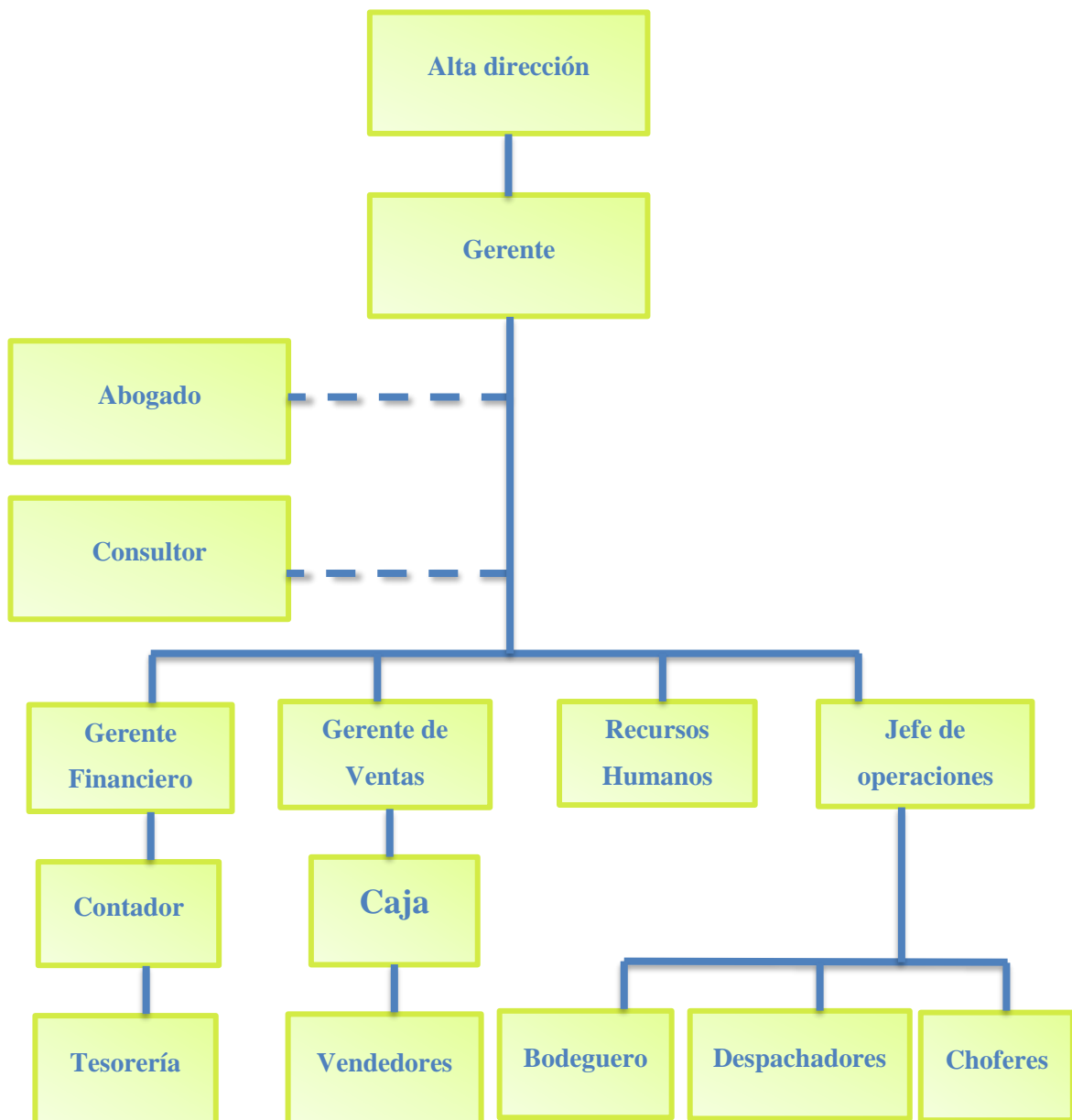


Gráfico 13-3: Organigrama Estructural

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021

La Gerencia General, es la responsable de supervisar la gestión realizada por los departamentos. Pon ente generar espacios e implementa mecanismos que faciliten la coordinación del trabajo y actividades a nivel interdepartamental, y asegurar que exista una relación fuerte para el desarrollo de las operaciones.

La empresa no realiza planificación alguna, las operaciones se desarrollan sin contar con directrices establecidas, planes o programas operativos en los departamentos.

No existen procedimientos efectivos que permitan al gerente convocar o solicitar reuniones. Generalmente las reuniones se realizan a partir de una convocatoria de manera verbal efectuada por el Gerente. Esta situación dificulta el tratamiento oportuno de temas que demandan una acción de coordinación entre las diferentes unidades de la organización y es evidencia clara de las barreas de comunicación existentes entre los departamentos de la empresa.

3.6 Políticas y Objetivos (Calidad, Seguridad y Salud ocupacional, Cuidado ambiental)

3.6.1 Política de calidad

La empresa Ferretera SAN PEDRITO se compromete a generar confianza entre sus clientes brindando un servicio y productos de ferretería con criterios de calidad de manera eficaz, a precios competitivos, dando cumplimiento a los requisitos legales aplicables y dentro de un proceso de mejoramiento continuo que conduzca a la búsqueda de la excelencia. Respaldados con un equipo humano competente, motivado; con valores éticos; una infraestructura adecuada y oportuna

Objetivos de calidad

- Mejorar el margen bruto anual alcanzando la rentabilidad esperada por los socios, con el fin de garantizar la sostenibilidad y crecimiento de la compañía.
- Incrementar la satisfacción del cliente brindando materiales para la construcción y remodelación, acorde a los requerimientos y especificaciones de nuestros clientes, mediante criterios de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas.
- Fortalecer integralmente las competencias del talento humano, para un desarrollo eficiente en la mejora de nuestros procesos y se identifiquen con los valores de la organización.
- Garantizar una infraestructura adecuada para brindar respuesta oportuna en el área de procesos.
- Mejorar nuestros procesos, con un mejor control y orientación en la administración de riesgos.

3.6.2 Política comercial

Acceder a convenios o contratos que sustenten las relaciones comerciales de la empresa.

Revisar o dar terminación a la relación comercial en caso de que el cliente incumpla uno o más de los términos en los convenios o contratos establecidos.

Para aquellos distribuidores mayoristas o empresas y que adquieran el producto en grandes cantidades, se realizará un descuento preferencial cuyo porcentaje será definido por los administradores de la empresa.

3.6.2.1 Política de crédito

La línea de crédito que manejará la Empresa Ferretera San Pedrito, otorgará a nuestros clientes una línea de crédito basado en:

- Montos de compra anuales
- Plazos estándares de pago
- Solvencia
- Historial de pagos

Es necesario establecer que la Empresa Ferretera San Pedrito solicitará una entrevista con el cliente para aclarar la información financiera y términos del contrato.

La información tendrá el acuerdo de confidencialidad y para establecer si es pertinente establecer la línea de crédito. De esta manera, uno de los requisitos es que el cliente entregue toda la información solicitada por la Empresa Ferretera San Pedrito, para realizar un adecuado tratamiento crediticio.

3.6.2.2 Retrasos en el pago

En caso de existir retrasos en los pagos de los clientes, la Empresa Ferretera San Pedrito, tendrá derecho de suspender inmediatamente el despacho de los productos y modificar las condiciones del crédito. También, se cobrará el costo por morosidad.

3.6.2.3 Pronto pago

La Empresa Ferretera San Pedrito crea la posibilidad a sus clientes de pagar anticipadamente sus obligaciones, generando un descuento por pronto pago, bajo las siguientes condiciones:

- El cliente no cuenta con facturas vencidas
- El pronto pago se efectuará hasta los 10 días del calendario a la fecha de emisión de la factura.
- Se emitirá una nota crédito por el monto correspondiente al descuento adicional para regularizar la cuenta corriente.
- La tasa de descuento por pronto pago estará disponible para su consulta en el departamento de Ventas.

3.6.2.4 Plazo de entrega

Las órdenes de compra generadas de 8:30 am a las 6:30 p.m., son ingresadas el mismo día. De esta manera la entrega depende del tipo de pedido como también el lugar, la entrega se realizará el mismo día.

3.6.2.5 Garantía

La política general de garantía de la Empresa Ferretera San Pedrito, es entregar a nuestros clientes un buen producto, con excelente precio y calidad. La empresa se compromete a reemplazar aquellos productos que lleguen defectuosos sin cargos para los clientes.

3.6.2.6 Política de seguridad y salud ocupacional

La Empresa Ferretera San Pedrito se compromete con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional, cuidando la salud individual y colectiva de sus colaboradores, generando la implementación de planes y programas para la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales. E la Empresa Ferretera San Pedrito se esforzará por eliminar los riesgos para los trabajadores, contratistas y visitantes. Cumpliendo con la normatividad referente a seguridad y salud ocupacional. La alta dirección se hará responsable del cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, con la ayuda de toda la organización.

Objetivos

- Cuidar por la salud de nuestros trabajadores.
- Realizar programas de prevención y promoción de la salud.
- Minimizar los riesgos que afecten a los empleados, contratistas y visitantes.
- Cumplir con la normatividad vigente referente a Seguridad y Salud ocupacional y otras que se relacionen con la actividad económica de la empresa.
- Asegurar y mantener la mejora continua del Sistema de Seguridad y Salud ocupacional.
- Garantizar la completa participación y consulta de los empleados y partes interesadas.

3.6.3 Política de Medio Ambiente

La empresa comprende el escenario en el que se vive actualmente en cuestiones medio ambientales por lo que cuidará que todas las actividades se apeguen al cuidado y mantenimiento de los recursos que se utilicen, tratando de implementar medidas que fomenten el cuidado de energía, la tierra, el agua, el reciclaje y el desecho de los residuos de una forma correcta.

La preservación y el respeto al medio ambiente es uno de los pilares fundamentales en los que se basa la Empresa Ferretera San Pedrito, que se muestra en el cumplimiento de las mejores prácticas ambientales en todas sus actividades, a través de la prevención y minimización de los impactos ambientales adversos y la conservación de los recursos naturales. La Empresa Ferretera San

Pedrito tiene un compromiso claro de fomentar iniciativas que buscan combatir el cambio climático y conservar la biodiversidad.

Objetivos

- Garantizar la sensibilización ambiental a todos nuestros colaboradores con el fin de fomentar el cuidado y protección del medio ambiente.
- Control del consumo de energía eléctrica a través de la eficiencia energética de nuestras oficinas, aprovechando la luz natural y la capacitación a nuestros colaboradores sobre la importancia del ahorro de la energía eléctrica.
- Realizar una correcta separación y disposición de nuestros residuos.
- Aplicación de plan de mantenimiento de los vehículos propios.
- Participar en programas de reducción de la contaminación.

3.7 Indicadores de gestión

Identificación de las áreas relevantes, variables y objetivos, para la implementación de indicadores

Tabla 15-3: Identificación de Áreas relevantes, variables y objetivos

Áreas Relevantes	Variables	Objetivos
Finanzas	Ventas	Incrementar el monto de ventas, para el crecimiento de la organización.
	Gastos	Realizar un sistema de gastos para optimizar recursos.
	Morosidad	Reducir el índice de morosidad
Procesos Internos	Tiempo de respuesta	Optar un modelo de gestión que reduzca el tiempo de respuesta en entregas y despachos.
	Proveedores, tiempo en crédito	Analizar a los proveedores para conseguir las mejores condiciones de tiempo en crédito.
	Equipo y tecnología	Equipar a la empresa con equipo y tecnología de punta.
	Coordinación de áreas de la empresa	Adoptar un sistema de alineamiento interconectada entre todas las áreas de la empresa que permita optimizar el servicio
Crecimiento - Aprendizaje	Capacitación personal, desarrollo de talentos	Planificar un programa de capacitación al personal para el desarrollar sus talentos.
	Capacitación, ventas	Capacitación continua en áreas de ventas sobre las bondades de los productos

	Sistema de información	Desarrollar un sistema de información que permita una buena comunicación Institucional dentro de la empresa.
Cientes	Calidad de productos	Mejorar la calidad de productos.
	Número de quejas	Disminuir número de quejas.
	Productos	Ofertar una gran variedad de productos que satisfagan las necesidades de los clientes.
	Post venta , cliente	Desarrollar un programa de post venta para maximizar la atención al cliente.

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

Generación de Indicadores

Objetivo	Perspectiva	Indicador
Incrementar el monto de ventas, para el crecimiento de la organización.	Finanzas	Porcentaje de ventas incrementadas en el Período
Realizar un sistema de gastos para optimizar recursos.		Porcentaje de gastos disminuido en el período
Reducir el índice de morosidad		Número de clientes morosos disminuido
Optar un modelo de gestión que reduzca el tiempo de respuesta en entregas y despachos.	Procesos Internos	Porcentaje de tiempo disminuido en entregas y despachos
Analizar a los proveedores para conseguir las mejores condiciones de tiempo en crédito.		Número de días incrementados en crédito a proveedores
Equipar a la empresa con equipo y tecnología de punta.		Número de servidores incrementados en la empresa
Adoptar un sistema de alineamiento interconectada entre todas las áreas de la empresa que permita optimizar el servicio		Número de programas computarizados adoptados por la empresa
Planificar un programa de capacitación al personal para el desarrollar sus talentos.	Crecimiento - Aprendizaje	Número de capacitaciones al personal
Capacitación continua en áreas de ventas sobre las bondades de los productos		Número de reuniones con el personal de ventas incrementadas al mes

Desarrollar un sistema de información que permita una buena comunicación Institucional dentro de la empresa.		Número de circulares incrementadas al mes.
Mejorar la calidad de productos.	Cientes	Número de chequeos de calidad incrementados a los productos.
Disminuir número de quejas.		Número de quejas por atención al cliente disminuidas
Ofertar una gran variedad de productos que satisfagan las necesidades de los clientes.		Número de productos incrementados para la venta
Desarrollar un programa de post venta para maximizar la atención al cliente.		Cantidad de post ventas incrementadas

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021

Tabla 16-3: Indicadores de Gestión

VARIABLE	UNIDAD	INDICACOR
Ventas	$(\text{Cantidad incrementada en ventas} / \text{Valor total de ventas}) * 100$	%
Gastos	$(\text{Valor disminución gastos} / \text{gastos presupuestados}) * 100$	%
Morosidad	$(\text{Cantidad en morosidad disminuida} / \text{Valor total mora}) * 100$	%
Tiempo de respuesta	$(\text{Minutos entre entrega y entrega después del estudio} / \text{Minutos entre entrega y entrega antes del estudio}) * 100$	%
Proveedores, tiempo en crédito	$(\text{Número días crédito antes del estudio} / \text{Número días crédito después del estudio}) * 100$	%
Equipo y tecnología	$(\text{Número de servidores incrementados en la empresa} / \text{Número servidores existentes antes}) * 100$	%
Coordinación de áreas de la empresa	$(\text{Incremento Número de programas computarizados} / \text{Número de programas computarizados}) * 100$	%

Capacitación personal, desarrollo de talentos	(Número de especialidades incrementadas/Número total de especialidades de la institución en el último año)*100	%
Capacitación, ventas	(Incremento de reuniones con el personal de ventas/Número de reuniones con el personal de ventas)*100	%
Sistema de información	(Número de circulares incrementadas al mes/Número de circulares al mes antes del estudio)*100	%
Calidad de productos	(Número de filtros de calidad incrementados/Número de filtros de calidad)*100	%
Número de quejas	(Número de quejas por atención al cliente disminuidas/Número de quejas por atención al cliente)*100	%
Productos	(Número de productos incrementados para la venta/Número de productos incrementados para la venta antes estudio)*100	%
Post venta , cliente	(Cantidad de post ventas incrementadas/Cantidad de post ventas antes estudio.)*100	%

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

Indicadores de gestión de recursos humanos

Tabla 17-3: Indicadores de recursos humanos

VARIABLE	UNIDAD	INDICACOR
Cumplimiento del Plan de Capacitación	(No. De talleres ejecutados/No. De talleres programados)*100	%
Cumplimiento de Plan Inducción	(No. Empleados contratados/No. De empleados con inducción)*100	%
Ausentismo laboral	(No. de días de ausencia/No. de días disponible)*100	%
Horas de capacitación por Trabajador	(No. horas capacitación/No. total de trabajadores)*100	%
Gasto en capacitación por Trabajador	(Gasto total/No. total de trabajadores)*100	%
Rotación de personal	(No. de ingresos + No. de salidas/2)*100	%

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

Tabla 18-3: Indicadores de salud y seguridad laboral

VARIABLE	UNIDAD	INDICACOR
Accidentes laborales	(No. trabajadores en accidentes/No. total de trabajadores)*100	%
Horas perdidas por accidentes	(No. de horas perdidas/No. de horas disponibles)*100	%
Ausentismo por accidentes	(No. de días de ausencia/No. de días disponible)*100	%

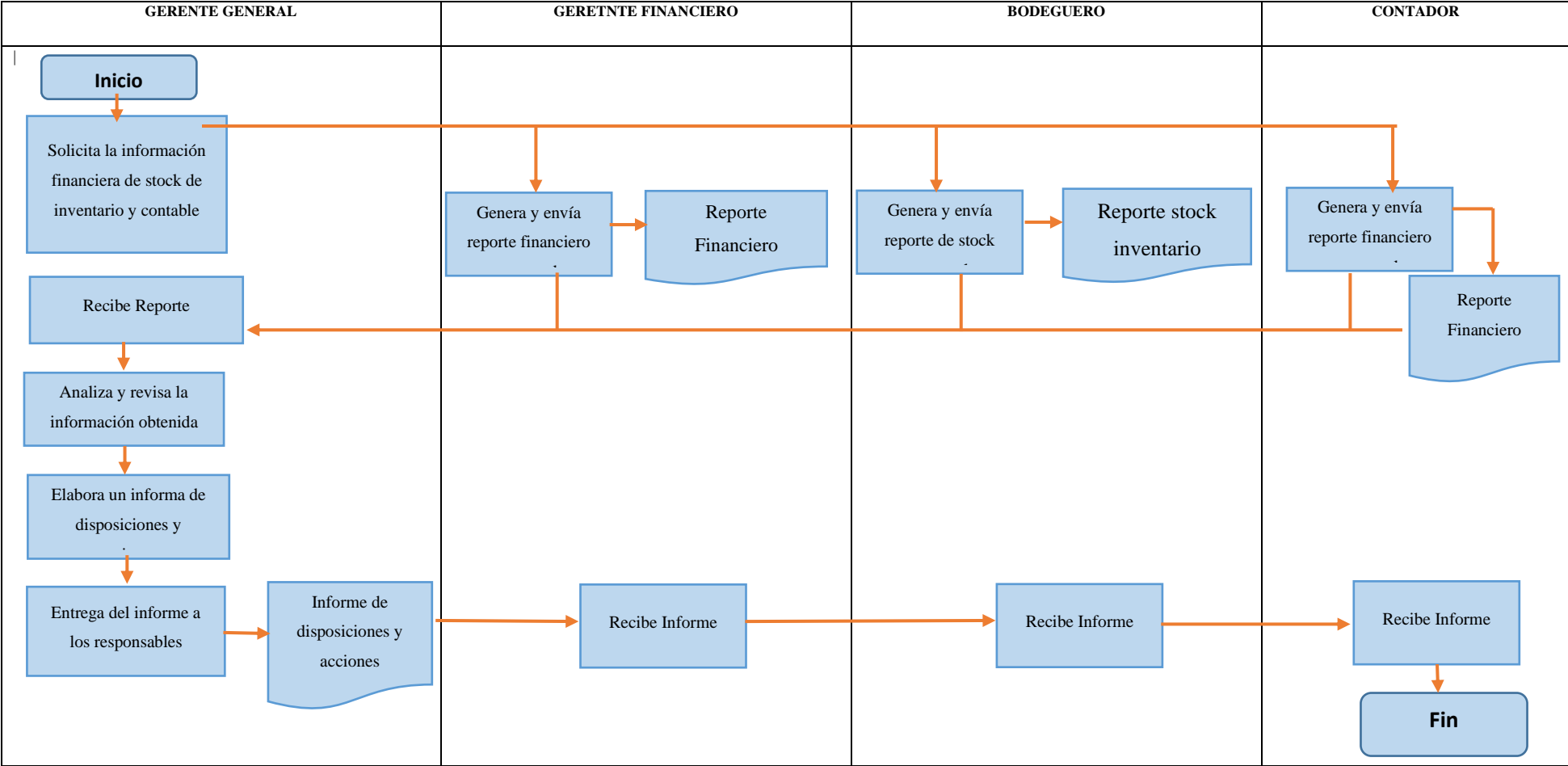
Accidentabilidad por trabajador	(No. días perdidos x trabajador/No. De trabajadores)* 100	%
---------------------------------	---	---

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

3.8 Flujogramas

3.8.1 *Flujograma de procesos*

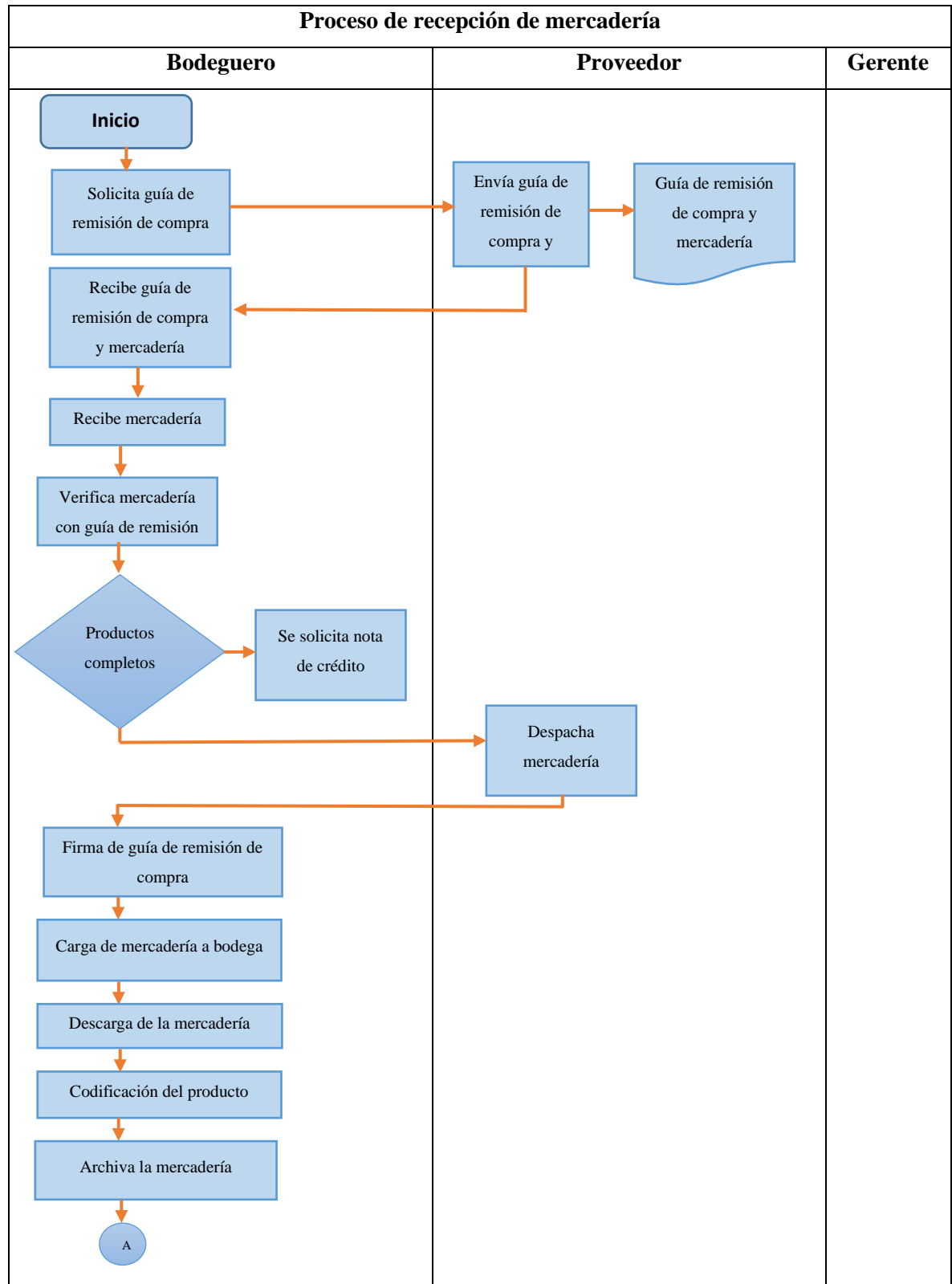
Tabla 19-3: Flujo de procesos

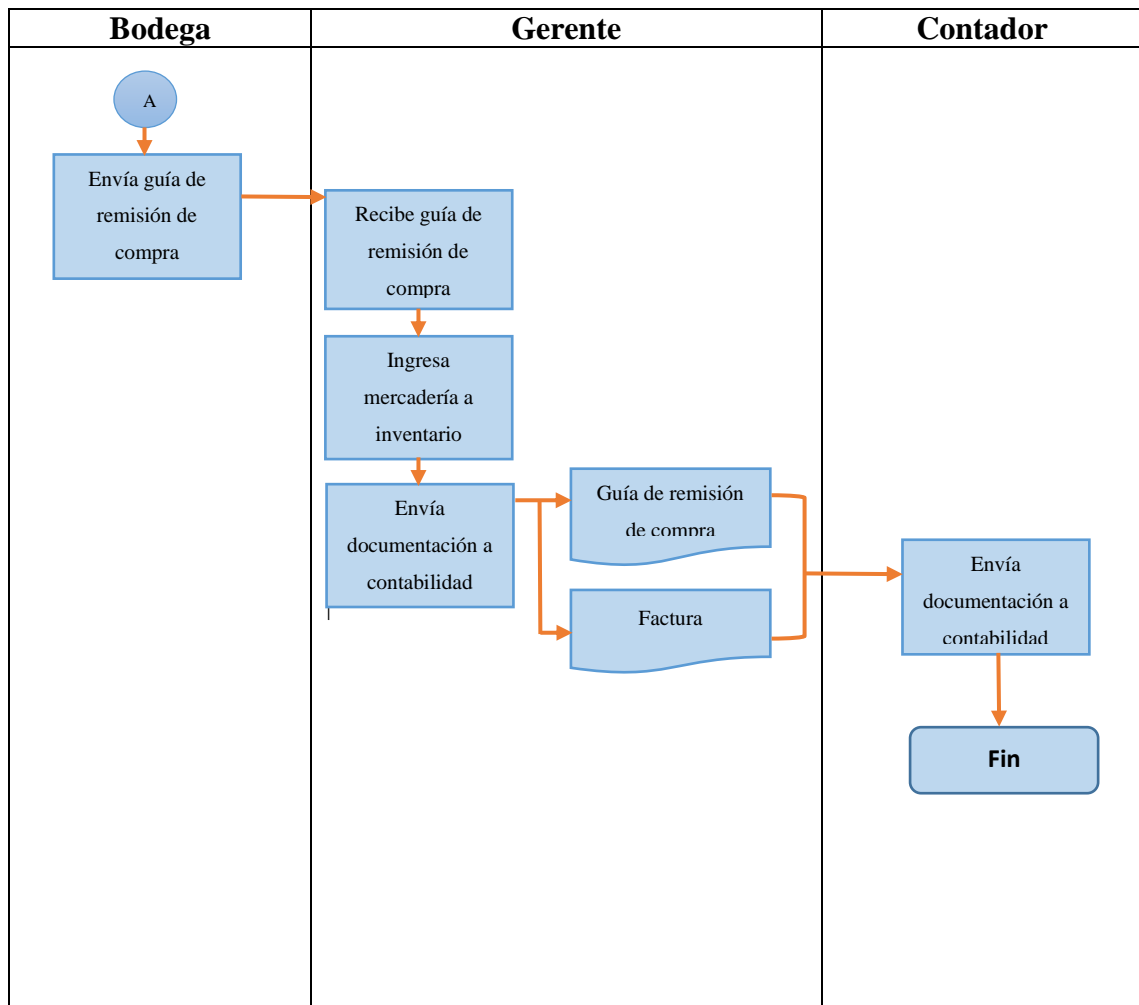


Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

3.8.2 Recepción de materiales

Tabla 20-3: Recepción de mercadería

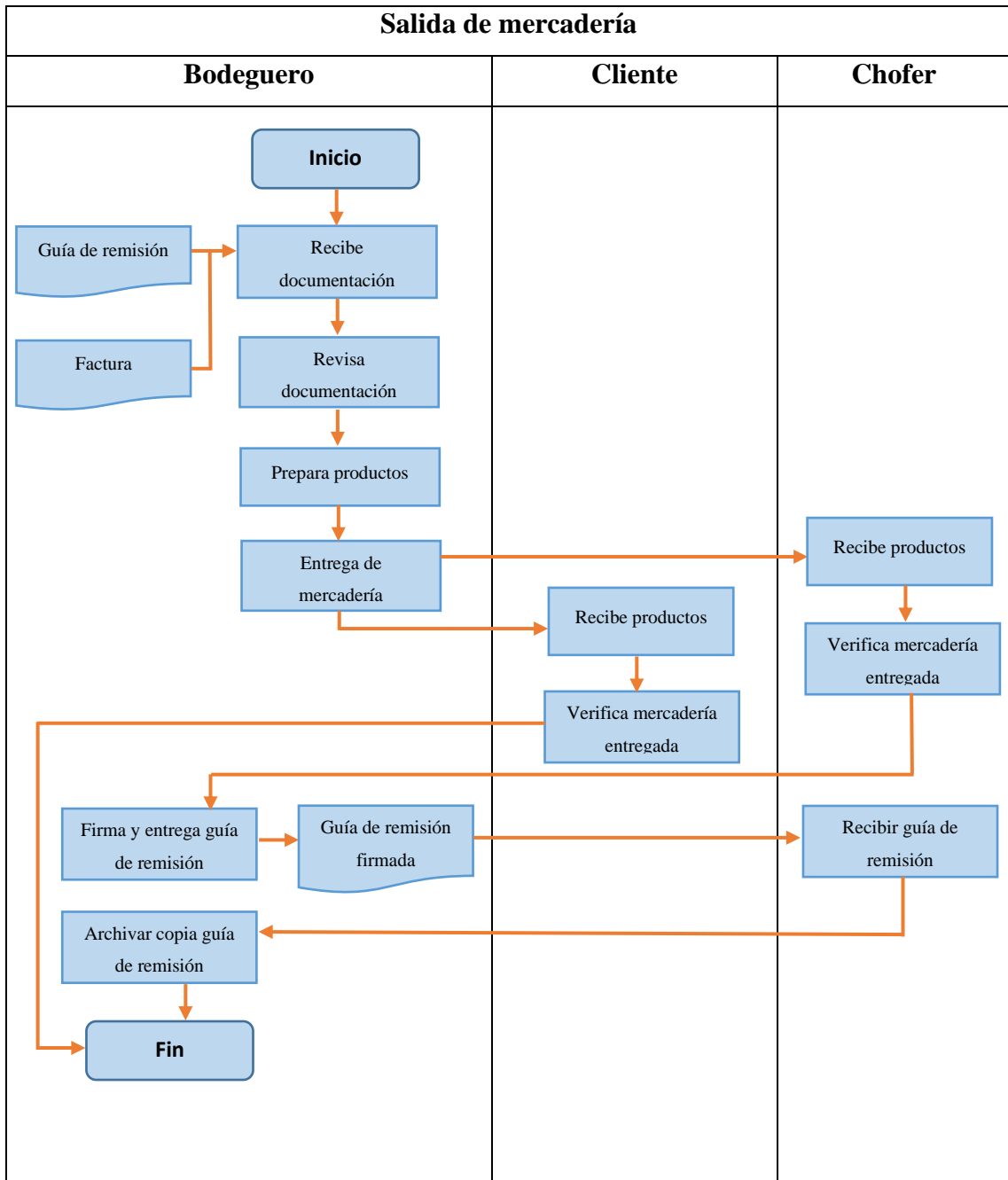




Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021

3.8.3 Proceso de salida de mercadería

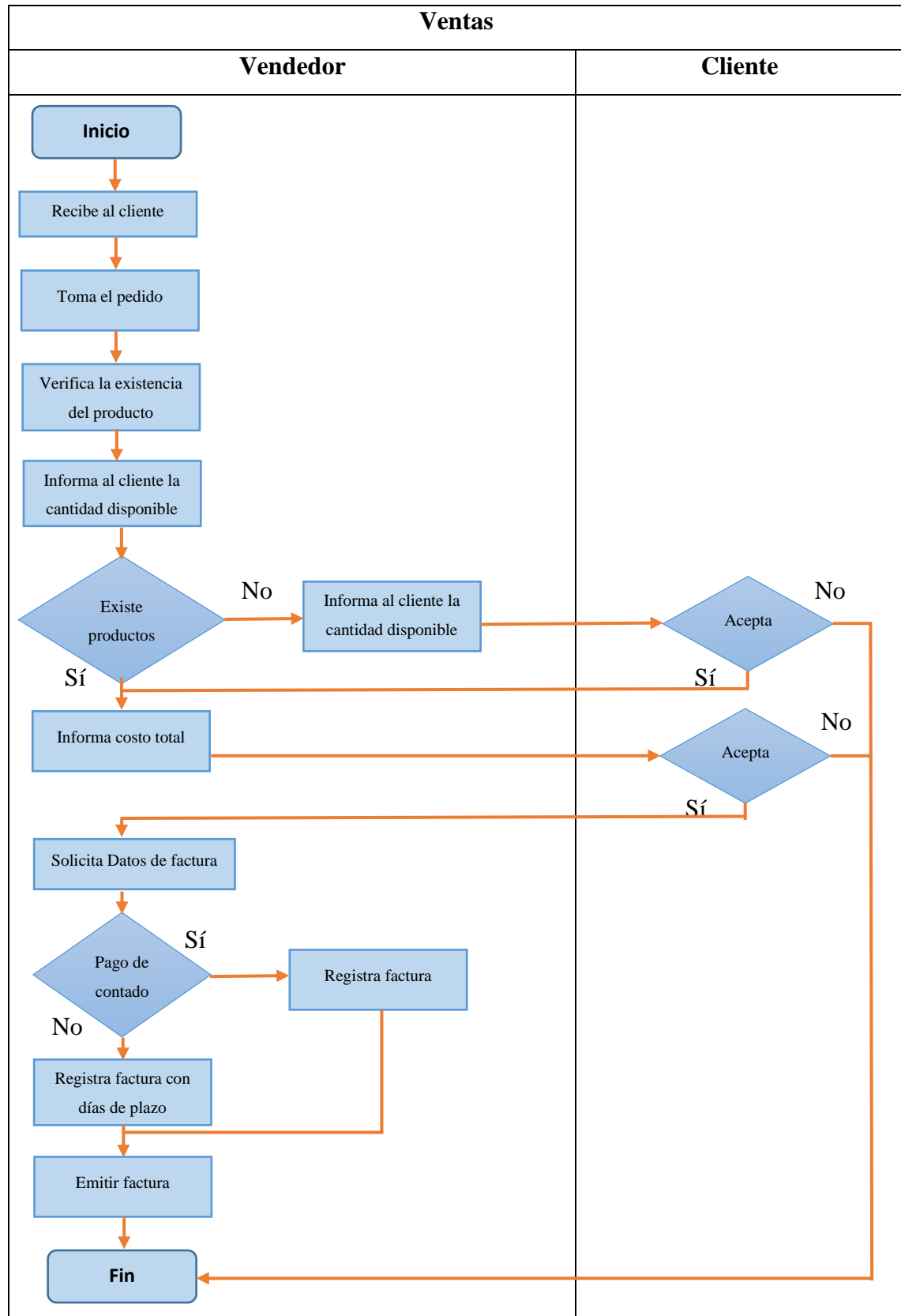
Tabla 21-3: Salida de mercadería



Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

3.8.4 Proceso de venta

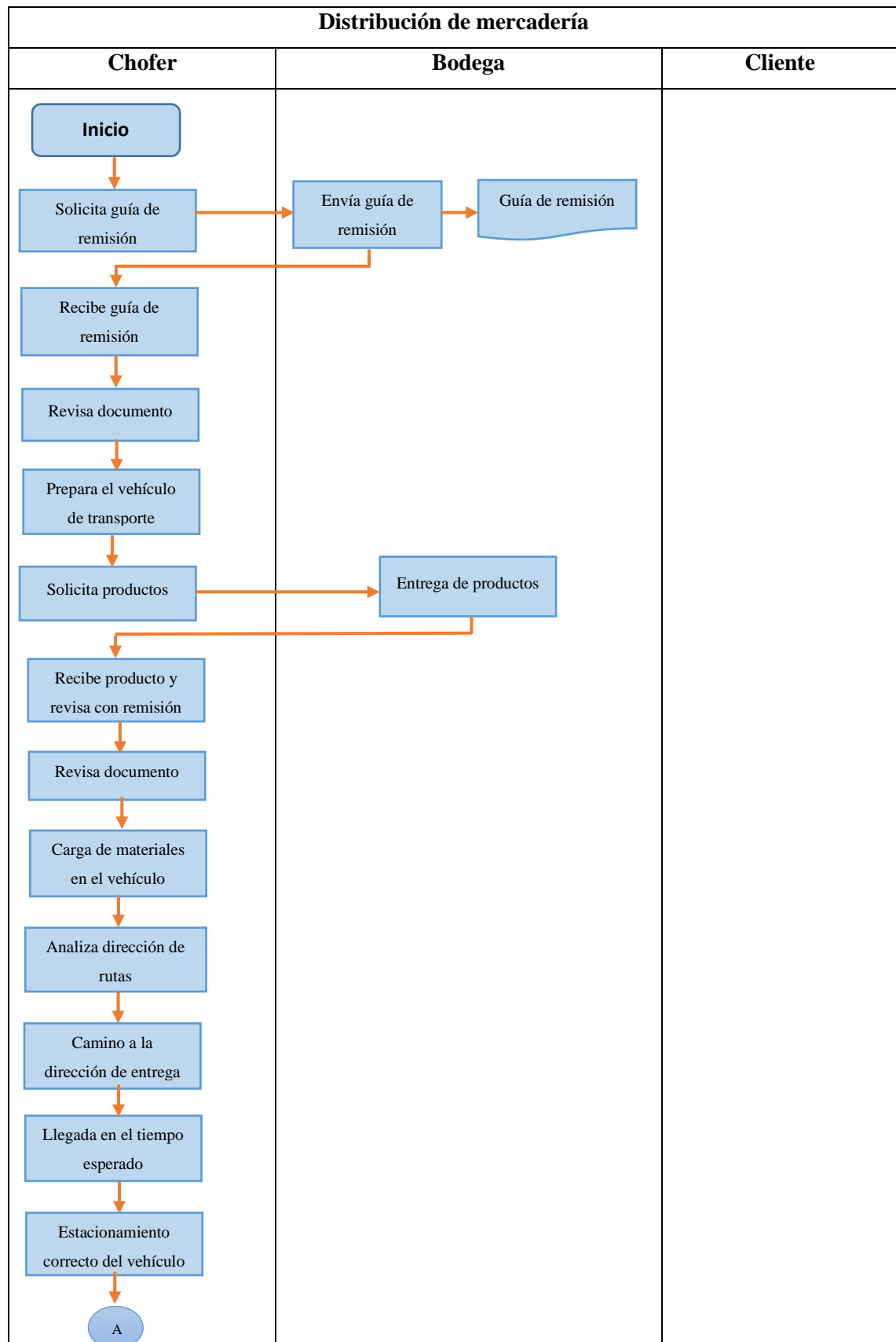
Tabla 22-3: Proceso de venta

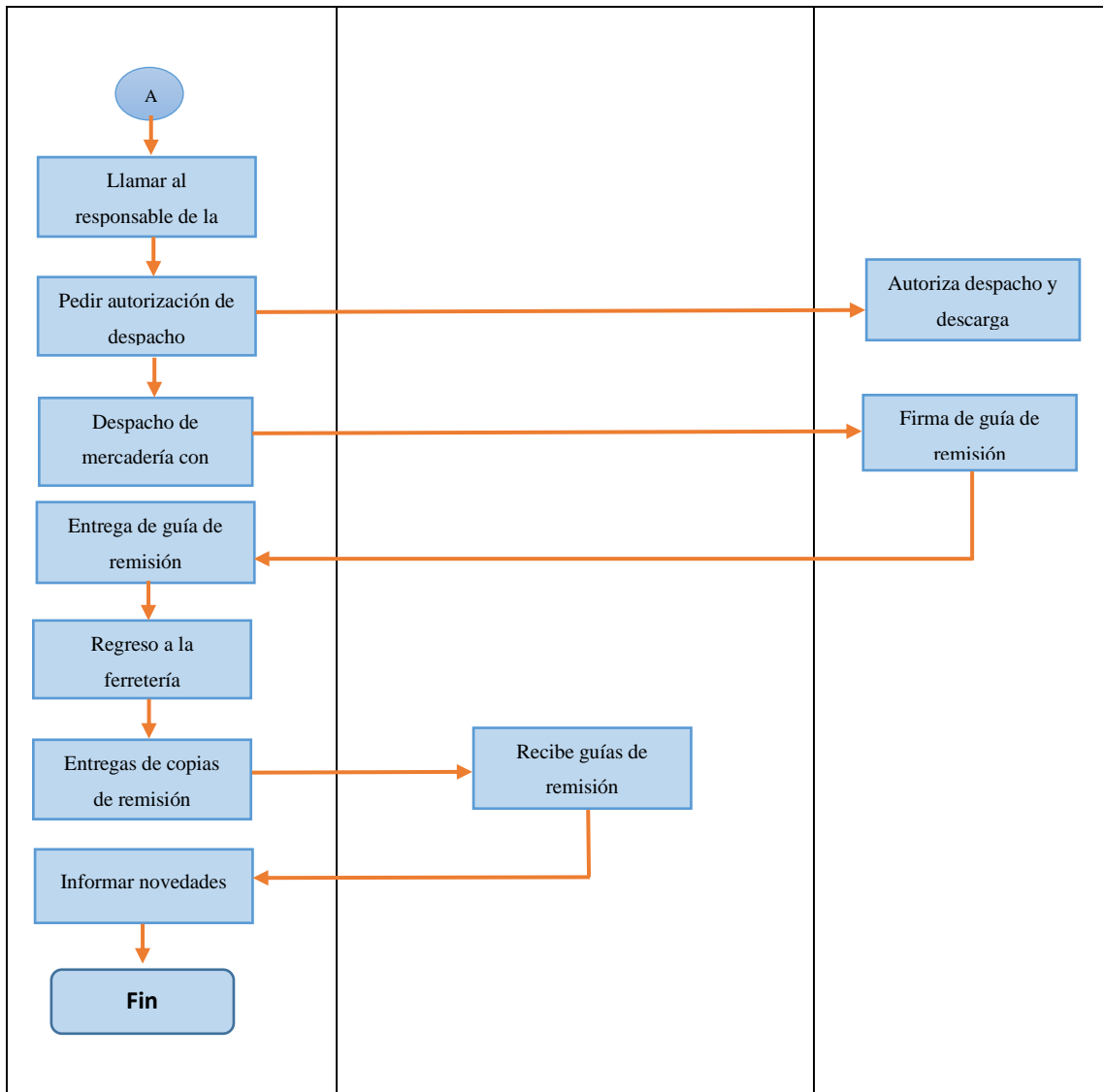


Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021

3.8.5 *Proceso de distribución de mercadería*

Tabla 23-3: Distribución de mercadería

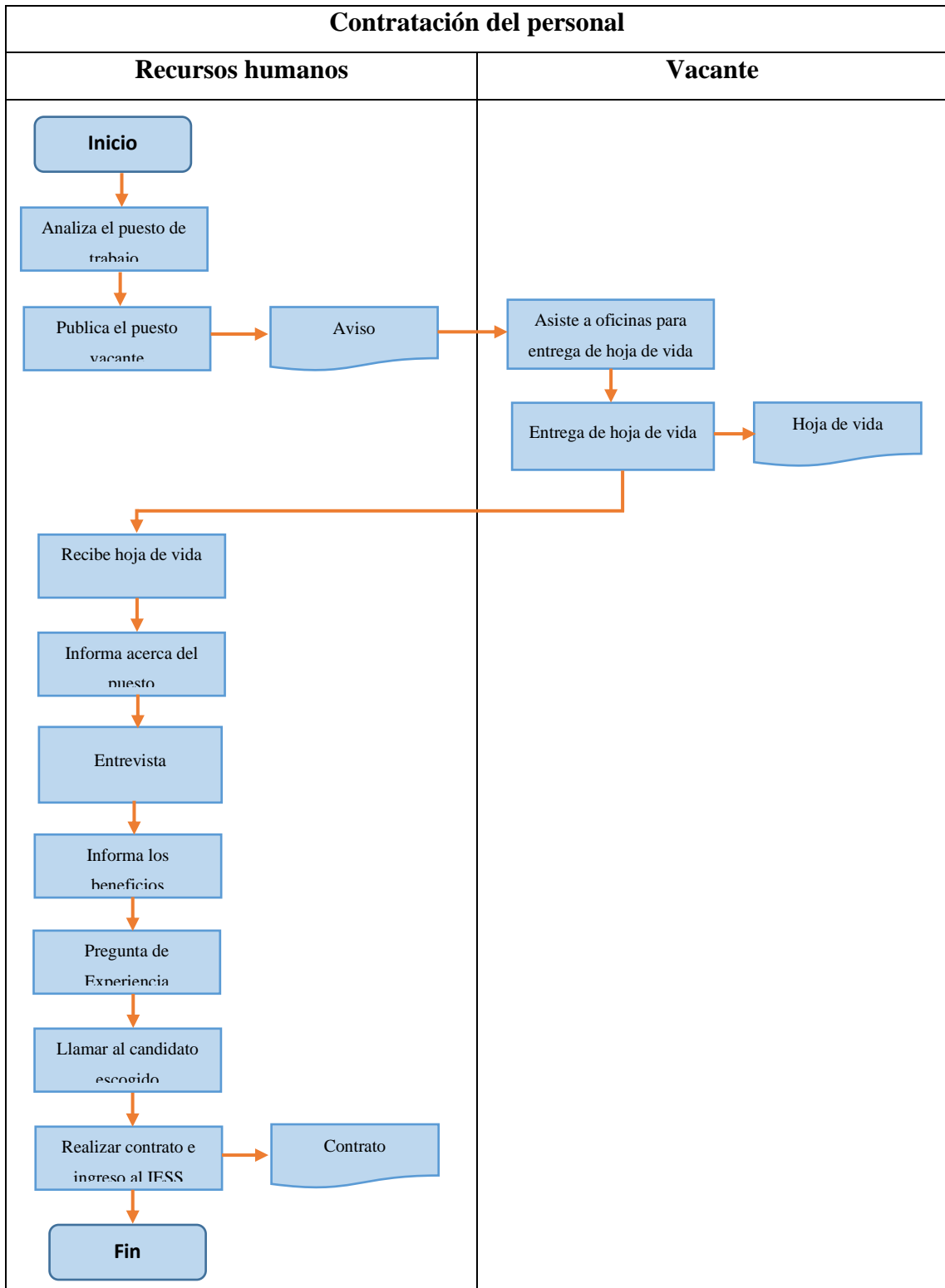




Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

3.8.6 *Proceso de contratación del personal*

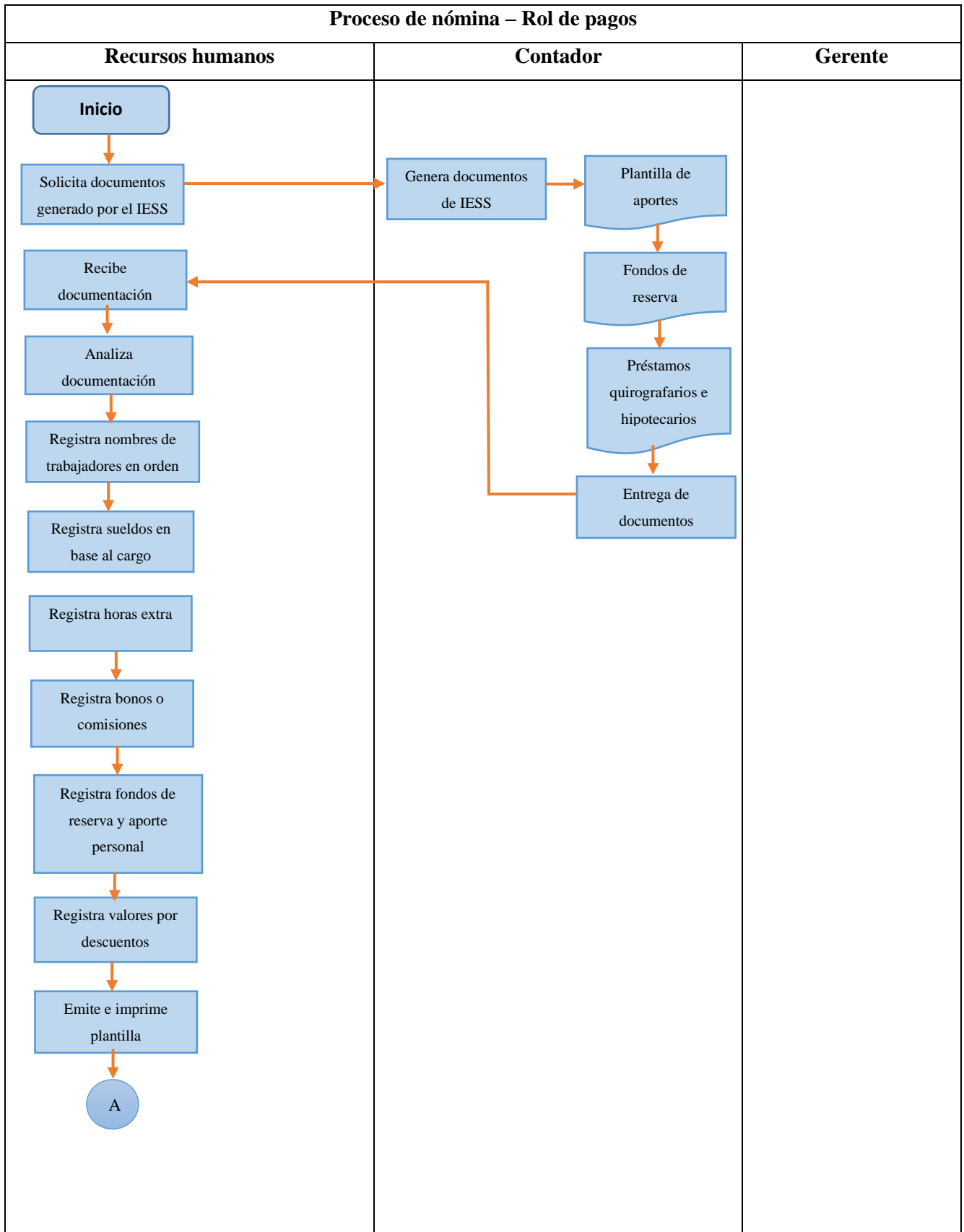
Tabla 24-3: Contratación del personal

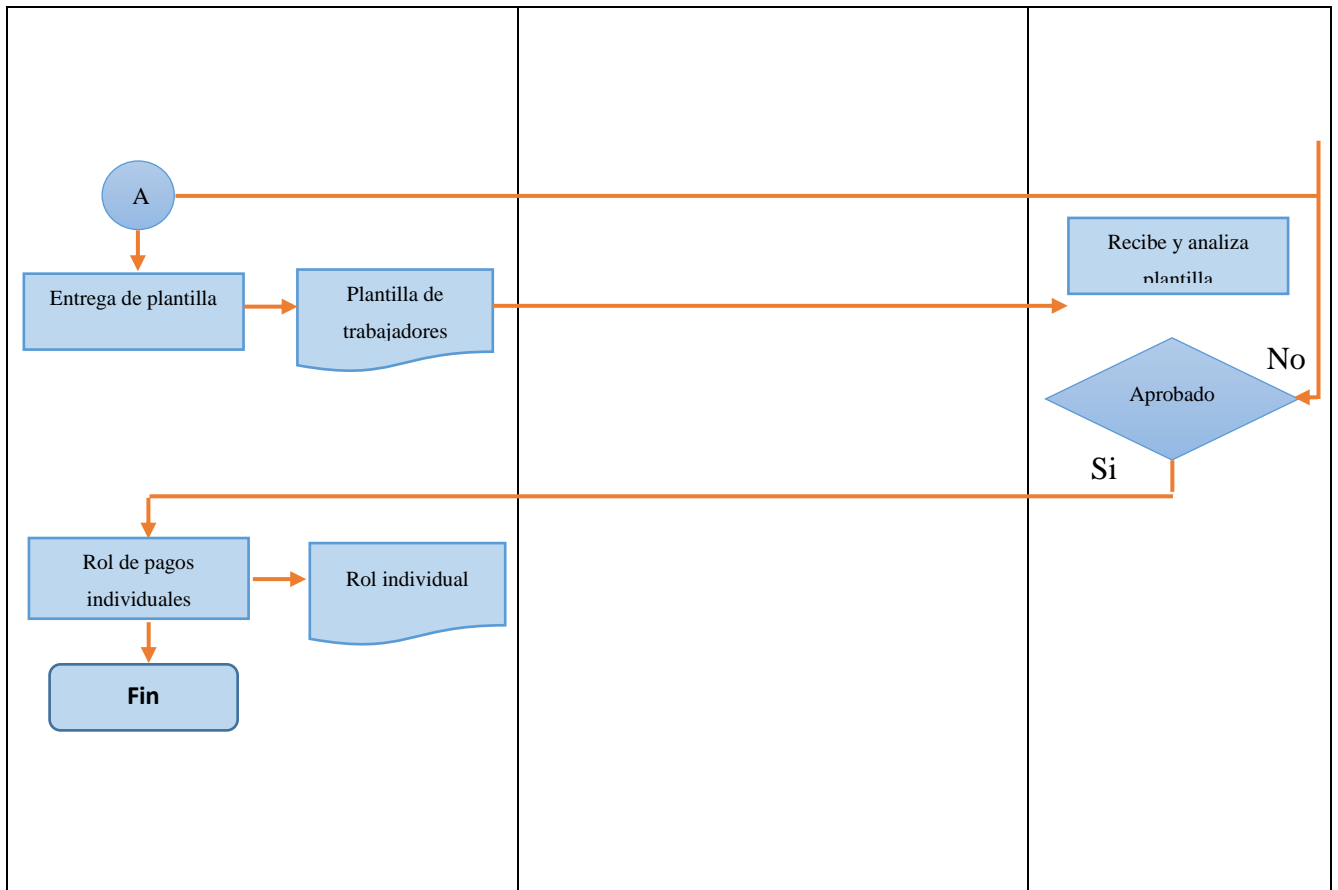


Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021

3.8.7 *Proceso de nomina*

Tabla 25-3: Proceso de nómina – Rol de pagos

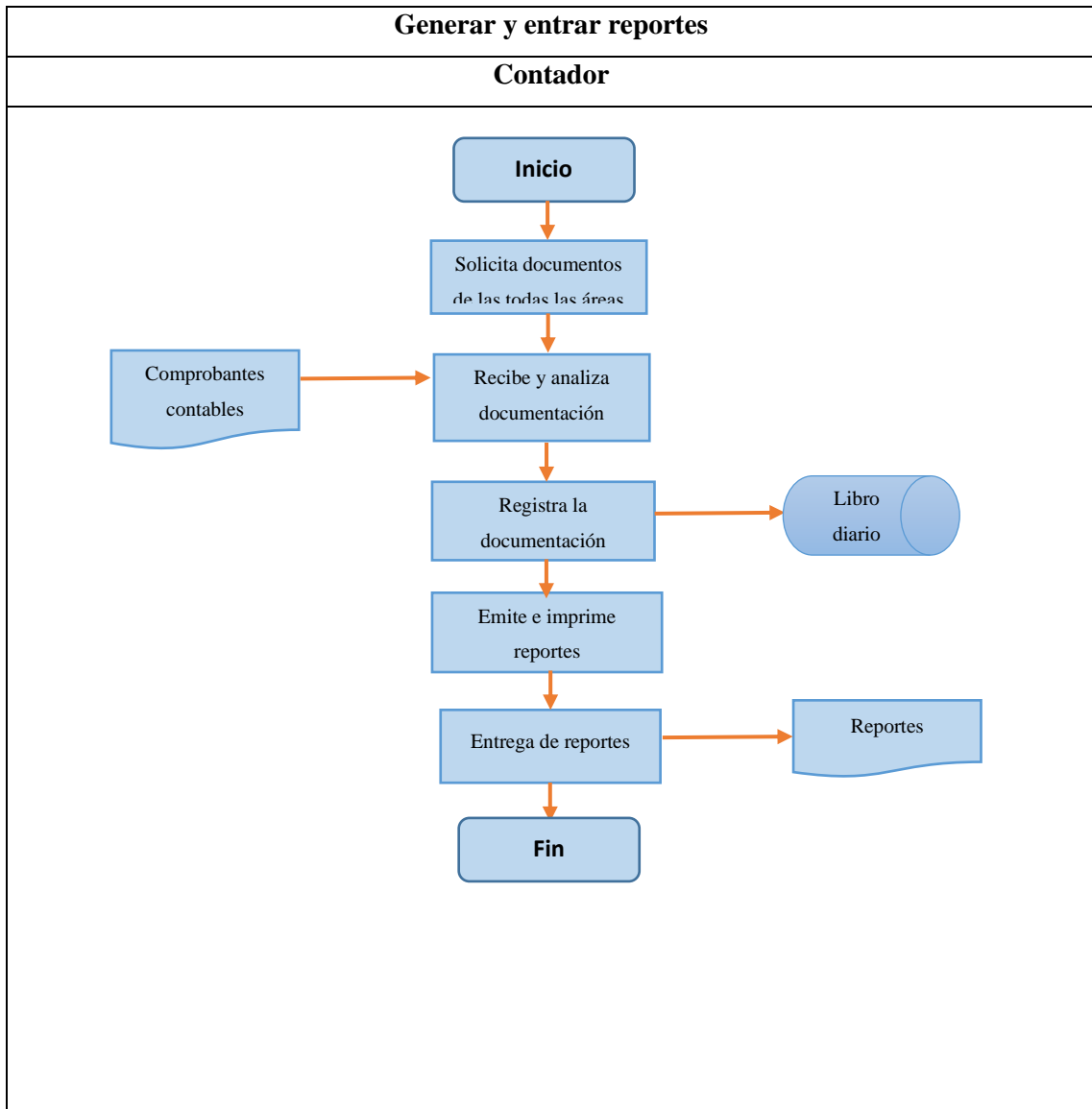




Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

3.8.8 Proceso contable

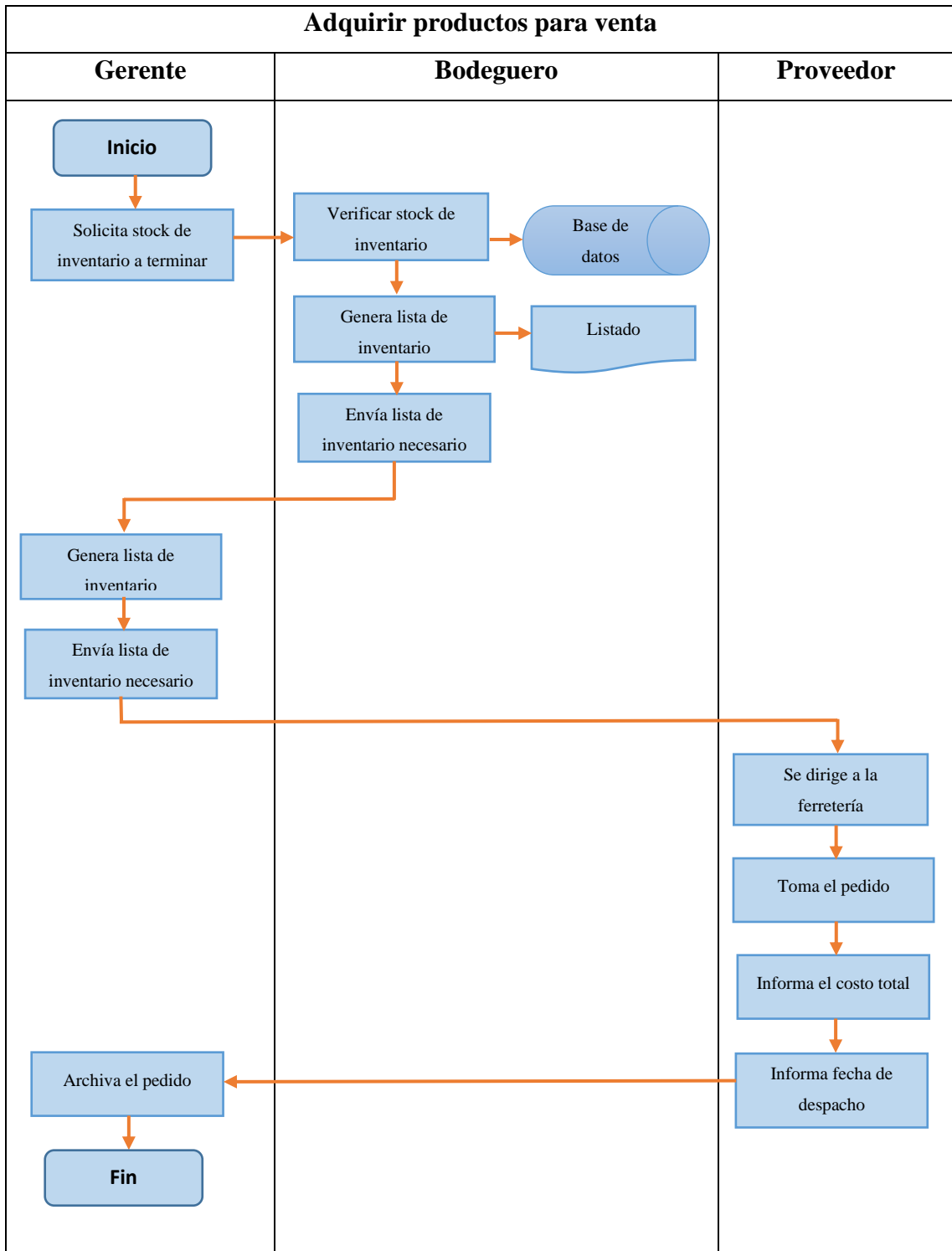
Tabla 26-3: Proceso contable



Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021

3.8.9 Proceso de compras

Tabla 27-3: Proceso de compras




Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

3.9 Procedimientos

El proceso del diseño un Sistema de Gestión Integrado constituyen herramientas de apoyo para el total cumplimiento de un conjunto de actividades y procesos en las áreas de Recursos Humanos, calidad, Seguridad Física y salud ocupacional.

- Selección de Personal
- Inducción de Personal
- Capacitación
- Investigación de Accidentes Laborales.

Los demás procedimientos están contenidos en el Anexo C

	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P002
		SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	Página 1 de 3
RECURSOS HUMANOS			Fecha de elaboración:
			Revisión:

1. Política

1.1 Los contratos de trabajo deben ser legalizados en un plazo no mayor a 10 días laborables.

1.2 Para incluir a un candidato en un proceso de selección, este debe haber presentado la documentación requerida por la empresa.

2. Objeto

2.1 Contratar y afiliar personas describiendo las actividades que deben ser desarrolladas para la selección y contratación de personal.

3. Alcance

3.1 Se deberá aplicar para la selección y contratación del nuevo personal de la empresa hasta su contratación.

4. Definiciones y abreviaturas

4.1. IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

4.2. Aviso de Entrada: Acción de comunicar al IESS el ingreso de un empleado.

5. Actividades

5.1 Detectada la necesidad de realizar una contratación, el gerente del área entrega el Registro de Requisición de Personal a Recursos Humanos.

5.2 En Recursos Humanos se receipta el Registro. Se remite el documento al Gerencia General para que firme el Registro, autorizando la ejecución del proceso de contratación.

5.3 Una vez autorizado la requisición, sobre a base de lo que estable el Manual de Descripción de Cargos, relativa al perfil profesional, se realiza el reclutamiento de los candidatos, a través de la publicación en los diferentes anuncios de comunicación.

5.4 Se receiptan las carpetas se realiza su revisión, seleccionando los candidatos cuyo perfil profesional se aproximen en mayor grado al establecido en el Manual de Descripción de Cargos. Se debe considerar aspectos referentes a la formación académica, experiencia y conocimientos específicos

5.5 Se solicita a los candidatos preseleccionados la entrega de la documentación requerida por la empresa. La documentación receiptada debe ser revisada, confirmando que este completa y que todos los documentos sean legibles.

- Cédula de identidad
- Papeleta de votación
- Certificaciones laborales (tres últimos trabajos)
- Certificado de honorabilidad (mínimo dos)
- Copias certificadas de títulos académicos
- Certificados de cursos y capacitaciones
- Record Policial actualizado

5.6 A los candidatos que hayan presentado la documentación, se les proporciona el formulario de solicitud de empleo para que sea completado.

5.7 Se realiza la verificación de las referencias laborales de los candidatos. Para esta actividad se deberá considerar los tres últimos empleos.

5.8 Una vez verificadas las referencias se cita a los candidatos a una entrevista, durante la entrevista se debe verificar y ampliar la información contendía en el curriculum vitae y en la solicitud de empleo.

5.9 Finalizada la entrevista se elabora el respectivo informe, el documento deberá incluir los resultados y conclusiones sobre cada una de las áreas investigadas.

5.10 Se remite el informe de entrevista de los candidatos finalistas al funcionario que realizó la requisición.

5.11 Se coordina con el funcionario interesado la ejecución de reuniones con los candidatos finalistas.

5.12 Una vez seleccionado el candidato, se elabora el contrato laboral y se firman tres ejemplares.

5.13 Una vez suscrito el contrato, se elabora el aviso de entrada al IESS según procedimiento establecido.


5.14 Se envía el contrato de trabajo al Ministerio de Relaciones Laborales para su legalización, adjuntando tres copias del contrato y la copia de la cédula de identidad del trabajador y del Representante Legal de la empresa.

5.15 Se entrega una copia del contrato al trabajador y otra copia se coloca en la carpeta del empleado, conjuntamente con los demás de documentos recopilados.

6. Responsabilidades

6.16 Las actividades 5.1 es responsabilidad de los gerentes de área.

6.17 Las demás actividades son responsabilidad de Recursos Humanos.

	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		INDUCCIÓN DEL PERSONAL	Página 1 de 2
RECURSOS HUMANOS			Fecha de elaboración:
			Revisión:

1. Política

1.1. Los nuevos empleados deberán cumplir todas las actividades contempladas en el proceso inducción a la empresa.

1.2. Las actividades de inducción deberán realizarse dentro de los primeros 10 días a partir de la incorporación del nuevo empleado.

2. Objeto

2.1. Establecer las actividades y procedimientos del Programa de Inducción para ser aplicado a las personas que ingresan y deben ser ejecutadas dentro del proceso de inducción del personal.

3. Alcance

3.1. El procedimiento deberá ser aplicado para la inducción de los nuevos empleados de la empresa.

4. Actividades

4.1. Presentación del trabajador contratado al personal de la empresa. Para la presentación se deberá indicar el cargo que ocupará el nuevo trabajador, así como referencias sobre su formación profesional y experiencia.

4.2. Se realiza el reconocimiento de las instalaciones de la empresa. En esta actividad se debe informar al nuevo trabajador sobre el esquema de zonificación de la empresa, las áreas autorizadas de acceso y las normas de seguridad que debe ser observadas durante la permanencia en cada área.

4.3. Mediante la información del Manual de Descripción de Cargos, se realiza una revisión de las funciones y responsabilidades del cargo. Una vez concluida la revisión, se le entrega una copia del documento al nuevo empleado para que disponga de una fuente permanente de consulta.

4.4. Se realiza la presentación de la misión, visión, políticas generales y organigrama estructural de la empresa, así como de las obligaciones y derechos de los empleados, se entrega al nuevo

empleado el Manual de Inducción y el Reglamento de Trabajo para que realice una revisión detenida de los documentos.

4.5. Presentación del Sistema de Gestión. Se deberán revisar las políticas, objetivos, normas y procedimientos relativos a las áreas de Calidad, Seguridad y salud ocupacional.

4.6. Se realiza la entrega de insumos y equipos de oficina y de comunicación., y se elabora la respectiva el acta de entrega y recepción.

4.7. Se realiza la entrega de uniformes y equipos de seguridad, y se elabora la respectiva el acta de entrega y recepción.

4.8. Finalizadas las actividades, se procede a llenar el Registro de Cumplimiento de la Inducción y se solicita la firma del trabajador.


4.9. El Registro debe ser puesto en la carpeta del trabajador.

5. Responsabilidades

5.1 La actividad (4.3.) es responsabilidad del jefe inmediato.

5.2 La actividad 4.5. es responsabilidad del gerente.

5.3 Las demás actividades son responsabilidad de Recursos Humanos.

	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		CAPACITACIÓN	Página 1 de 2
RECURSOS HUMANOS			Fecha de elaboración:
			Revisión:

1 Política

1.1 La empresa garantizará los recursos requeridos para mantener y desarrollar un personal competente, actualizado en conocimientos y habilidades para el mejor desempeño u optimización de las funciones encomendadas.

1.2 Es obligatoria la participación de empleados en los eventos de capacitación que se programen, a fin de que todos queden incorporados en la Cultura de seguridad y salud en el trabajo que se implante en la Empresa.

1.3 Cuando el trabajador no acuda a la capacitación programada por causas imputables a él, o bien lo abandone durante el desarrollo de la misma sin causa justificada, será apercibido con amonestación de acuerdo a lo que se determine en el Código de Trabajo, el Reglamento Interno y Reglamento de Seguridad Industrial.

2 Objeto

2.1 Describir las actividades que deberán ser desarrolladas para la elaboración y ejecución del Programa Anual de Capacitación.

3 Alcance

3.1 Este procedimiento es aplicable para la identificación, programación y ejecución de las actividades de capacitación de la empresa.

4 Actividades

4.1 En el transcurso del primer mes de cada año, se deberá realizar un diagnóstico de las necesidades y demandas en materia de capacitación y desarrollo del personal.

4.2 La información recopilada debe ser depurada y sistematizada, e ingresada a la herramienta informática utilizada para la administración del Programa de Capacitación.

4.3 Se realiza una revisión inicial de las demandas de capacitación de cada área o departamento y se elabora una matriz o programa preliminar.

4.4 Sobre la base de una revisión de las políticas, objetivos de la empresa y considerando la asignación presupuestaria definida para el área de capacitación y desarrollo del personal se realiza un ejercicio de priorización de los temas identificados en el diagnóstico.

4.5 Una vez realizada la priorización se procede a la elaboración de la versión definitiva del Programa Anual de Capacitación. Este documento deberá contemplar la siguiente información:

Nombre o tema del evento, Modalidad, Objetivos, Participantes, Duración, Costo aproximado, Tipo de instructor y Fecha de realización.

4.6 Una vez finalizada la elaboración del Programa Anual de Capacitación, este deberá ser enviado a la Gerencia General para su aprobación.

4.7 Difundir el Programa entre los gerentes de área.


4.8 En los cursos de capacitación se deberá realizar un registro de asistencia, documento que será archivada en Recursos Humanos.

4.9 Recursos Humanos y el personal de capacitación deberá evaluar al Instructor y Centro de Capacitación

4.10 La información de los resultados de la evaluación de la capacitación deberá ser utilizada como retroalimentación para la integración del plan anual de capacitación para el año siguiente

5 Responsabilidad.

5.1 Las actividades son responsabilidad de Recursos Humanos.

	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES LABORALES	Página 1 de 3
RECURSOS HUMANOS			
			Revisión:

1. Política

1.1 La empresa entregará todos los documentos necesarios en la investigación de accidentes laborales presentados.

2. Objetivo

2.1 Establecer una metodología a seguir para la gestión y control todos los accidentes e incidentes laborales.

3. Alcance

3.1 Este Procedimiento se aplica a todos los accidentes e incidentes en las áreas más vulnerables de la empresa.

4. Actividades

4.1 En caso de ocurrir un accidente el jefe inmediato del accidentado debe registrarlo donde se detallará todos los datos del suceso, citados a continuación:

- Nombre de la Empresa.
- Dirección
- Lugar del Accidente o Incidente.
- Nombre del Lesionado
- Instrucción.
- Antigüedad en la Empresa.
- Área de Trabajo
- Jefe inmediato
- Fecha del Accidente o Incidente
- Hora del Accidente o Incidente
- Jefe Inmediato
- Gravedad de la lesión
- Naturaleza de la Lesión

- Parte afectada del cuerpo
- Descripción del Accidente
- Nombrar Testigos del Accidente
- Causas Probables del Accidente
- Precauciones para evitar que se repita este tipo de accidentes; determinar medidas que a futuro puedan evitar un evento similar
- Información relacionada al equipo de protección al momento del accidente e incidente
- Nombres y firmas de responsabilidad; tanto del responsable del informe como del Jefe inmediato del accidentado.

4.2 Una vez que se ha completado el Registro de Reporte Accidentes Laborales (Anexo E), el responsable del informe deberá emitir tres copias que deberán ser entregadas en un tiempo máximo de 24 Horas al Departamento de Recursos Humanos.

4.3 El área de Recursos Humanos se encargará de declarar el accidente ante el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, división de Riesgos del Trabajo, mediante el formato Declaración de Accidente de Trabajo en un plazo no mayor a 08 días laborales que lo estipula la Ley de Seguridad Social.

4.4 Se realizará una investigación del accidente la cual debe ser desarrollada en un plazo máximo de tiempo dependiendo del accidente:

- | | |
|----------------------------------|------------|
| • Fatalidad o Muerte | 24h máximo |
| • Incapacidad permanente total | 24h máximo |
| • Incapacidad parcial permanente | 24h máximo |
| • Incapacidad Temporal | 48h máximo |
| • Daño Material Considerable | 48h máximo |
| • Incidente de Alto Potencial | 72h máximo |

4.5 La investigación será liderada por el Jefe del lesionado, quien realizará una entrevista personal con el accidentado y demás personas involucradas con el fin de obtener toda la información del accidente, para luego conformar un equipo de investigación y buscar las causas que originaron el accidente y así determinar las causas básicas del mismo.

5.6 Una vez realizada la investigación, el jefe del lesionado emitirá el Informe De Investigación De Accidente Laborales, dicho informe será distribuido a todos los jefes departamentales, en donde se detallará lo siguiente:

- Información sobre el accidentado.
- Breve descripción del accidente.
- Gravedad de la Lesión.
- Probabilidad de que vuelva a ocurrir.
- Causa (factores de trabajo y factores personales).
- Plan de acción de medidas correctivas

4.7 Realizado el informe, el área de seguridad realizará seguimiento a los responsables para el cumplimiento de acciones correctivas.

4.8 En caso de que el accidente suscitado genere consecuencias muy graves, se debe coordinar una reunión con el afectado y las personas presentes en el accidente. Se recabarán datos adicionales necesarios para un estudio más profundo y proceder a la redacción del informe.

4.9 El Registro de accidentes e incidentes, los resultados de la investigación de incidentes o accidentes serán archivados como parte de la documentación relativa a prevención de riesgos laborales.

4.10 El área de seguridad llevará un archivo de registros correspondientes a la actividad preventiva.


5. Responsabilidad.

5.1 Las actividades (5.1 - 5.2 - 5.5 - 5.6) responsabilidad del jefe del trabajador.

5.2 Las demás actividades son responsabilidad de Recursos Humanos.

3.10 Formatos de registro

Los registros constituyen documentos que permiten a la empresa controlar y verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos con anterioridad. Para la presentación incluimos los siguientes: Inspección de equipos del personal, Cumplimiento de la Inducción del Personal, Control de Ingreso y Salida de Vehículos de Carga.

	Empresa ferretera SAN PEDRITO	Procedimiento INSPECCIÓN DE EQUIPOS DEL PERSONAL	Código: P001
			Página 1 de 1
			Fecha de elaboración:
Seguridad y salud ocupacional			Revisión:


Fecha:	
Inspeccionado por:	
Cargo:	

Tabla 28-3: Inspección de equipos de personal

Nombres	Casco	Tapones de orejas	Zapatos de seguridad	Gafas de seguridad	Guantes de cuero	Cinturón de sobreesfuerzo	Traje de bioseguridad	Mascarilla	Protector facial

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021

Observaciones: <hr/> <hr/>

	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		INDUCCIÓN DEL PERSONAL	Página 1 de 1
			Fecha de elaboración:
RECURSOS HUMANOS			Revisión:

Nombre del trabajador:	
Área:	
Cargo:	
Fecha de contratación:	

Tabla 29-3: Inducción del Personal

ACTIVIDAD	FECHA	NOMBRE DEL RESPONSABLE	FIRMA DEL EMPLEADO	OBSERVACIONES

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021

	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		ENTRADA Y SALIDA DE VEHÍCULOS	Página 1 de 1
SEGURIDAD FÍSICA			Fecha de elaboración:
			Revisión:

EMPRESA.

RUC:

Tabla 30-3: Entrada y salida de vehículos

FECH A	NO. CI	EMPRESA/ DIECCION	NOMBRE DEL CONDUCTOR	NO. DE LICENCIA	PLACA	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

3.11 Manual de descripción de cargos

El Manual Descriptivo de Puestos es un instrumento técnico que contiene, de forma genérica, las especificaciones y descripciones de los puestos para Ferretería San Pedrito.

El manual de descripción de cargos es esencial para alcanzar un óptimo aprovechamiento del talento humano de la organización. La descripción es hacer un listado de los aspectos importantes del puesto de trabajo, como sus tareas, deberes y responsabilidades, analizando los requisitos que el trabajador o aspirante debe cumplir. Se incluyen los siguientes documentos detallados de cuatro cargos: Gerente, Gerente financiero, contador y tesorería, los demás documentos se hallan en el anexo D


 <p>Empresa ferretera SAN PEDRITO</p>	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Código: MC001
		Página 1 de 3
		Fecha de elaboración:
		Revisión:

Tabla 31-3: Manual Gerente

1. Datos			
Nombre del Cargo:	Gerente	No de personas en el cargo:	1
Área:	Administrativa	Supervisa a:	Todos los departamentos de la organización
Supervisado por:	Alta dirección		
2. Descripción del puesto			
Planificar, dirigir, organizar y coordinar todas las actividades relacionadas con Ferretería Rojas y Rodríguez, velando por el buen funcionamiento y el seguimiento de los procesos, para lograr el uso eficaz y eficiente de los recursos.			
3. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir todo lo relacionado con Ferretería Rojas y Rodríguez, velando que todas las actividades se cumplan, de una forma eficiente y eficaz al igual que las políticas y procedimientos implementados. • Manejar los fondos de la empresa. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Autorizar y analizar las proyecciones de pago de proveedores. • Visitar constantemente la sucursal velando por su buen accionar. • Analizar nuevas posibilidades de mercado. • Mantener reuniones con administradores, clientes importantes y proveedores. • Crear estrategias para la captación de nuevos clientes. • Evaluación de operaciones y resultados obtenidos. • Mantener una comunicación constante con todas las áreas de la empresa. • Realizar contrataciones diversas según los diferentes requerimientos de la empresa.
<p>4. Responsabilidades</p>
<ul style="list-style-type: none"> • La supervisión de personal • Comunicación en general con todo el personal interno de la empresa y externo como los Clientes, Bancos, Medios de Comunicación y Proveedores. • Es responsable, por la administración de materiales, herramientas, equipo y documentos. • Administra un fondo de caja y le corresponde el depósito de fondos recaudados, así como su respectivo control. • Le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.
<p>5. Perfil de Requisitos</p>
<p>Título universitario en Administración de Empresas.</p> <p>Con mínimo de 5 años en puestos afines, con gran conocimiento correspondiente al giro del negocio.</p>
<p>6. Competencias Laborales</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio propio. • Capacidad de organización • Capacidad de planeación y priorización • Facilidad para el aprendizaje rápido • Habilidad para establecer relaciones empáticas • Capacidad de negociación • Capacidad de análisis • Trabajo en equipo • Compromiso y responsabilidad • Disponibilidad para trabajar horario extra • Pro actividad • Orientación al servicio al cliente

7. Condiciones de trabajo	
Ambientales Las condiciones ambientales son buenas, aunque existe riesgos de accidentes, por el desplazamiento constante de un lugar a otro.	Físicos El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021


 <p>Empresa ferretera SAN PEDRITO</p>	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Código: MC001
		Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:

Tabla 32-3: Manual Gerente Financiero

1. Datos			
Nombre del Cargo:	Gerente Financiero	No de personas en el cargo:	1
Área:	Administrativa	Supervisa a:	Contador y tesorería
Supervisado por:	Gerente		
2. Descripción del puesto			
Elaborar y ejecutar el plan financiero de la empresa. Planificar, dirigir, controlar y evaluar los procesos vinculados a la gestión de tesorería, contable, planeación financiera y presupuestaria, con la finalidad de administrar adecuadamente los recursos financieros de la Ferretería SAN PEDRITO.			
3. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pagos respectivos a tiempo. • Evaluar situación financiera de la empresa e informar al Gerente General • Llevar las conciliaciones bancarias actualizadas. • Analizar oportunidades de inversión. • Administrar y controlar los ingresos y egresos de la empresa. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Analizar financieramente para realizar créditos. • Ayudar en la toma de decisiones económicas. • Estimar gastos necesarios. • Establecer lineamientos y políticas para la gestión financiera de la empresa 	
4. Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer toda la información confiable, oportuna, transparente. • Proporcionar seguridad financiera. • Impedir falta de liquidez en la empresa. • Garantizar la disponibilidad de recursos a las áreas bajo su cargo 	
5. Perfil de Requisitos	
<p>Título universitario en Finanzas y contabilidad, administración, economía, contabilidad.</p> <p>Con mínimo de 5 años en puestos afines, con conocimientos de Finanzas banca y seguros, contabilidad y gestión de impuestos.</p>	
6. Competencias Laborales	
<ul style="list-style-type: none"> • Manejar programas informáticos • Idioma Ingles • Iniciativa • Liderazgo • Capacidad de Respuesta • Cooperación • Planificación de Trabajo • Relaciones • Adaptabilidad • Actitud 	
7. Condiciones de trabajo	
Ambientales	Físicos
Las condiciones ambientales son buenas, aunque existe riesgos de accidentes, por el desplazamiento constante de un lugar a otro.	El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021


 <p>Empresa ferretera SAN PEDRITO</p>	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Código: MC001
		Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:

Tabla 33-3: Manual Contador

1. Datos			
Nombre del Cargo:	Contador	No de personas en el cargo:	1
Área:	Administrativa	Supervisa a:	Tesorería
Supervisado por:	Gerente financiero		
2. Descripción del puesto			
<p>Coordinar, supervisar y ejecutar las operaciones contables con sujeción a principios y procedimientos contables establecidos con la finalidad de presentar información financiera confiable y oportuna para la toma de decisiones.</p>			
3. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar todas las operaciones contables de la empresa. • Archivar documentos contables para uso y control interno • Generar reportes de proveedores • Generar reportes de cuentas por cobrar • Imprimir cheques para pago a proveedores y empleados • Elaborar comprobantes de retenciones en compras • Revisar y verificar comprobantes de retenciones en ventas • Apoyar en la revisión de los estados de cuenta bancarios y conciliaciones bancarias • Recolectar, clasificar y verificar la legalidad de los documentos contables para la ejecución de los procesos de trabajo. • Preparar estados financieros con sujeción a principios y normas contables para la toma de decisiones. • Llevar mensualmente los libros generales de compras y ventas mediante el registro de las facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la respectiva declaración. • Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la Empresa. • Contabilizar las compras de crédito y al contado. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Contabilizar las Cajas Chicas. • Contabilizar las liquidaciones de compras y servicios. • Contabilizar el pago de los servicios básicos y arriendos. • Cumplir con las disposiciones dadas por el gerente. 	
4. Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el dinero indirectamente. • Ser puntual en la entrega de información a la empresa externa Contable. • Cuidar los equipos y las herramientas de trabajo proporcionado por la empresa. • Mantener en orden los documentos contables. • Elaborar informes y documentación de la Empresa para el cumplimiento de obligaciones legales. 	
5. Perfil de Requisitos	
<p>Título Universitario en contabilidad, finanzas, administración o carreras afines.</p> <p>Experiencia de 3 años en contabilidad o áreas afines</p>	
6. competencias Laborales	
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo, persuasión. • Toma de decisiones. • Compromiso con la Empresa. • Capacidad de gestión contable y organización. • Facilidad para la comunicación escrita o verbal. • Habilidad en el manejo de las tecnologías contables. 	
7. condiciones de trabajo	
<p>Ambientales</p> <p>Las condiciones ambientales son buenas, aunque existe riesgos de accidentes, por el desplazamiento constante de un lugar a otro.</p>	<p>Físicos</p> <p>El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.</p>

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021


 <p>Empresa ferretera SAN PEDRITO</p>	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Código: MC001
		Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:


Tabla 34-3: Manual Tesorería

1. Datos			
Nombre del Cargo:	Tesorería	No de personas en el cargo:	1
Área:	Administrativa	Supervisa a:	
Supervisado por:	Contador		
2. Descripción del puesto			
Ordenar los registros contables generales de la Ferretería SAN PEDRITO, tanto en la parte de procedimiento, registro con la parte tributaria			
3. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la codificación de los cheques emitidos. • Revisar las conciliaciones bancarias de depósitos y cheques. • Coordinar el uso de los fondos de las cuentas bancarias. • Coordinar pagos ocasionales de proveedores y gastos con el auxiliar de contabilidad. • Revisar las conciliaciones de proveedores como: notas de crédito, notas de débito, cheques. • Revisar y coordinar las cuentas por pagar, velando por su buen registro. • Revisar el registro de facturas proveedores suministros. • Revisar la codificación de los gastos en la compañía suministros. • Revisar y registrar los asientos contables. • Revisar todos los auxiliares correspondientes para cada partida contable como: auxiliar de ingresos, de cheques, de cuentas por cobrar diversas y cuentas por pagar diversas. • Coordinar los pagos de las deudas con los bancos. • Preparar las hojas de trabajo y los estados financieros. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Visitar el punto de venta para realizar los arqueos de caja, caja chica, fondos de cambio. 	
4. Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • La supervisión de personal. • Se relaciona con personas internas y externas a la empresa. • Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo. • Tiene responsabilidad por el retiro y entrega de cheques en forma periódica, por el cobro del servicio realizado, la custodia temporal, traslado y entrega de fondos o valores a un departamento superior. • Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial. 	
5. Perfil de Requisitos	
<p>Bachiller en Administración de Empresas con Énfasis en Contaduría Pública. Con experiencia de 2 años en el puesto de tesorería o relacionadas al área de finanzas y contabilidad</p>	
6. Competencias Laborales	
<p>Capacidad analítica y creadora. Buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio, discreción y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios. Capacidad de organización Capacidad de planeación y priorización Facilidad para el aprendizaje rápido</p>	
7. Condiciones de trabajo	
Ambientales El trabajo se la realiza en las oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades laborales.	Físicos El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico por parte del trabajador.

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander,2021

3.12 Planes y normas

	Empresa	Procedimiento	Código: P001
	ferreteria SAN PEDRITO	NORMAS BÁSICAS DE SEGURIDAD	Página 1 de 2
SEGURIDAD			Fecha de elaboración:
			Revisión:

1. EMPLEADOS

1.1 Es importante que los empleados muestren su carné de identificación en horas de trabajo, en el cual se identifican las áreas de acceso a las cuales está autorizado.

1.2 Caminar por los pasos autorizados, portando su carnet de identificación y sus respectivos equipos de protección personal.

1.3 Usar su respectivo equipo de protección personal.

1.4 Los empleados administrativos al ingresar a las bodegas de almacenamiento deberán utilizar su respectivo equipo de protección personal.

1.5 Facilitar a los señores guardias la ejecución de las revisiones aleatorias.

1.6 Comunicar e informar cualquier acto irregular y sospechoso.

1.7 Todos los empleados tienen la obligación de llamarle la atención a las personas que no se encuentren en el área autorizada y dirigir las hasta la garita de guardianía.

2. CONDUCTORES

2.1 Facilitar la revisión de sus vehículos al ingreso y salida de las instalaciones de la empresa, así como sus pertenencias.

2.2 Caminar por los sitios autorizados.

2.3 Informar cualquier actitud sospechosa que vea.

2.4 Observar las normas y políticas de seguridad de la empresa.

3. VISITANTES

3.1 Facilitar a los señores guardias la respectiva revisión.


3.2 Ubicar sus vehículos en el área destinada para estacionamiento de vehículos particulares.

3.3 Caminar siempre por los pasos autorizados.

3.4 De ser necesario utilizar el respectivo equipo de protección personal.

3.5 Observar las normas y políticas de seguridad de la empresa.

3.6 Respetar las señalizaciones.

	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		PLAN DE EMERGENCIA	Página 1 de 6
			Fecha de elaboración:
			Revisión:
SEGURIDAD			

1 Identificación de riesgos según áreas vulnerables

La ferretería San Pedrito, de acuerdo a la actividad que se dedica y al grado de vulnerabilidad, presenta los siguientes riesgos, evaluados de manera subjetiva en una categoría de 1 a 3.

Riesgo alto: 3
Riesgo medio: 2
Riesgo bajo: 1

Tipo de Riesgo	Grado de Severidad	Causas
Explosión	2	Productos inflamables: gasolina, diésel, pintura, acetona, alcohol, tiñer, GLP
Incendio	3	Material combustible: madera, guaipe, trapos, papel, neumáticos, líquidos inflamables, equipos eléctricos, productos químicos.
Derrames en el suelo	2	Derrames de aceite, combustible, pintura.
Intoxicaciones	2	Por ingestión, inhalación o contacto con la piel, de combustibles, soldadura, etc.
Atropellos	2	Entrada y salida de vehículos, montacargas.
Exposición a químicos	1	Combustibles, pinturas, solventes.
Inundaciones	1	Aguas lluvia

2 Equipos disponibles ante la hipótesis de riesgo

EXTINTORES DE 20 Lbs de PQS	Ubicación
5	Entrada área de mantenimiento

	Entrada área de pintura
	Entrada área de soldadura
	Entrada área de bodega repuestos
	Entrada área de bodega

EXTINTORES DE 10 Lbs de CO2	Ubicación
3	Oficina planta baja
	Oficina planta alta
	Almacén

BOTIQUÍN	Ubicación
2	Almacén
	Junto a Bodega

3 Responsabilidades

El Responsable del Sistema de Gestión tiene como funciones básicas programar y evaluar el desarrollo del plan de contingencias.

El Responsable del sistema tiene como funciones básicas dirigir y ejecutar el desarrollo del plan de contingencias.

El trabajador tiene la obligación de comunicarse de manera inmediata con las entidades de ayuda más cercanas.

Se debe organiza el tráfico de ser necesario y ayuda a las demás personas para su respectiva evacuación.

Todos los empleados y trabajadores de Ferretería San Pedrito deberán estar capacitados para dar respuesta a cualquier incidente que ocurra en las instalaciones.

4 Medidas y acciones

RIESGO DE INCENDIO Y/O EXPLOSIÓN

Fase Antes

- Inspeccionar los extintores mensualmente, su correcto funcionamiento y operatividad.
- Capacitación sobre el manejo de extintores.
- Capacitación básica de Seguridad Industrial.
- Almacenar correctamente los materiales combustibles, (llantas, aceites, gasolina, pintura,).
- No fumar en lugares donde haya cualquier combustible.
- Realizar inspecciones periódicas de las instalaciones del taller.

Fase Durante

- Mantener la calma.
- Comunicarse con las entidades de ayuda inmediatamente (bomberos, cruz roja)
- No correr ni desesperarse.
- Utilizar los extintores o agua para extinguir el fuego.
- Ayudar a las personas vulnerables a dirigirse a lugares seguros.
- Humedecer el material que aún no se ha quemado para evitar que se incendie

Fase Después

- Realizar la toma de nombres de todos los trabajadores, para descartar que falte alguna persona.
- Realizar la evaluación de las pérdidas obtenidas en el incendio.
- No acercarse al lugar, si no después de un buen tiempo, porque podría haber brasas.
- Realizar una evaluación de lo sucedido y aprender de los errores cometidos. (aprendizaje de accidentes)

Derrames de productos

Fase Antes

- Organizar el almacenamiento adecuado de productos líquidos que pudieren caerse y derramarse.
- Verificar la capacidad del contenedor, que cumpla con el 100% del producto que almacena.
- Verificar la existencia de material absorbente.
- Capacitación sobre las formas de actuar frente a un derrame de productos químicos líquidos.

Fase Durante

- Mantener la calma.
- Pedir ayuda inmediata a sus compañeros.
- Llamar a las entidades de ayuda (bomberos, policía nacional)
- Ubicar material absorbente en la zona afectada, e impedir que el producto llegue a la alcantarilla.

Fase Después

- Realizar la respectiva limpieza del material absorbente contaminado y ubicarlo en el tanque de residuos respectivo.
- Realizar el análisis y evaluación de las pérdidas ocasionadas por el derrame.
- Ubicar nuevamente material absorbente en los lugares necesarios.

RIESGO DE ATROPELLOS

Fase Antes

- Inspeccionar la señalización.
- Señalización del piso por donde pueden transitar los trabajadores.
- Capacitación sobre manejo seguro de montacargas a los operadores de los mismos.
- Capacitación a todo el personal sobre un curso básico de seguridad industrial.

Fase Durante

- Llamar a las entidades de ayuda (bomberos, cruz roja, emergencias)
- Si se está capacitado, brindarle los primeros auxilios al accidentado.
- No generar ni transmitir miedo a las demás personas.
- Trasladar de inmediato a la clínica más cercana.

Fase Después

- Evaluar la causa raíz del accidente.
- Verificar si la señalización es la adecuada.
- Aprendizaje del accidente.
- Capacitación al personal.

RIESGO DE INTOXICACIÓN Y CONTAMINACIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS

Fase Antes

- Inspeccionar el almacenaje de productos químicos.
- Utilizar correctamente los equipos de protección personal para el uso de productos químicos (solventes, pintura, combustibles, entre otros).
- Estudiar las hojas MSDS (datos de seguridad de materiales), de los químicos que se utilizan en el taller y conocer las maneras adecuadas de actuar en caso de accidente.

Fase Durante

- Mantener la calma.
- Enjuagar con abundante agua la parte afectada.
- Quitarse las prendas de vestir que estén contaminadas.
- No inducir al vómito en caso de ingestión, según el producto que haya ingerido.
- Llamar de inmediato a las entidades de ayuda (cruz roja, bomberos, emergencias).

Fase Después

- Valorar y evaluar el accidente.
- Aprendizaje de accidentes.

- Dar una buena disposición de las prendas de vestir contaminadas.
- Capacitación al personal.

En caso de accidentes, comunicarse de inmediato con estos números telefónicos, que son de las entidades de ayuda y centro de salud más cercano.

Emergencias	911
--------------------	------------

Como único número para la atención de emergencias en todo el Ecuador, a través del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.


	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		PLAN DE SEGURIDAD	Página 1 de 1
SEGURIDAD			Fecha de elaboración:
			Revisión:

Tabla 35-3: Plan de Seguridad

FUNCIONES EN EL DESARROLLO NORMAL DE LA ACTIVIDAD	FUNCIONES EN CASO DE EMERGENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo a todos los sistemas de apertura de puertas y sistemas de seguridad • Inspección de rutas de evacuación, señalización de emergencia, y punto de encuentro • Pruebas funcionales de aperturas manuales de las puertas 	Antes	El personal debe conocer y tener información sobre las salidas y las rutas de evacuación.
	Durante	En caso de emergencia el personal de vigilancia debe tener en cuenta: <ol style="list-style-type: none"> 1 Facilitar la salida rápida de las personas. 2 Impedir la salida de paquetes o maletas grandes durante la evacuación. 3 Orientación de las personas al punto del encuentro.
	Después	Permitir el ingreso de funcionarios y de visitantes previa autorización del Comité de emergencias y de acuerdo al control de la misma situación de emergencia.

Seguimiento y control	Capacitación
El plan de seguridad se verificará cada año y se realizarán los ajustes pertinentes a que se tenga lugar.	El coordinador encargado del plan de emergencia recibirá anualmente un ciclo de capacitación y actualización en el plan de seguridad.

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021



	Empresa ferretera SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		PLAN DE ATENCIÓN MEDICA	Página 1 de 1
SEGURIDAD			Fecha de elaboración:
			Revisión:

Tabla 36-3: Plan de Atención Médica

FUNCIONES EN EL DESARROLLO NORMAL DE LA ACTIVIDAD	FUNCIONES EN CASO DE EMERGENCIA	
Dotación de botiquines de primeros auxilios y verificación de elementos de acuerdo al listado. Programación permanente de capacitación de los brigadistas de emergencia.	Antes	Capacitación en primeros auxilios al personal funcionario que pertenece a la brigada de emergencia. Dotación y verificación de botiquines de primeros auxilios.
	Durante	Atención en primeros auxilios de acuerdo a los parámetros establecidos a víctimas de un accidente o enfermedad repentina. Activación del sistema de emergencias, mediante el número único de emergencia 911. Remisión de pacientes en ambulancias (si la situación del paciente así lo amerite)

	Después	Reacondicionamiento y reposición de botiquines y elementos de primeros auxilios usados durante la atención. Información sobre personas atendidas, remitidas. Evaluación de las actividades realizadas
Seguimiento y control	Capacitación	
La brigada de emergencia está coordinada por el Coordinador del Sistema Integrado de Gestión. Manejo de bases de datos del personal brigadista, con su correspondiente actualización periódica y permanente.	El personal brigadista recibirá anualmente un ciclo de capacitación y actualización en primeros auxilios.	

Elaborado por: Evas Suquilandi Jhonny Alexander, 2021

	Empresa ferretera SAN PEDRITO	Procedimiento PLAN DE BIOSEGURIDAD POR MOTIVO DE COVID - 19	Código: P001
			Página 1 de 8
			Fecha de elaboración:
SEGURIDAD			Revisión:

Este plan se enfoca en garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, empleadores y clientes de la empresa Ferretera SAN PEDRITO, y en apego a la legislación y normativa sobre las obligaciones laborales, las relacionadas con seguridad y salud en el trabajo, y de manera específica, las relativas a los agentes biológicos en los ambientes de trabajo.

1 Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales:

- Todo trabajador deberá someterse a reconocimiento médico como requisito indispensable de ingreso al trabajo y durante éste, a solicitud del empleador o por orden de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.
- Es necesaria la comprobación del estado de salud, entrevista sobre contactos y exámenes médicos para el reintegro laboral y evaluaciones periódicas.

- Debe de existir un registro adecuado de enfermedades profesionales y enfermedades relacionadas con el trabajo que afectan la población trabajadora de la empresa.
- Deben de llevarse a cabo actividades de vigilancia epidemiológica de enfermedades profesionales y relacionadas con el trabajo.
- Todo trabajador debe de contar con una Historia clínica ocupacional, con sus respectivos exámenes de control clínico y biológico.
- El empresario o responsable designado, deberá conservar esta documentación a disposición de la autoridad competente

2 Examen de reintegro

Evaluación clínica, que especialmente establecerá la presencia de síntomas y signos de COVID-19.

- Interrogatorio con el objetivo de evaluar el contacto del trabajador con casos sospechosos o enfermos de COVID-19, en especial, en los últimos 20 días.
- Los resultados del examen de reintegro deben de ser entregados por el trabajador en su organización o centro de trabajo, el primer día de su reincorporación. Este documento debe ser archivado por el empleador, como prueba del cumplimiento de la presente medida y puede ser solicitada por las autoridades de trabajo nacionales.

3 Requisitos en el lugar de trabajo

El empleador debe:

- Explicar el protocolo al inicio de la jornada laboral.
- Evaluar y monitorear el estado de salud de sus trabajadores diariamente.
- Se debe realizar la lectura de temperatura al personal al inicio y fin de la jornada de trabajo, y llevar el registro correspondiente. Si la temperatura de la persona está por encima de los treinta y ocho (38) grados deberán observarse los Lineamientos establecidos y cumplir con el aislamiento preventivo acorde al Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19
- Solicitar el retorno a casa del personal con signos o síntomas de COVID-19 o similares (fiebre, dificultad respiratoria, tos seca, Cansancio, u otros síntomas) menos comunes como molestias y dolores, dolor de garganta, diarrea, conjuntivitis, dolor de cabeza, pérdida del sentido del olfato o del gusto, erupciones cutáneas o pérdida del color en los dedos de las manos o de los pies.

El personal debe:

- Desinfectar el calzado, en pediluvios con rampla que deben estar a la entrada de cada establecimiento.
- Colocar un pediluvio con rampla con material absorbente para secado del calzado

- Aumento de la frecuencia de lavado de manos con una duración mínima de cuarenta (40) segundos en cada lavada, y desinfección de las mismas.

¿Cuándo lavar y desinfectar las manos?

- Al ingreso de las áreas de preparación de los alimentos
- Después de ir al baño
- Después de toser o estornudar
- Después de manipular dinero
- Después de cargar cajas u objetos sucios
- Después de recoger o manejar desechos
- Entre actividades de producción para evitar la contaminación cruzada
- Antes y después de usar guantes y mascarilla
- Después de utilizar productos químicos o de limpieza
- Antes y después de la recepción de producto
- Después de ingerir alimentos o bebidas
- Cada vez que sus manos se ensucien por alguna actividad

Desinfectar objetos personales como: celular, gafas, lentes, entre otros.

Utilizar de manera imprescindible gafas y mascarilla que se encuentren estandarizadas y autorizadas por el ARSA como N95 importadas, FFP2 y KN95 nacionales sin válvula para quienes realizan trabajos de manejo de alimentos y personas que tienen contactos con clientes.

Los guantes deberán utilizarse cuando la actividad lo amerite como personas que realicen actividad de estibadores o carga, pechadores, reponedores, bodegueros, choferes, cajeros, entre otros.

4 Áreas específicas

Personal de atención directa al usuario

- Deberán limitar la comunicación oral a lo necesario.
- De preferencia se recomienda adoptar un medio que facilite la toma de pedidos con comunicación hablada reducida.
- Desinfectar útiles y material de oficina después de cada uso.
- Verificar el distanciamiento entre las personas usuarias.

Cajeros

- Deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero, prefiriendo medios de pagos electrónicos.
- Usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: alcohol gel, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes).

- Lavar y desinfectar sus manos en base a las pausas definidas en su jornada laboral.
- Esferos de uso personal y desinfectarlos con mayor frecuencia.
- Se recomienda utilizar medios de pago electrónico (transferencias bancarias, tarjetas de débito o crédito). Evitar el pago de dinero en efectivo.
- Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, etc.

Gerente, Administrador o Propietario

Responsable del correcto cumplimiento de las normas de bioseguridad del personal de su empresa o negocio aprobadas por el COE Cantonal.

- Asignar los recursos humanos, técnicos y financieros para la implementación del presente protocolo.
- Disponer de personal necesario bajo las modalidades de trabajo indispensables (trabajo en casa y presencial) para evitar posibles contagios.
- Disponer del personal para brindar charlas, capacitaciones y recursos necesarios para promover la disminución y prevención de contagios.

Empleados de la organización

- Manejo adecuado de las normas de bioseguridad de cada uno de los productos a él asignado.

Percheros

Colocar cada producto en su ubicación (perchas o estantes) totalmente desinfectado y listo para ponerlo a la venta.

Bodega

Recepción de acuerdo a la variedad de productos, ayudar a descargarlo y a distribuirlo con todas las normas de bioseguridad.

Áreas Administrativas

Se deben implementar una práctica de trabajo seguro que incluya los procedimientos para un trabajo apropiado que se utilizan para reducir la duración, frecuencia o intensidad de la exposición a un riesgo de contagio, el uso de mascarilla y gafas en caso de contacto directo con clientes, entre estos están los cargos u ocupaciones de trabajo como: contables, auxiliares administrativos, jefe de ventas, de compras, de logística, entre otros

Choferes.

- Deberán limitar la comunicación oral a lo necesario.
- Cumplir con las normativas de bioseguridad en el uso de mascarillas y guantes según sea considerado.

- Mantener la unidad de transporte de carga sanitizada y con todos los implementos de bioseguridad.

5 Requisitos de limpieza y desinfección de instalaciones y locales

Se recomienda utilizar desinfectantes como el hipoclorito de sodio al 0.1% o alcohol al 70% para la limpieza de los objetos, superficies y materiales de uso constante; así como las superficies del baño

Se deberá realizar limpieza y desinfección constante de superficies, máquinas dispensadoras de alcohol y gel antibacterial, picaportes de puertas, mostradores.

Requisitos de limpieza de monta cargas, coches, vitrinas, perchas, equipos de almacenamiento, herramientas y utensilios para el desarrollo del trabajo.

- Se deberán levantar procedimientos de limpieza de monta cargas, pallets, coches, vitrinas, perchas, equipos de almacenamiento y demás equipos y se deberán llevar los registros relacionados como garantía del cumplimiento. Es importante mantener todos los equipos totalmente desinfectados con el fin de que presten total seguridad en su manejo y aplicación en la empresa o negocio.
- Lávese las manos con agua y jabón o con solución a base de alcohol al 70% inmediatamente después de manipular los equipos una vez terminado el trabajo. Elimine los guantes y paños en una papelera después de usarlos en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos; si sus guantes son reutilizables, antes de quitárselos lave el exterior con el mismo desinfectante con que realizó la desinfección de superficies, déjelos secar en un lugar ventilado.

Equipo de Protección Personal - EPP

Todo trabajador deberá poseer los insumos básicos de bioseguridad (mascarilla, gel desinfectante, guantes desechables). Cada uno de los trabajadores es responsable del uso adecuado de los mismos y buenas prácticas sanitarias será llevado a cabo por los encargados de cada sucursal.

- Garantizar que todo el personal que labora en la organización o centro de trabajo utilice los EPP (equipos de protección personal) requerido según su actividad laboral para prevenir la transmisión del virus según lo previsto en la legislación nacional.
- Colocar el EPP antes de entrar a su puesto de trabajo, el EPP desechable una vez utilizado será descartado utilizando las técnicas adecuadas.
- Descartar el EPP desechable, en los recipientes de residuos adecuados con tapa de apertura con pedal.
- Realizar un correcto lavado o desinfección de las manos después de retirar el EPP.
- Los centros de trabajo que decidan implementar el uso obligatorio de la mascarilla deberán hacerlo, en base a las recomendaciones establecidas en las medidas generales.

- La utilización de EPP, es un requerimiento imprescindible para aquellas actividades económicas en las que se tenga contactos frecuentes y cercanos con personas.

6 Funcionamiento de sistema de seguridad y salud

- Asistir a las capacitaciones brindadas por el centro de trabajo sobre recomendaciones y medidas preventivas sobre el COVID-19
- Aplicar los conocimientos adquiridos en las capacitaciones para la atención de clientes y trabajadores para así prevenir malas prácticas sanitarias.
- Permitir la entrada a clientes posterior a la verificación de permiso para circulación de acuerdo a las indicaciones nacionales emitidas por el SINAGER (Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias).
- Tomar temperatura de acuerdo a las medidas generales a todos los trabajadores y clientes, previo a su ingreso al centro de trabajo y sucursales
- Velar porque los trabajadores y clientes guarden el distanciamiento adecuado según las medidas generales (mínimo 1.5 a 2 metros).
- Mantener el orden de clientes dentro de las filas para pago en caja y demás que sean necesarios.
- Comunicar al personal de seguridad de entrada/salida de la sucursal, el reporte de clientes que vayan facturando para permitir el acceso a los clientes en espera

7 Requisitos para el cliente

- Seguir las normas establecidas por el COE Nacional para el comportamiento ciudadano.
- Verificar que los usuarios al ingresar al establecimiento mantengan el distanciamiento social y utilicen los materiales de desinfección disponibles en el establecimiento, incluida la desinfección de calzado, así como también el uso de mascarilla y guantes.
- Cumplir con las normas de higiene y sanitización al ingreso del establecimiento.
- Uso del alcohol gel al 70% dispuesto para clientes.
- Mantener la distancia de al menos 1,5 metros entre personas en establecimientos ubicados en espacios abiertos y al menos dos metros en establecimientos ubicados en espacios cerrados.

8 Acciones mínimas para el inicio de operaciones o servicios

- Colocar en el establecimiento rotulado visible de número de emergencia 911
- Establecer señalética que indique se mantenga la distancia entre personal y personas usuarias.
- La capacidad y aforo de los establecimientos será el que corresponde a la semaforización establecida por el COE Cantonal.

- Redistribución del aforo del local de acuerdo con las recomendaciones de distanciamiento social (1,5 metros en espacios abiertos). Considerar que esta acción definirá un nuevo aforo del local, además de las limitaciones de ocupación del mismo.
- Mantener señalética de entrada y salida del local como también rutas hacia baños, y circulación dentro del local.

9 Manejo de desechos sólidos y líquidos

- Garantizar que se utilicen las técnicas apropiadas para el manejo de los desechos de la organización o centro de trabajo.
- Garantizar que todo el personal que labora en el manejo de desechos sólidos y líquidos, utilice los EPP requeridos y cumpla con las técnicas y productos establecidos.
- Disponer de recipientes de basura seguros, con tapa de apertura con pedal.
- Es importante prestar especial atención, al manejo de los desechos que no son habituales en la organización o centro de trabajo, como los provenientes de los EPP y las instalaciones de salud.
- Los desechos que se generen como guantes, pañuelos, mascarillas, se deben eliminar en una funda de plástico en un tacho de basura dispuesto en el lugar; estos desechos no deben considerarse para actividades de recuperación y posterior reúso o reciclaje.
- Cuando se haya llenado las tres cuartas partes (3/4) de la funda, los desechos deberán ser rociados cuidadosamente con solución desinfectante.
- La funda debe ser introducida en una segunda funda de plástico. De igual forma que en el caso anterior se rociará cuidadosamente solución desinfectante.
- Las fundas, se depositará en una tercera funda de plástico con el resto de los residuos, en la cual no se deberá incluir residuos que puedan causar ruptura en la funda.
- Posterior al rociado de la funda con la solución desinfectante, de ser el caso, esta debe almacenarse en un lugar adecuado y seguro, fuera del alcance de los niños y mascotas, en un tiempo no menor a 72 horas.

CONCLUSIONES

Describir el párrafo correspondiente El cabal cumplimiento de las actividades que abarca todo el marco teórico dio lugar a que se lograra conseguir los objetivos planteados. Como consecuencia del trabajo realizado se generó un sistema de gestión integral, que puede satisfacer las necesidades de la empresa Ferretera “SAN PEDRITO”.

El estudio de diagnóstico desarrollado para evaluar el contexto de la organización, dio como resultado que la empresa SAN PEDRITO no posee ningún tipo de sistema de gestión el cual esté funcionando, por lo que presenta debilidades muy críticas en su gestión. La organización se encuentra limitada en su desarrollo por sus constantes limitaciones liderazgo, planificación, apoyo, operación, por sus niveles bajos de desempeño y un sistema de comunicación únicamente verbal sin ningún registro que lo sustente. Cada aspecto afecta de manera directa en la calidad de servicio y productos que la empresa ofrece.

Los socios y dueños de la empresa son conscientes de la necesidad de trabajar bajo el guiamiento de un sistema de gestión integral, que logre consolidar bases para el continuo desarrollo y posicionamiento de la empresa a nivel local con proyección a nivel nacional. En tal sentido fueron desarrollados un conjunto de herramientas de gestión administrativas como: Políticas, objetivos, esquema orgánico, flujogramas, indicadores de gestión, procedimientos, manuales, planes, formatos y registros. Este conjunto de herramientas es esencial para la gestión efectiva, que permitan lograr objetivos y metas de la organización.

RECOMENDACIONES

Con la finalidad del crecimiento y desarrollo empresarial, se recomienda la implementación del diseño del sistema de gestión integral de forma inmediata y bajo una capacitación obligatoria a todo el personal acerca de los temas y aspectos en el cual se constituye este sistema de gestión. Los temas de prioridad para la capacitación son áreas de gran relevancia en calidad, seguridad y salud en el trabajo.

Se recomienda a la organización que se garantice la implantación del sistema de gestión integral, bajo desarrollo de un programa de trabajo. Al instaurar el sistema de gestión de deberá desarrollar un mecanismo de comunicación organizacional y dinámico, que se sustente en la generación y uso controlado de documentos, que permitan mantener a los trabajadores informados sobre todas las actividades programadas. Los documentos como los planes de trabajo, planificación, operación debe ser elaboradas para el análisis de información recabada y generar una cultura organizacional formal, basando las decisiones en datos reales y debidamente registrados, con el objetivo para mejorar la calidad de la gestión y el fortalecimiento en la calidad de los servicios y productos que ofrece la empresa.

El mejoramiento contante de las herramientas de gestión como: el esquema orgánico, flujogramas, indicadores de gestión, procedimientos, manuales, planes, formatos y registros debe ser constante. Estas herramientas generadas en este proyecto son el soporte fundamental para el correcto funcionamiento del sistema de gestión y estas deberán ser revisadas y actualizadas de manera constante. Con la finalidad de fortalecer el esquema de trabajo se recomienda revisar los flujogramas establecidos y esto permitirá garantizar la validez y los trabajadores puedan manejarlo y aprovecharlo. Bajo el cumplimiento de estas actividades la empresa podrá evaluar el funcionamiento del sistema de gestión integral, así como el nivel de cumplimiento de las políticas, objetivos y procedimientos.

BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA JIMENEZ , J. (Junio de 2015). Biblioteca Digital Universidad de San Buenaventura. Obtenido de Biblioteca Digital Universidad de San Buenaventura:
http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3299/1/Implementacion_sistema_integrado_acosta_2015.pdf
- Bernal Niño, M. (2004). Contabilidad, Sistema y Gerencia. Venezuela: Los Libros de El Nacional.
- Colmenares, L. (12 de Abril de 2010). Ciencia y Tecnología. Obtenido de Ciencia y Tecnología:
<https://informatica-colegiom.forosactivos.net/t13-sistemas-tipos-y-clasificacion>
- Cortés, J. M. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Mágala: Interconsulting Bureau S.L.
- Cruz del Castillo, C., & Olivares Orozc, S. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- EMPRESA ECOLOGICA Y NATURAL. (2008). EMPRESA ECOLOGICA Y NATURAL. Obtenido de EMPRESA ECOLOGICA Y NATURAL:
<https://sites.google.com/site/eologicaynatural/tipos-de-gestiones>
- ENRÍQUEZ PALOMINO , A., & SÁNCHEZ RIVE, J. M. (2018). ISO 14001:2015: IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL. Madrid: Fundación Confemental.
- Escuela Europea de Excelencia. (20 de Noviembre de 2014). Nueva iso 14001. Obtenido de Nueva iso 14001: <https://www.nueva-iso-14001.com/2014/11/iso-14001-en-que-se-basa-un-sistema-de-gestion-ambiental/>
- Evolve-IT. (21 de Diciembre de 2017). Evolve-IT Consulting & Solutions. Obtenido de Evolve-IT Consulting & Solutions: <https://www.evolve-it.com.mx/la-importancia-contar-buen-sistema-de-gestion-empresarial/>
- Fernández Hatre, A. (2003). Sistemas Integrados de Gestión. Austrias: Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias.
- Gallego Navaro, T. (2016). Gestión Intergral. Grao de Castellón: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- García Dihigo, J. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Bogotá: Ediciones de la U.

- Guerrero Dávila, G. (2015). Metodología de la investigación. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Huergo, J. (Noviembre de 2003). Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Obtenido de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires:
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- ISO 9001:2015. (31 de Diciembre de 2016). Sigma Training. Obtenido de Sigma Training:
<http://seisst.blogspot.com/2016/12/los-emprendimientos-y-la-norma-iso-9001.html>
- lifeder. (14 de Mayo de 2020). LIFEDER. Obtenido de LIFEDER:
<https://www.lifeder.com/tecnicas-de-investigacion/>
- LÓPEZ LEMOS, P. (2014). NOVEDADES ISO 9001:2015. Madrid: FUNDACIÓN CONFEMETAL.
- Mora, R., & Leonela, J. (Diciembre de 2014). Repositorio Institucional Uniandes. Obtenido de Repositorio Institucional Uniandes:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1937/1/TUBADM006-2014.pdf>
- NORMA UNE 66177:2005. (22 de Diciembre de 2018). Your Green Site. Obtenido de Your Green Site: <http://yourgreensite.com/wp-content/uploads/2017/07/AN%C3%81LISIS-DE-LA-NORMA-UNE-66177-2005-PARA-LA-INTEGRACI%C3%93N-DE-SISTEMAS-DE-GESTI%C3%93N.pdf>
- Ogalla Segura, F. (2005). Sistema de Gestión: una guía práctica. Madrid: Días de Santos.
- PDCA Home. (23 de Junio de 2013). PDCA Home. Obtenido de PDCA Home:
<https://www.pdcahome.com/4772/pasos-para-la-integracion-de-sistemas-de-gestion-iso-une-661772005/>
- Pérez Villacís, C. (17 de Febrero de 2020). Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. Obtenido de Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7175/1/T3095-MGCI-Perez-Propuesta.pdf>
- Puente, W. (5 de Junio de 2003). RRPPNET Portal de Relaciones Públicas. Obtenido de RRPPNET Portal de Relaciones Públicas:
<https://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Raffino, M. (4 de Agosto de 2020). concepto.de. Obtenido de concepto.de:
<https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>

Rey Martínez, C. (2014). Escuela de Organización Industrial. Obtenido de Escuela de Organización Industrial: file:///C:/Users/Intel%20I7.DESKTOP-1DUTIOJ/Downloads/EOI_ISO140012015_2014.pdf

RODRÍGUEZ CAICEDO , M. G. (23 de Diciembre de 2015). UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Obtenido de UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3771/1/T-UCE-0017-100.pdf>

SÁNCHEZ, P. (21 de 06 de 2018). okdiario. Obtenido de okdiario: <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>

UNE 66177. (19 de Septiembre de 2020). normasISO. Obtenido de normasISO: <https://iso.cat/es/une-66177-sistema-integrado-de-gestion/#:~:text=La%20norma%20UNE%2066177%20est%C3%A1,un%20E2%80%9CPlan%20de%20Integraci%C3%B3n%E2%80%9D.&text=Seguimiento%20y%20mejora%20del%20Sistema%20Integrado>

Universidad de Jaén. (27 de Abril de 2016). Universidad de Jaén. Obtenido de Universidad de Jaén: http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuanti.html

ANEXOS

Anexo A: Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad

Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad Para el diligenciamiento de esa tabla, los criterios de calificación empleados fueron los siguientes:

A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos). Se establece, se implementa y se mantiene; corresponde a las fases de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema.

B. Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos). Se establece, se implementa, no se mantiene; corresponde a la fase del Hacer del sistema.

C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos). Se establece, no se implementa, no se mantiene; corresponde a las fases de Identificación y Planeación del sistema.

D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos). No se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).

ANEXO A: Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3	
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer					Párrafo

Se tiene determinado el alcance según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica			3	
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			3	
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			3	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			3	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3	
SUBTOTAL		0	0	24	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		22%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.			3	
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				0
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.			3	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			3	
SUBTOTAL		0	5	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		23%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?			3	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL		0	0	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		6%			
7. APOYO RECURSOS					
7.1					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)		5		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			3	
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3	
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		5		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				0
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				0
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
SUBTOTAL		0	10	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		16%			

8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			3
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			3
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1 Comunicación con el cliente				
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5	
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			3
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios				
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10		
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios				
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		5	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			0
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios				
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.3.1 Generalidades				
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			3
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo				
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		5	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo				
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			3
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.			0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo				

20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			3	
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			3	
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		5		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		5		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				0
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		5		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			3	
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	10			
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	10			
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3	
35	Se conserva información documentada de estas actividades			3	
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5		
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	

8.4.3 Información para los proveedores externos				
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5	
42	Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		5	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			0
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			0
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			3
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			3
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	10		
52	Se controla la designación de personas competentes.	10		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			0
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		5	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5	
8.5.2 Identificación y trazabilidad				
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			3
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10		
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10		
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			0
8.5.4 Preservación				
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			0

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		5		
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		5		
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			3	
67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.			0	
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			0	
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5		
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		5		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			3	
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	10			
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			0	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5		
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			3	
SUBTOTAL		110	125	72	3
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		39%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			0	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			0	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			0	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			0	

5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				0
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.			3	
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			3	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.		5		0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			3	
24	Considera la adecuación de los recursos.		5		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.		5		

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		5		
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			3	
29	Incluye las necesidades de recursos.			3	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			3	
SUBTOTAL		0	20	24	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		15%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		5		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		5		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		5		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		5		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			3	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			3	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		5		
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		5		
SUBTOTAL		0	30	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		33%			

Anexo B: Encuesta al cliente interno

Encuesta al cliente interno

Encuesta sobre la percepción de la calidad

Grupo ferretero San pedrito

Cliente Interno

Responda a conciencia las siguientes preguntas.

Marque con una X en el numero en el que crea que sea más adecuado a responder las preguntas, teniendo en cuenta el siguiente criterio de calificación.

1 Cuando la empresa sea **NO**


2 Cuando la empresa sea **TAL VEZ o parcialmente innecesario**

3 Cuando la empresa sea **SI o NECESARIO**

ANEXO B: Encuesta al cliente interno

PREGUNTAS	1	3	5
1. considera que la calidad es un factor importante y diferenciador dentro de la empresa en sus productos o servicios.			
2. ¿tiene conocimiento del SGC? (sistema de gestión de calidad)			
3. ¿Considera usted importante la implementación y el uso del SGC en la empresa?			
4. ¿Cree usted que con la implementación del SGC mejorará el servicio de la empresa.			
5. ¿Considera que el uso del SGC en la empresa le beneficiará a usted como trabajador en la realización de sus actividades?			
6. ¿ Le gustaría participar en actividades que mejoren la calidad del servicio?			
7. ¿Estaría dispuesto a realizar cambios en la forma de realizar su trabajo, con el fin de mejorar su servicio?			

ANEXO C: Manual de Procedimientos

	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		PAGO Y DECLARACIÓN DE IMPUESTOS	Página 1 de 3
			Fecha de elaboración:
RECURSOS HUMANOS			Revisión:

1 Políticas

1.1 Verificar que todos los documentos emitidos y recibidos estén legalmente autorizados por el SRI.

2.2 El administrador revisará la fiabilidad de la información que el contador obtiene para la declaración del IVA, Retenciones en la fuente e Impuesto a la Renta.

1.3 La auxiliar contable deberá archivar toda la documentación que es fuente para realizar la declaración de manera secuencial y de acuerdo a la fecha de emisión de la factura, por un periodo de 7 años.

1.4 La propietaria verificará el cumplimiento de las obligaciones tributarias y laborales que el contador las realiza.

1.5 El contador deberá realizar el convenio de débito de la empresa con el banco para el pago de impuesto.

1.6 El administrador y el propietario revisará permanentemente los informes financieros emitidos por el sistema.

2 Objetivo

2.1 Cumplir con las obligaciones tributarias correspondientes en el tiempo y la forma correcta a la entidad asignada para evitar problemas con los organismos de control.

3 Alcance

Este procedimiento aplica para toda la entidad

4 Actividades

4.1 Registrar las transacciones en forma permanente.

4.2 Descargar del sistema contable los mayores de ventas, compras, retenciones en la fuente de IVA e impuesto a la renta para realizar las declaraciones.

4.3 Analizar la información obtenida con la documentación pertinente.

4.4 Elaborar los cálculos, anexos transaccionales correspondientes a las declaraciones del IVA, retenciones en la fuente, el impuesto a la renta.

4.5 Revisar la información anterior y grabar en el DIMM. Contador


4.6 Ingresar al sistema en línea SRI y enviar la declaración, previamente realizado el convenio de débito con el banco. Contador

4.7 Elaborar los anexos transaccionales y subir al sistema del SRI.

4.8 Archivar la documentación.

5 Responsables

5.1 Contador y la auxiliar contable.

	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		MANEJO DE CAJA CHICA	Página 1 de 3
			Fecha de elaboración:
RECURSOS HUMANOS			Revisión:

1 Políticas

1.1 Entregar el fondo de Caja Chica mediante un acta, a una sola persona que tiene la custodia y responsabilidad de la misma.

1.2 Para la creación de un Fondo de Caja Chica, el gerente propietario establecerá la necesidad de constituir tal fondo, al igual que es el único que puede autorizar la ampliación del Fondo de Caja Chica.

1.3 El fondo de caja chica será constituido por \$700.

1.4 El gerente propietario verificará permanentemente los documentos que justifican la compra del bien o servicio y su correspondiente retención.

1.5 Las reposiciones de caja chica se hará con la presentación de un arqueo de caja que demuestre que se ha gastado el 75% de los fondos autorizados. 32

1.6 El responsable de caja chica tiene que presentar informes de utilización del fondo previa a la solicitud de reposición.

1.8 Utilizar los fondos de Caja Chica para gastos como: transporte, adquisición de materiales de menor valor, útiles de aseo, fotocopias, peaje y mensajería, los gastos no relacionados deben ser autorizados por el Gerente Propietario, y cada desembolso por pago a proveedores no podrá superar los \$95,00.

1.9 Para asegurar el uso adecuado de los recursos del fondo, el Contador realizará arqueos de caja sin previo aviso al responsable del fondo y dejará constancia de este hecho mediante un acta.

1.10 El administrador deberá verificar los montos utilizados en el manejo de caja chica.

1.11 Las facturas pagadas con caja chica deben estar debidamente autorizados y firmados con el recibido.

1.12 No se cambiarán cheques con fondos de caja chica.

1.13 Revisar todos los documentos antes de la reposición comparando con el arqueo presentado.

1.14 No se permiten copias de facturas.

1.15 Verificar que los controles establecidos se apliquen en las reposiciones de caja chica.

1.16 Informar oportunamente problemas o dificultades en el manejo de la caja chica.

2 Objetivo

2.1 Ayudar al pago en efectivo de montos menores a necesidades urgentes e imprevistas que se presenten en la Empresa, en donde no amerite emitir cheques para cancelar dichas obligaciones presentes.

3 Alcance

3.2 Se aplica para el personal de la empresa, principalmente en el área de finanzas y contabilidad junto a la persona que resguarda la caja chica

4 Actividades

4.1 Informar al Gerente propietario el requerimiento de una compra menor o pago de algún servicio de menor cuantía.

4.2 Analiza y autoriza la solicitud de desembolso. Emite un recibo provisional de caja chica.

4.3 Firma el recibo provisional de caja chica. Empleado de la Empresa

4.4 Entregar el efectivo para la compra según el monto autorizado y guarda el recibo provisional.

4.5 Realiza la compra o pago de servicio.

4.6 Presenta factura o recibo que soporta la compra o pago ante Responsable de Caja.

4.7 Elabora el comprobante de Caja chica. Entrega el comprobante al trabajador de la empresa.

4.8 Firma el comprobante de caja chica y entrega al responsable de caja.

4.9 Registra en caja chica el dinero gastado con su respectiva factura o liquidación de compras


4.10 Archivar comprobantes y soportes

5 Responsables

5.1 Las actividades (4,1 - 4.3 – 4.5 – 4.6 - 4.8) son de responsabilidad del empleado de la empresa.

5.2 La actividad 4.2 es responsabilidad del Gerente

5.3 Las demás actividades son de responsabilidad del responsable de caja

	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		CIERRO DE CAJA	Página 1 de 2
RECURSOS HUMANOS			Fecha de elaboración:
			Revisión:

1 Políticas

1.1 Desarrollar el cierre de caja al final del día.

1.2 El dinero recibido en la Caja General por las ventas diarias debe ser depositado diariamente en las respectivas cuentas bancarias, o a más tardar al mediodía del día siguiente.

1.3 Los Faltantes detectados en el momento del arqueo, deben ser cargados a la cuenta por cobrar del cajero/a.

1.4 Separación de funciones en el proceso de cierre de caja, entre el cajero y administrador.

1.5 Sustentar todo ingreso con comprobantes de ingreso pre-enumerados y con firmas de responsabilidad.

1.6 El cajero constatará físicamente el dinero y documentos que justifican el saldo inicial de caja.

1.7 El cajero diariamente comprobará el detalle del reporte de caja con las facturas de ventas y los comprobantes de ingreso de abonos de clientes.

1.8 El cajero verifica que el efectivo y sus equivalentes correspondan al saldo final de caja. La gerente propietaria revisará diariamente el acta de cierre de caja.

1.9 El auxiliar contable verificará los depósitos realizados con el cierre de caja y el registro de los cheques de clientes ingresados al sistema.

1.10 El auxiliar contable debe realizar arqueos periódicos sorpresivos, por lo menos una vez a la semana, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el Saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales

2 Objetivo

Recaudar íntegramente y salvaguardar todos los ingresos recibidos por ventas de bienes y servicios que se realizan diariamente en la empresa.

3 Alcance

El procedimiento empieza con la apertura de del fondo de caja chica y finaliza con la devolución, este procedimiento abarca al responsable de la custodia caja chica.

4 Actividades

4.1 Imprimir el reporte de caja del sistema al finalizar la jornada diaria.

4.2 Verificar el dinero y sus equivalentes (cheques, comprobantes de tarjetas de crédito o débito), con el reporte de caja.

4.3 Cuadrar la caja con el reporte y realizar el acta de cierre de caja.

4.4 Guardar el efectivo en la caja fuerte luego del cuadre.

4.5 Realizar el depósito a la cuenta bancaria de la empresa.

4.6 Realizar el cierre de las ventas con tarjeta por medio de la máquina de datafast para acreditar a la cuenta


4.7 Archivar las facturas cobradas y el reporte de caja en las carpetas correspondientes, para luego pasar a contabilidad.

4.8 Realizar el respaldo de los movimientos diarios y cierre del sistema.

5 Responsables

5.1 Las actividades (4,1 - 4.2 – 4.4 – 4.7) son de responsabilidad del cajero

5.2 Las demás actividades con de responsabilidad de contabilidad

	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		VENTA	Página 1 de 3
RECURSOS HUMANOS			Fecha de elaboración:
			Revisión:

1 Políticas

1.1 Emitir toda factura a nombre del cliente o consumidor final.

1.2 Cancelar en caja y luego se entrega la mercadería.

1.3 No realizar ventas a clientes que tengan cartera vencida.

1.4 Verificar los datos del detalle de factura antes de imprimir y enviar a bodega para su despacho.

1.5 Elaborar y entregar reportes diarios de ventas al Departamento de Contabilidad para su revisión.

1.6 Cualquier pedido de materiales de construcción deberá siempre ser cancelado ya sea en efectivo, cheque o transferencia antes de entregar el pedido.

1.7 Elaborar informes de ventas mensuales y entregar a la gerente.

1.8 Las ventas a crédito deben ser autorizadas por la Gerente Propietaria

1.9 El cajero es el encargado de realizar las facturas.

2 Objetivo

2.1 Brindar al cliente de manera ágil y oportuna un servicio y productos de calidad que generen ingresos representativos para la Empresa, satisfaciendo sus necesidades dentro y fuera del local.

3 Alcance

Comprende la recepción del cliente, hasta la entrega del producto solicitado.

4 Actividades

4.1 Atender con amabilidad y cordialidad al cliente Vendedor

4.2 Preguntar al cliente sus requerimientos de compra. Vendedor

4.3 Solicita los artículos que desea adquirir. Cliente

4.4 Digitar el nombre o el código del producto en el sistema para verificar el stock de inventarios. Vendedor

4.5 Verificar físicamente la existencia del o de los productos. Vendedor

4.6 Grabar en el sistema el comprobante de salida y anotar en un documento interno el número, mismo que será entregado al cliente para acercarse a caja a legalizar la compra. Vendedor

4.7 Digitar el número del comprobante de salida en el sistema para recuperar en la pantalla el documento; completar la información de datos del cliente y condiciones de pago. Cajero

4.8 Imprimir la factura original y dos copias. Cajero

4.9 Recibir el dinero, cheque o tarjeta de crédito para formalizar la venta. Cajero

4.10 Firmar, sellar y entregar la factura, previa la firma del cliente, original para el cliente y las copias para el bodeguero y para contabilidad. Cajero

4.11 Se dirige donde el Bodeguero, a retirar sus productos con la factura original que soporta la compra de dichos bienes. Cliente

4.12 Retirar los productos de la bodega y proceder a entregarlos al cliente, contando los productos delante del cliente y verificando con la factura original y copia. Bodeguero

4.13 Poner el sello de entregado


5 Responsables

5.1 Las actividades (4,1 - 4.2 – 4.4 – 4.6) son de responsabilidad del vendedor

5.2 Las actividades (4,3 - 4.11) son de responsabilidad del cliente

5.3 Las actividades (4,7 - 4.8 – 4.9 – 4.10) son de responsabilidad del cajero

5.4 Las actividades (4,12 - 4.13) son de responsabilidad del bodeguero

	Empresa ferreteria SAN PEDRITO	Procedimiento	Código: P001
		PAGOS AL PERSONAL	Página 1 de 3
RECURSOS HUMANOS			Fecha de elaboración:
			Revisión:

1 Políticas

1.1 La gerente puede autorizar permisos, faltas y el uso anticipado de vacaciones.

1.2 Establecer mecanismos de préstamos a los trabajadores siempre que exista disponibilidad de fondos y descontar mensualmente del rol de pagos.

1.3 Uso por parte del personal operario de las herramientas de protección para salvaguardar su salud y bienestar.

1.4 Registrar el ingreso y salida de la Empresa por medio del reloj de asistencia magnético, por parte de los empleados.

1.5 Elaborar el rol de pagos y rol de provisiones incorporando solamente al personal con contrato de trabajo.

1.6 Se debe realizar el pago de la remuneración dentro de los tres primeros días del mes a través de un cheque o transferencia, si la fecha de vencimiento cae en fin de semana o feriado, se traslada al primer día hábil siguiente.

1.7 Elaborar y hacer evaluaciones de desempeño al personal de cada Departamento, por lo menos una vez al año. 50

1.7 El trabajador debe ser afiliado desde el primer día de trabajo.

1.8 Verificar el pago oportuno hacia el IESS.

2 Objetivo

Asegurar que la remuneración del personal sea puntual, acorde a las disposiciones legales mediante el registro y cálculo de los ingresos y egresos que afectan al salario del empleado y el uso de medio de pago correspondiente.

3 Alcance

El proceso comprende la orden de pago de los trabajadores y su posterior cancelación.

4 Actividades

4.1 Recopilar información para la elaboración de la nómina.

4.2 Verificar la autenticidad de la documentación. (Comparar las horas extras solicitadas con la hora de salida registrada en el reloj de asistencia).

4.3 Elaborar los roles de pago. Auxiliar

4.4 Enviar al Gerente para que lo revise.

4.5 Revisa y aprueba los roles de pagos.

4.6 Imprimir roles de pagos (original y copia) y comprobantes de egreso.

4.7 Realiza los cheques a nombre de cada uno de los empleados. Auxiliar Contable

4.8 Firma y entrega el cheque a cada uno de los empleados.

4.9 Reciben y firman los roles y comprobantes de egreso.


4.10 Registrar las respectivas transacciones en el sistema y archiva la documentación.

5 Responsables

5.1 Las actividades (4,1 al 4,4 – 4.7 – 4.10) son de responsabilidad de contabilidad

5.2 Las actividades (4,5 - 4.8) son de responsabilidad del gerente.

5.3 Las actividades (4,9) son de responsabilidad de los trabajadores

	Empresa ferretera SAN PEDRITO	Procedimiento COMPRA, DESPACHO Y DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA.	Código: P001
			Página 1 de 4
			Fecha de elaboración:
RECURSOS HUMANOS			Revisión:

1 Políticas

1.1 El administrador debe realizar cotizaciones por lo menos con tres proveedores considerando precio, plazos, cantidad, calidad y tiempo de entrega.

1.2 El bodeguero analizará los saldos del inventario con la existencia física para determinar los productos para el requerimiento de compra.

1.3 Aplicar sanciones y multas según el Reglamento Interno de la Empresa, al personal de bodega ante cualquier faltante de inventarios o sobrantes no justificados.

1.4 El administrador efectuará compras directas al productor, importador o mayorista.

1.5 Realizar pedidos a los distribuidores de manera continua, oportuna y organizada, para mantener el stock mínimo requerido.

1.6 Realizar toma de inventarios físicos trimestralmente de forma aleatoria y, toma de inventarios físicos total a fin de año.

1.6 Seguimiento de la compra hasta la recepción por parte del administrador.

1.7 Aseguramiento de calidad en los productos a través de la inspección por parte del bodeguero al momento de la recepción.

1.8 Las devoluciones de productos se realizarán por algún otro producto similar o diferente pero no de dinero.

1.9 El administrador revisará en forma aleatoria los movimientos de entrada de inventarios, comparando la factura de compra con el comprobante de ingreso del inventario.

1.10 Supervisión permanente del administrador en el almacenamiento y conservación adecuada de los productos.

1.11 Para proceder a la baja de los artículos del inventario en mal estado se debe obtener la autorización del Gerente Propietario.

1.12 El administrador debe verificar la distribución de espacios y personal suficiente para el manejo de inventarios.

1.13 Se deben establecer mínimos y máximos de existencias, de tal forma que éstas se realicen únicamente cuando sea necesario y adquirida en cantidades apropiadas, bajo los criterios de austeridad, eficiencia, efectividad y economía.

1.14 Los diferentes tipos de artículos o líneas de inventario deben ser codificado para permitir una fácil identificación, organización y protección de las existencias.

2 Objetivos

2.1 Disponer de un inventario amplio y variado, de tal manera que, en ningún momento, la bodega quede acumulada o desabastecida de productos para la venta al consumidor.

2.2 Proveer mercadería de alta calidad a la Empresa, utilizando mecanismos eficaces y oportunos para la correcta selección de proveedores y la adquisición de productos a precios asequibles, para posteriormente obtener ingresos por su venta.

3 Alcance

Abarca la recepción de solicitudes de compra por departamentos hasta el momento de la entrega final de materiales y facturas.

4 Actividades

1 Definir las necesidades de productos, mediante la revisión de stock de inventarios físicos y en el sistema.

2 Comunicar la necesidad al administrador.

3 Verifica y autorizar la orden de compra.

4 Solicitar cotizaciones de los productos con los proveedores.

5 Analizar condiciones de precio, promoción y tiempo.

6 Escoger la mejor oferta y realizar el pedido por correo electrónico o formalizando una cita con el agente vendedor.

7 Seguimiento del pedido para verificar condiciones de compra.

8 Recibir la mercadería y verificar la autenticidad, calidad y cantidad de acuerdo al pedido.

9 Incorporar sello de “recibido” en el interior de la factura.

10 Asignar códigos a la mercadería recibida (nueva o existente) y colocar en la factura.

11 Actualizar el KÁRDEX de bodega (solo cantidades).

12 Colocar la mercadería en las estanterías según los códigos asignados y enviar a contabilidad toda la documentación.

13 Revisar sellos, validez de las facturas recibidas e ingresar al sistema contable.

14 Emitir retenciones en la fuente e imprimir comprobante de egreso para emitir el cheque en el plazo establecido.

15 Verificar documentación y firma cheque para el proveedor.

16 Entrega cheque al proveedor y firma comprobante de egreso.

17 Archiva comprobante de egreso y la documentación de respaldo


5 Responsables

5.1 Las actividades (4,1 - 4,2 y 4.8 al 4.12) son de responsabilidad del bodeguero.

5.2 Las actividades (4,3 al 4,7 y 4.15) son de responsabilidad del gerente


5.3 Las actividades (4,13- 4,14 y 4.16 – 4.17) son de responsabilidad de contabilidad

ANEXO D: Manual de descripción de cargos

 <p>Empresa ferretera SAN PEDRITO</p>	<p>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS</p>	Código: MC001
		Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:


1. Datos			
Nombre del Cargo:	Gerente de Ventas	No de personas en el cargo:	1
Área:	Ventas	Supervisa a:	Caja y vendedores
Supervisado por:	Gerente		
2. Descripción del puesto			
Administrar y velar por el buen funcionamiento de la ferretería, dar órdenes de trabajo, supervisar el desempeño y resolver problemas de los colaboradores, dar seguimiento para que los procesos sean eficientes y eficaces con la utilización de los recursos.			
3. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y controlar la asistencia de personal. • Firmar notas de crédito. • Supervisar orden y limpieza en las instalaciones. • Atender y colaborar en consultas y asuntos varios de clientes internos. • Valorar desempeño en los puestos de toda la ferretería. • Supervisar la participación del personal en charlas y capacitaciones. • Mantener reuniones (talleres técnicos) con los vendedores para retroalimentarlos y mejorar el servicio al cliente. • Responsable de velar por el inventario fiscal. • Mantener reuniones periódicas con los diferentes departamentos, con el fin de analizar el avance y cumplimiento de sus programas de trabajo. • Verificar el manejo y cuidado de la maquinaria y equipos del Almacén para garantizar el buen servicio al cliente. • Participar en reuniones periódicas con la Gerencia para informar, evaluar la rentabilidad del mes, teniendo la habilidad para transmitir información claramente. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar alternativas de solución a los problemas y/o situaciones, para evaluar cursos de acción y determinar alternativas lógicas y decisiones. • Controlar e informar frecuentemente sobre incapacidades, permisos, ausencias y tardías, entre otras. 	
4. Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • La supervisión de personal. • Se relaciona con personas internas y externas a la empresa. • Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas. • No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales. • Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial. 	
5. Perfil de Requisitos	
<p>Licenciatura en administración de empresas, Marketing y otras relacionadas.</p> <p>Experiencia de 3 años con conocimiento en ventas de construcción y ferretería y en atención al cliente, habilidad para el mando en administración de personal y para trabajar bajo presión.</p>	
6. Competencias Laborales	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad analítica y creadora • Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. • Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios. • Disponibilidad para trabajar horario extra • Puntualidad Confiabilidad • Tolerancia a la presión y frustración 	
7. Condiciones de trabajo	
<p>Ambientales</p> <p>El trabajo se la realiza en las oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades laborales.</p>	<p>Físicos</p> <p>El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico por parte del trabajador.</p>

 <p>Empresa ferretera SAN PEDRITO</p>	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Código: MC001
		Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:


1. Datos			
Nombre del Cargo:	Caja	No de personas en el cargo:	1
Área:	Ventas	Supervisa a:	Vendedores
Supervisado por:	Gerente de ventas		
2. Descripción del puesto			
Encargado de cobrar a los clientes en efectivo, cheque o tarjeta las compras de artículos que adquieran en el almacén, así como entregar listos los depósitos correspondientes a las ventas del día.			
3. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Controlar las facturas de crédito. • Cobrar y llevar control de facturas de contado. • Llevar control de los cheques recibidos durante el día en la caja. • Preparar una nómina del dinero para cubrir los vueltos de pagos. • Verificar tipos de cambio del día y originalidad para pagos en dólares. • Hacer cierre de caja. • Archivar la documentación generada. • Realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su superior así lo solicite. 			
4. Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> • No le corresponde la supervisión de personal. • Se relaciona con personas internas y externas a la empresa. • Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Administra un fondo de caja y le corresponde el depósito de fondos recaudados, así como su respectivo control. • Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento 	
5. Perfil de Requisitos	
<p>Título de culminación del bachillerato, con formación en ventas y caja.</p> <p>Experiencia de 8 meses con conocimiento en el manejo de dinero.</p>	
6. Competencias Laborales	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad analítica, creadora y discreción. • Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. • Pericia en un campo especializado que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios. • Capacidad de negociación. • Orientación al servicio al cliente • Puntualidad • Confiabilidad • Apertura al cambio • Tolerancia a la presión y frustración 	
7. Condiciones de trabajo	
Ambientales	Físicos
El trabajo se la realiza en las oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades laborales.	El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico por parte del trabajador.

 <p>Empresa ferretera SAN PEDRITO</p>	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Código: MC001
		Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:


1. Datos			
Nombre del Cargo:	Vendedores	No de personas en el cargo:	2
Área:	Ventas	Supervisa a:	
Supervisado por:	Gerente de ventas		
2. Descripción del puesto			
Atender al público de la forma más cordialmente posible y realizar el proceso de venta de artículos tanto ferreteros como de construcción y acabados del hogar con el fin de satisfacer sus necesidades e inquietudes en la mayor brevedad de tiempo.			
3. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada de los clientes tanto potenciales como reales. • Realizar la acción de venta de las diferentes líneas de productos. • Orientar al cliente de una forma realista sobre los diferentes productos que pueden cubrir una misma necesidad. • Participar en capacitaciones periódicas impartidas por las casas proveedoras, con relación a las nuevas líneas o actualizaciones de productos. • Informar al departamento de proveeduría acerca de líneas con existencias limitadas, o bien líneas específicas requeridas por clientes. • Participar en el inventario fiscal. • Facturar las compras realizadas por los clientes. • Velar por el orden y aseo de las instalaciones. 			
4. Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> • No le corresponde la supervisión de personal. • Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas. 			

<ul style="list-style-type: none"> • No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales. • Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento. • Conocer el listado de precio y stock de inventarios. • Mantener limpio y en orden su lugar de trabajo. 	
5. Perfil de Requisitos	
<p>Título de culminación del bachillerato, con formación en ventas y caja. Experiencia de 8 meses con conocimiento de contabilidad y computación básicos.</p>	
6. Competencias Laborales	
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación de servicio. • Compromiso con la Empresa. • Trabajo en equipo. • Aprendizaje continuo. • Disponibilidad para trabajar horario extra. • Puntualidad. • Confiabilidad. • Tolerancia a la presión y frustración. 	
7. Condiciones de trabajo	
<p>Ambientales</p> <p>Las condiciones ambientales son buenas, aunque este presenta riesgos de accidentes, ya que se exige el desplazamiento constante de un lugar a otro. Está expuesto constantemente a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente.</p>	<p>Físicos</p> <p>El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la empresa.</p>

 <p>Empresa ferretera SAN PEDRITO</p>	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Código: MC001
		Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:

1. Datos			
Nombre del Cargo:	Recursos Humanos	No de personas en el cargo:	1
Área:	Administrativa	Supervisa a:	Personal
Supervisado por:	Gerente		
2. Descripción del puesto			
Dirigir y supervisar las actividades del personal de la empresa, recibiendo los perfiles de puestos y reportar planillas.			
3. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar y evaluar el desempeño de los empleados de la organización. • Buscar y seleccionar el personal adecuado para la empresa. • Capacitar al personal para que cumpla con los requisitos de la empresa. • Generar roles de pagos de los trabajadores. • Hacer cumplir el reglamento interno de la empresa • Controlar la asistencia de los trabajadores. • Generar los comprobantes de derechos de ley de los trabajadores. • Desvincular del personal: Despidos, renuncias, abandono de trabajo. • Proporcionar uniformes y protección a los trabajadores. • Mantener actualizada las carpetas de cada uno de los trabajadores. 			
4. Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un ambiente de trabajo adecuado para los involucrados de la empresa. • Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente. • Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo. • Tiene responsabilidad por retiro y entrega de cheques en forma periódica. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial. 	
5. Perfil de Requisitos	
Título universitario en Administración de Empresas con énfasis en recursos humanos, Economía, Finanzas y otras carreras afines. Experiencia de 2 años en el área de recursos humanos.	
6. Competencias Laborales	
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de los principios elementales propios de áreas técnicas o administrativas. • Juicio y criterio para tomar decisiones dentro de los métodos de trabajo y las normas establecidas. • Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado y complejo. • Trabajar con base en objetivos. • Confiabilidad • Apertura al cambio • Tolerancia a la presión y frustración 	
7. Condiciones de trabajo	
Ambientales Las condiciones ambientales son buenas, aunque este presenta riesgos de accidentes, ya que se exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.	Físicos El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la empresa.

 <p>Empresa ferretera SAN PEDRITO</p>	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Código: MC001
		Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:

1. Datos			
Nombre del Cargo:	Jefe de operaciones	No de personas en el cargo:	1
Área:	Operaciones	Supervisa a:	Bodega, despacho y choferes.
Supervisado por:	Gerente		
2. Descripción del puesto			
Planificar, dirigir y controlar recursos y procesos de nuestros puntos de venta para el cumplimiento de presupuestos y modelo de negocio. asegura el buen manejo de los recursos de la ferretería con la finalidad de lograr los objetivos trazados.			
3. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar las actividades de los puntos de venta con el personal. • Controlar el cumplimiento de procesos. • Reportar el informe de indicadores a Presidencia. • Cumplir con la normativa legal de las ferreterías. • Elaborar cronogramas de inventarios de las ferreterías. • Realizar controles de calidad. • Contratar, formar y supervisar personal. • 			
4. Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> • El mantenimiento de la oficina: limpia, presentable y funcional • El incremento de la productividad de los empleados • Garantizar una cultura organizacional agradable • Facilitar la comunicación entre departamentos, empresas y clientes. • Comprar materiales, planificar el inventario y supervisar la eficiencia del almacén. • Encontrar modos de aumentar la calidad del servicio de atención al cliente 			
5. Perfil de Requisitos			

Título universitario en Administración, Finanzas, Economía, Marketing o afines.
Experiencia de dos años como jefe de operaciones en Ferreterías, como Administrador o afines.

6. Competencias Laborales

Familiaridad con los principios financieros y comerciales
Excelentes capacidades comunicativas
Habilidad para el liderazgo
Excepcionales capacidades organizativas


7. Condiciones de trabajo

Ambientales

Las condiciones ambientales son buenas, aunque este presenta riesgos de accidentes, ya que se exige el desplazamiento constante de un lugar a otro. Está expuesto constantemente a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente.


Físicos

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la empresa.

 <p>Empresa ferretera SAN PEDRITO</p>	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:


1. Datos			
Nombre del Cargo:	Bodeguero	No de personas en el cargo:	2
Área:	Operaciones	Supervisa a:	
Supervisado por:	Jefe de operaciones		
2. Descripción del puesto			
Realizar tareas diversas en bodega y almacén como lo son la atención al cliente, traslado de mercadería, mantener orden y respectivos controles en bodega y velar por el cumplimiento de normas de seguridad y salud ocupacional establecidas en la empresa.			
3. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Atender a clientes que soliciten información de los productos que hay en existencia. • Descargar mercadería que llega de la bodega. • Acomodar mercadería en su debido lugar. • Codificar mercadería. • Realizar labores de orden y limpieza de la bodega. • Colaborar con el inventario fiscal. • Firmar las respectivas facturas en trámite, acreditando con la firma la recepción de los bienes. • Mantener actualizado el inventario de bodega. • Informar oportunamente al Jefe de Bodega en caso de pérdidas de la mercadería, en el ejercicio de sus funciones. • Realizar las demás tareas que le sean asignadas por su superior. 			
4. Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> • No le corresponde la supervisión de personal. • Se relaciona con personas internas y externas a la empresa. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Es responsable con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas. • Mantener limpio y organizado la bodega. 	
5. Perfil de Requisitos	
6. Competencias Laborales	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos del entorno de la red de la Empresa • Trabajo en equipo • Orientación de servicio • Compromiso con la Empresa. • Orientación al servicio al cliente • Puntualidad • Confiabilidad • Apertura al cambio • Tolerancia a la presión y frustración 	
7. Condiciones de trabajo	
<p>Ambientales</p> <p>Las condiciones ambientales son buenas, se presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas.</p>	<p>Físicos</p> <p>La aplicación de la fuerza física es constante en la carga o descarga de materiales y equipo o realización de labores de limpieza. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar incapacidad temporal o permanente.</p>

 <p>Empresa ferretera SAN PEDRITO</p>	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Código: MC001
		Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:

1. Datos			
Nombre del Cargo:	Despachadores	No de personas en el cargo:	2
Área:	Operaciones	Supervisa a:	
Supervisado por:	Jefe de Operaciones		
2. Descripción del puesto			
Empacar los artículos que compran los clientes, revisando los productos contra las facturas.			
3. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Dar la bienvenida a los clientes que ingresen al almacén y orientarlos según su necesidad. • Revisar detalladamente las facturas cuando entrega la mercadería. • Empacar en bolsas y papel según requiera la compra. • Controlar y vigilar lo que ingresa o sale por la puerta principal. • Velar por los paquetes que se guarden en el despacho. • Mantener stock de bolsas y empaques. • Ordenar las facturas diarias para hacer el detallado. • Aclarar y resolver consultas de los clientes. • Atender el teléfono y recibir mensajes cuando la recepcionista no se encuentra. • El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran. 			
4. Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> • Se relaciona con personas internas y externas a la empresa. • Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas. • No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales. 			


<ul style="list-style-type: none"> • No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial. 	
5. Perfil de Requisitos	
<p>Bachillerato y capacitación en el campo específico en el área de ferretería.</p> <p>Experiencia de cero a seis meses en puestos afines con conocimiento en artículos propios del almacén y servicio al cliente.</p>	
6. Competencias Laborales	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura. • Capacidad de organización. • Facilidad para el aprendizaje rápido. • Trabajo en equipo. • Compromiso y responsabilidad. • Disponibilidad para trabajar horario extra. • Tolerancia a la presión y frustración. 	
7. Condiciones de trabajo	
Ambientales Las condiciones ambientales son buenas, se presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.	Físicos La aplicación de la fuerza física es constante en la carga o descarga de materiales y equipo o realización de labores de limpieza.

 Empresa ferretera SAN PEDRITO	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Código: MC001
		Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:

1. Datos			
Nombre del Cargo:	Choferes	No de personas en el cargo:	2
Área:	Operativa	Supervisa a:	
Supervisado por:	Jefe de operaciones		
2. Descripción del puesto			
Distribuir la mercadería a ser entregada a los clientes.			
3. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Transportar la mercadería a las diferentes obras de manera oportuna. • Operar los vehículos de la empresa respetando las normas de tránsito y cumpliendo. • disposiciones de seguridad establecidas. • Asistir en el cargue de la mercadería a transportar. • Asistir al descargue de la mercadería. • Verificar rutas para evitar demoras en la entrega de la mercadería. • Entregar documentos a la empresa. • Controlar el mantenimiento del camión e informar novedades. • Llevar el control de kilometraje y hora por cada actividad programada. • Elaborar hojas de control y de ruta. • Cumplir con las disposiciones dadas por el gerente. 			
4. Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener en buenas condiciones al vehículo asignado. • Cumplir y respetar las normas de tránsito. • Manejar de forma prudente y responsable. • Colaborar en la limpieza y lubricación los vehículos y equipos asignados. • Participar en las reparaciones mecánicas de poca complejidad del vehículo. 			
5. Perfil de Requisitos			

<p>Título de Bachiller y título de Chofer Profesional</p> <p>Experiencia de mínimo 1 año en conducción, con conocimiento de Normativas y Leyes de Tránsito y conocimientos generales de mecánica.</p>	
<p>6. Competencias Laborales</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para el aprendizaje rápido. • Trabajo en equipo. • Compromiso y responsabilidad. • Disponibilidad para trabajar horario extra. • Tolerancia a la presión y frustración. • Facilidad para el aprendizaje rápido • Habilidad para establecer relaciones empáticas 	
<p>7. Condiciones de trabajo</p>	
<p>Ambientales</p> <p>Las condiciones ambientales son buenas, se presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas.</p>	<p>Físicos</p> <p>La aplicación de la fuerza física es constante en la carga o descarga de materiales y equipo o realización de labores de limpieza. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar incapacidad temporal o permanente.</p>


ANEXO E: Registros

 Empresa ferretera SAN PEDRITO	REGISTRO DE REQUISICIÓN DEL PERSONAL	Código: MC001
		Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:

Nombre de la empresa	
Causa de solicitud	Justificación
A. Puesto de Nueva Creación <input type="checkbox"/>	
B. Puesto Vacante <input type="checkbox"/>	
C. Incapacidad <input type="checkbox"/>	

Nombre del Puesto		Descripción del Puesto	
Área		Horario	No de vacantes
Tipo de contrato			
Planta <input type="checkbox"/>	Eventual <input type="checkbox"/>	Tiempo determinado <input type="checkbox"/>	Obra determinada <input type="checkbox"/>
En caso de Plazas Eventuales, Tiempo u Obra Determinada, especificar el tiempo de duración y nombre del Proyecto para el caso que corresponda			
Supervisa Personal			
Si <input type="checkbox"/>		No. de Posiciones a Supervisar	
No <input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Nombre del Supervisor Inmediato		Puesto del Supervisor Inmediato	
Funciones Principales			
1.			
2.			
3.			
4.			
Preparación Académica Indispensable			

Conocimientos Adicionales Deseables						
Experiencia Indispensable						
Habilidades Personales						
Rango de Edad						
Sexo		Estado Civil				
Masculino <input type="checkbox"/>		Casado <input type="checkbox"/>				
Femenino <input type="checkbox"/>		Saltero <input type="checkbox"/>				
Candidatos Probables						
Nombre del Candidato	Interno	Puesto Actual	Área	Externo	Empresa	Teléfonos
Fecha de Ingreso Deseada			Sueldo			
Beneficios Adicionales a los de Ley						

 Empresa ferretera SAN PEDRITO	REGISTRO DE ACCIDENTES LABORALES	Código: MC001
		Página 1 de 2
		Fecha de elaboración:
		Revisión:

NOMBRES Y APELLIDOS DE LA PERSONA AFECTADA	FECHA DEL REPORTE			FECHA DEL INCIDENTE O ACCIDENTE			HORA DEL INCIDENTE O ACCIDENTE	
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	AM	PM
Área/lugar donde se produce el accidente	Ciudad		Provincia		TRABAJADOR QUE PERTENECE A LA INSTITUCION <input type="checkbox"/>			
					TRABAJADOR QUE PERTENECE A OTRA INSTITUCION <input type="checkbox"/>			

TIPO DE ACCIDENTE	EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL QUE UTILIZABA DURANTE EL ACCIDENTE:
INCIDENTE	Mascarilla Guantes Gafas Taponos de oído
ACCIDENTE MORTAL	Casco Botas Otros
ACCIDENTE SIN BAJA	ENUMERAR MATERIALES QUE SE DAÑARON DURANTE EL ACCIDENTE.
ACCIDENTE CON BAJA	
ACCIDENTE IN ITINERE	
ACCIDENTE CON DAÑOS MATERIALES	
NOMBRES DE LAS PERSONAS AFECTADAS :	
NOMBRES DE LOS TESTIGOS DEL ACCIDENTE:	
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL ACCIDENTE. (CAUSAS POR LAS QUE SE PRODUCE EL ACCIDENTE, COMO PASO, LESIONES QUE PRESENTAN LOS AFECTADOS)	

ACCION INMEDIATA:	PRIMEROS AUXILIOS	SI	ATENDIDO POR:		
		NO			
	TRASLADADO AL HOSPITAL	TRASLADADO AL DISPENSARIO	AL	TRASLADADO AL DOMICILIO	
	NOMBRE DE LA PERSONA QUE LE ACOMPAÑA:		NUMERO DE TELEFONO:		
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA:		NUMERO DE TELEFONO/CELULAR:		DIRECCIÓN	FIRMA
REGISTRAR FOTOGRAFIAS DE L ACCIDENTE O INCIDENTE					

ANEXO F: Aplicación de encuestas a los trabajadores de la empresa

