



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

MANUAL ADMINISTRATIVO Y DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” EN LA PARROQUIA DE TUFUÑO, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TUTOR: Ing. Rodríguez Yaselga Diego Fernando

AUTORA: Carrera Delgado Dayana Estefanía

Ibarra, 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como objeto elaborar un manual administrativo y de seguridad y salud ocupacional para la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” en la parroquia de Tufiño, cantón Tulcán, provincia del Carchi, que permitirá alcanzar las metas institucionales, por lo cual, este trabajo cuenta con cuatro capítulos. En el primer capítulo se determina el diagnóstico situacional, con la finalidad de detectar las falencias internas y externas que tiene la empresa a través de técnicas de recolección de datos como son: la entrevista, encuesta y la ficha de observación. Además, en el segundo capítulo cada término de estudio está sustentando y fundamentado en la base teórica que contribuyen a mejorar el proceso administrativo de la organización, la forma en cómo se puede prevenir los riesgos y la manera en cómo se puede fomentar la seguridad y la salud en los trabajadores. El tercer capítulo referente a la propuesta, consta de aspectos administrativos necesarios y una guía de seguridad y salud ocupacional para intervenir directamente en la realización y el mejoramiento continuo de funciones eficientes y eficaces ejecutadas por el talento humano a través de capacitación, motivación y fortalecimiento de la prestación de servicios de carga pesada que influya directamente en el crecimiento laboral. Es así como, finalmente en el cuarto capítulo se presenta los niveles de impactos: empresarial, ambiental, económico y social que se espera generar con la implementación de la propuesta para la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”.

ABSTRACT

ADMINISTRATIVE AND OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANUAL FOR THE HEAVY TRANSPORT COMPANY “TUFITRANS S.A.” IN THE PARISH OF TUFÍÑO, TULCAN CANTON, PROVINCE OF CARCHI.

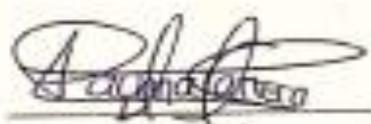
Author: Dayana Estefanía Carrera Delgado

Reference email: dayacarrera24@gmail.com

The purpose of this work is to prepare an administrative and occupational health and safety manual for the Heavy Transport Company “TUFITRANS SA” in the parish of Tufiño, Tulcan canton, province of Carchi, which will allow to reach the institutional goals, therefore, this work has four chapters. In the first chapter, the situational diagnosis is determined, in order to detect the internal and external flaws that the company has through data collection techniques, such as an interview, a survey and an observation sheet. In addition, in the second chapter each term of study is based on the theoretical basis that contribute to improve the administrative process of the organization, the way in which risks can be prevented and the way in which safety and security can be promoted of the worker health. The third chapter refers to the proposal, consists of necessary administrative aspects and an occupational health and safety guide to directly intervene in the realization and continuous improvement of efficient and effective functions performed by human talent through training, motivation and strengthening of the provision of heavy cargo services that directly influences job growth. Thus, finally, the fourth chapter presents the levels of impacts: business, environmental, economic and social that are expected to generate with the implementation of the proposal for the Heavy Transport Company “TUFITRANS S.A.”.

AUTORÍA

Yo, **CARRERA DELGADO DAYANA ESTEFANÍA** portadora de la cédula de identidad N° 100377312-2, declaro bajo juramento que el trabajo de grado titulado **"MANUAL ADMINISTRATIVO Y DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "TUFITRANS S.A", UBICADA EN LA PARROQUIA DE TUFÍÑO, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI"** es de mi autoría; que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional, y que se ha consultado las referencias y fuentes bibliográficas para la elaboración de este documento.



Dayana Estefanía Carrera Delgado

C.I: 100377312-2

CERTIFICACION DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada Dayana Estefanía Carrera Delgado para optar por el título de Ingeniería Comercial; cuyo tema es: **"MANUAL ADMINISTRATIVO Y DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "TUFITRANS S.A", UBICADA EN LA PARROQUIA DE TUFÍÑO, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI"**.

Considero que el presente trabajo reúne todos los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la prestación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.



Ing. Diego Fernando Rodríguez Yaselga

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

De acuerdo con el cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, me permito hacer la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100377312-2
APELLIDOS Y NOMBRES:	Carrera Delgado Dayana Estefanía
DIRECCIÓN:	Ciudadela Fepcomi, calle B 1-11
TELÉFONO FIJO:	062 586 248
TELÉFONO MÓVIL:	0980627061
E-MAIL:	dayacarrera24@gmail.com
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"MANUAL ADMINISTRATIVO Y DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "TUFITRANS S.A", UBICADA EN LA PARROQUIA DE TUFÍÑO, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI"
AUTOR:	Carrera Delgado Dayana Estefanía
FECHA:	14 de julio de 2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	Pregrado

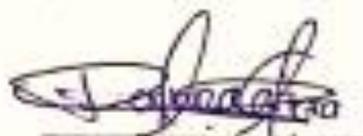
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera Comercial
ASESOR/ DIRECTOR:	Ing. Diego Rodríguez

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 14 de julio de 2020

Autora:



Dayana Estefanía Carrera Delgado

C.I: 100377312-2

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme día a día y por ayudarme a culminar con éxito mis estudios.

A mis padres por ser mi guía en todo momento y por siempre brindarme su apoyo incondicional.

A mi hijo por ser el motor de mi vida, mi fuerza y mi inspiración para salir adelante cada día.

A mis hermanos y a mi hermana por brindarme sus palabras de aliento y ser mi compañía en todo momento.

A mis abuelitos por enseñarme lo difícil de la vida y como sobrellevar cada una de las metas que me propongo.

A mi compañero de vida por ser la luz en mis momentos difíciles y por siempre estar pendiente de nuestro hijo.

A mis suegros por ser mi segunda familia, quienes de una u otra forma me han ayudado en este camino.

A la Universidad Técnica del Norte mi más grande agradecimiento por haberme abierto sus puertas para que este sueño sea posible y en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas y a todos sus docentes por todos los conocimientos impartidos y por su formación profesional.

A mi director de tesis Ing. Diego Rodríguez y a mis oponentes por brindarme su tiempo y sus conocimientos en el desarrollo de este trabajo de tesis.

DAYANA ESTEFANÍA CARRERA DELGADO.

DEDICATORIA

“TODO LO PUEDO EN CRISTO QUE ME FORTALECE”

El presente trabajo de investigación va dedicado:

A Dios, mi padre celestial porque me ha forjado por el camino correcto y me ha bendecido grandemente con sabiduría y salud para poder cumplir con esta meta.

A mi mami Aly por darme la vida, por todo su esfuerzo, sacrificio, confianza, amor y apoyo incondicional en cada momento de mi vida y me ha enseñado que los tropiezos no son motivo para rendirse si no de lucha y de salir adelante.

A mi papi William por ser un pilar fundamental en mi vida y ser ejemplo de constancia y dedicación que me han servido para lograr la obtención de mi título profesional.

A mi compañero de vida Nelson y mi hijo Gabriel por ser mi fuente de inspiración, motivación y superación en todo momento, mi familia en donde la vida comienza y el amor nunca termina.

A mis hermanos Harold, Jorge y Leiry por enseñarme a ser perseverante y nunca darme por vencida ante cualquier circunstancia de la vida.

A mis abuelitos Jacinto y Gladys por ser personas muy importantes y sabias en mi vida.

A mis suegros Hernán y Anita por su comprensión, cariño y soporte en todo momento.

DAYANA ESTEFANÍA CARRERA DELGADO.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT.....	iii
AUTORÍA.....
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
AGRADECIMIENTO	viii
DEDICATORIA	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
JUSTIFICACIÓN	xix
OBJETIVOS	xx
GENERAL	xx
ESPECÍFICOS	xx
CAPÍTULO I	20
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	20
1.1. Antecedentes	20
1.2. Objetivos	21
1.2.1. Objetivo general	21
1.2.2. Objetivos específicos.....	21
1.3. Variables diagnósticas.....	22
1.4. Indicadores o sub aspectos	22
1.5. Matriz de relación diagnóstica	24
1.6. Identificación de la población	26
1.7. Diseño de instrumentos de investigación	26
1.7.1. Fuentes de Información	26
1.7.2. Información Primaria.....	26
1.8. Tabulación y análisis de la información.....	27
1.8.1. Síntesis de la entrevista realizada al Gerente de la Compañía (Anexo 1)	27

1.8.2. Tabulación y análisis de las encuestas dirigidas a las empresas de Transporte Pesado. (Anexo 2).....	31
1.8.3. Evaluación de la ficha de observación realizada a la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A. (Anexo 3).....	38
1.9. Construcción matriz FODA.	40
1.10. Cruces Estratégicos (FO, FA, DO, DA).....	42
1.11. Identificación del problema.....	44
CAPÍTULO II.....	45
2. MARCO TEÓRICO.....	45
2.1. Manual.....	45
2.1.1. Definición.	45
2.1.2. Tipos de manuales.	45
2.1.3. Manual administrativo.....	45
2.1.4. Manual de historia.	48
2.1.5. Manual de organización.....	48
2.1.6. Manual de políticas.....	49
2.1.7. Manual de procedimientos.....	49
2.1.8. Manual general de procedimientos.....	49
2.1.9. Manual de contenido múltiple.	50
2.1.10. Manual de producción.	50
2.1.11. Manual de personal.....	50
2.2. La administración.....	50
2.2.1. Definición de la administración.....	50
2.2.2. Importancia de la administración.	51
2.2.3. Etapas de la administración.	51
2.2.4. Planeación.....	51
2.2.5. Importancia de la planeación.	51
2.2.6. Fundamentos y Etapas de la planeación.	52
2.2.7. Planificación.	52
2.2.8. Estrategia.	53
2.2.9. Matriz FODA.....	53
2.2.10. Plan estratégico.....	53
2.2.11. Misión.....	53
2.2.12. Visión.....	54

2.2.13. Valores.....	54
2.2.14. Políticas.....	54
2.2.15. Plan operativo.....	54
2.2.16. Organización.....	55
2.2.17. Principios de la organización.....	55
2.2.18. Organización formal.....	56
2.2.19. Organización informal.....	57
2.2.20. Tipos de organización.....	57
2.2.21. Organigrama.....	58
2.2.22. Flujograma.....	59
2.2.23. Jerarquías.....	60
2.2.24. Autoridad y responsabilidad.....	60
2.2.25. Tareas.....	60
2.2.26. Segregación de funciones.....	60
2.2.27. Dirección.....	60
2.2.28. Toma de decisiones.....	61
2.2.29. Metas.....	61
2.2.30. Estrategias de marketing.....	61
2.2.31. Control.....	61
2.3. Manual de seguridad y salud ocupacional.....	62
2.3.1. Definición.....	62
2.3.2 Salud y seguridad ocupacional.....	62
2.3.3. Normas ISO 45001 de seguridad y salud ocupacional.....	62
2.3.4. Objetivo Normas ISO 45001.....	62
2.3.5. ISO 45001 aspectos claves.....	63
2.3.6. Beneficios y mejoras Normas ISO 45001.....	64
2.3.7. Condición de trabajo.....	65
2.3.8. Lugar de trabajo.....	65
2.3.9. Reglamento de los servicios de prevención.....	65
2.3.10. Factores de riesgo.....	66
2.3.11. La prevención y el panorama de riesgo.....	66
2.3.12. Incidente laboral.....	66
2.3.13. Accidente de trabajo.....	66
2.3.14. El riesgo ocupacional.....	67

2.3.15. Riesgo laboral.....	67
2.3.16. Tipos de riesgos laborales.....	67
2.3.17. Daños derivados del trabajo.	69
2.3.18. Registro de prevención de riesgos laborales.....	70
2.3.19. Gestión del riesgo.	70
2.3.20. Señalización del lugar de trabajo.....	70
2.3.21. Evaluación del riesgo laboral.	71
2.3.22. Control del riesgo laboral.	71
2.3.23. Proceso del control del riesgo.....	71
2.3.24. La importancia de la jerarquía de control de riesgo.	71
2.4. Marco legal.....	73
2.4.1. Constitución Política de la República de Ecuador 2008.....	73
2.4.2. Del servicio ecuatoriano de capacitación profesional.	73
2.4.3. Código del trabajo.	73
2.4.4. Código de la salud.	74
2.4.5. Decreto 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente del trabajo.	74
2.4.6. Resolución 741. Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.	74
2.4.7. Resolución 333. Reglamento para el Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo “SART”.	74
2.4.8. Resolución 957. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	74
2.4.9. Convenio No. 121 de la OIT (Organización Mundial de Trabajo). Convenio relativo a las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.....	75
2.4.10. Ley de seguridad social.	75
2.4.11. Ley compañías del Ecuador.....	75
2.4.1.2. Organización Internacional Del Trabajo	77
CAPÍTULO III.....	78
3. PROPUESTA.....	78
3.1. Introducción	78
3.2. Objetivos de la propuesta	78
3.2.1. Objetivo general	78
3.2.2. Objetivos específicos:.....	78

3.3. Alcance.....	79
3.4. Orientación de la propuesta.....	79
3.5. Desarrollo de la propuesta.....	79
3.5.1. Manual administrativo.....	79
CAPÍTULO IV.....	142
ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS	142
4. IMPACTOS	142
4.1. Impacto empresarial.....	142
4.2. Impacto ambiental.....	143
4.3. Impacto Económico.....	144
4.4. Impacto Social.....	145
4.5. Resumen de la evaluación de los impactos	147
CONCLUSIONES	148
RECOMENDACIONES.....	149
BIBLIOGRAFÍA	150
ANEXOS	158
Anexo 1. ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.”	159
Anexo 2. ENCUESTA A LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE PESADO EN EL CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI.	163
Anexo 3. FICHA DE OBSERVACIÓN EN LAS INSTALACIONES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.”.....	166
Anexo 4. ARCHIVO FOTOGRÁFICO	168
Anexo 5. APROBACIÓN DEL ABSTRACT	170

ÍNDICE DE TABLAS

1. Matriz de relación diagnóstica	24
2. Identificación de la población	26
3. Forma de Constitución	32
4. Tipo de Manual implementado en la empresa	32
5. Diseño de Manual Administrativo y de Seguridad y Salud ocupacional.....	33
6. Conocimiento claro de las funciones que deben realizar los trabajadores.....	33
7. Controles de las actividades realizadas por los trabajadores	34
8. Definición clara de la estructura organizacional.....	35
9. Conocimiento de riesgos y enfermedades ocupacionales	35
10. Capacitaciones a los empleados de salud y seguridad ocupacional.....	36
11. Frecuencia de capacitaciones de salud y seguridad ocupacional.....	36
12. Medios de comunicación para conocer el servicio	37
13. Problemas en relación con el servicio de encomiendas	38
14. Evaluación de la ficha de observación realizada a la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.....	38
15. Matriz FODA	41
16. Cruces Estratégicos	42
17. Simbología de organigrama	58
18. Simbología de diagrama de flujo de procesos.	59
19. Requerimiento del personal	89
20. Simbología	90
21. Manual de funciones Junta General de Accionistas	92
22. Manual de funciones Presidente	93
23. Manual de funciones Gerente General.....	94
24. Manual de funciones Secretaría	95
25. Manual de funciones Contador	96
26. Manual de funciones Jefe Administrativo	97
27. Manual de funciones Asistente de Servicios	98
28. Manual de funciones Conductor	99
29. Manual de funciones Bodeguero	100
30. Manual de procesos.....	102
31. Índice Net promoter score (NPS).....	114

32. Conformación del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	129
33. Tipos de señales de seguridad.....	133
34. Registro de los accidentes e incidentes	137
35. Temas de capacitación	139
36. Impacto Empresarial	143
37. Impacto Ambiental.....	144
38. Impacto Económico	145
39. Impacto Social	146
40. Resumen de la evaluación de los impactos.....	147

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama estructural	90
Figura 2 Mapa de procesos	101
Figura 3 Planificación estratégica	104
Figura 4 Atención al cliente	105
Figura 5 Prestación del servicio de transporte	106
Figura 6 Gestión de personal	108
Figura 7 Gestión financiera.....	109
Figura 8 Gestión de la calidad	110
Figura 9 Cadena de supervivencia	131
Figura 10 Identificación NFPA.....	135
Figura 11 Productos agrícolas.....	135
Figura 12 Ubicación del punto de encuentro	140

INTRODUCCIÓN

En la actualidad en el país y en el mundo existen problemas laborales en todas las empresas en donde se producen miles de accidentes laborales, con frecuencia los trabajadores están expuestos a componentes de riesgos físicos, psicosociales, químicos, biológicos y ergonómicos presentes en las actividades diarias. Los mismos que pueden ser causales de quebrantamientos en la salud de los trabajadores, provocando accidentes laborales, enfermedades catastróficas e inclusive hasta la muerte. La eficacia en las labores empresariales, la seguridad y salud ocupacional a nivel mundial está establecida como una pieza esencial en el progreso de un país, ya que sus actividades van orientadas a la difusión y protección de la salud de los trabajadores y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades causadas por las condiciones y riesgos laborales en las diversas actividades económicas.

La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” considera que cada trabajador es importante y por tal razón ha visto la necesidad de contar con herramientas administrativas que ayuden con la eficacia y eficiencia de las actividades laborales que realizan los trabajadores como también técnicas de seguridad y salud ocupacional, para que se pueda preservar la salud del trabajador y la estabilidad de la compañía. Ya que es responsabilidad de la compañía y de todos los trabajadores: conocer, entender, observar y aplicar las técnicas, los lineamientos y estándares de seguridad y de hacerlas cumplir por el bien de todos. Para que de esa forma se haga posible la reducción de los costos por accidentes, con acciones preventivas, promocionales de bajo precio e inversión. El presente manual recopila técnicas referentes al ámbito administrativo y a las condiciones de salud y seguridad ocupacional en el sector transporte de carga pesada. Y el mismo pretende que se pueda dar cumplimiento a las respectivas sugerencias y de esa manera se pueda proveer a los trabajadores un espacio seguro de trabajo para que estos conserven su integridad.

JUSTIFICACIÓN

Es una necesidad prioritaria para las Compañías de Transporte Pesado, contar con un manual administrativo y de seguridad y salud ocupacional que les permita cumplir con el proceso administrativo que es planificar, organizar, controlar y dirigir todas las actividades que se realizan dentro de la misma.

Además, fomentar los entornos de trabajos seguros y saludables al ofrecer un marco que permita a la organización identificar y controlar coherentemente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general.

Esta Compañía con el transcurso de los años desde que se constituyó ha generado fuentes de empleo para los habitantes de la parroquia, por lo que es indispensable e importante elaborar un manual administrativo y de seguridad y salud ocupacional que es una herramienta indispensable que sirve como guía para la organización y el crecimiento de la Compañía. Con la implementación del manual se podrá conocer las debilidades que se tenga en cada una de las áreas laborales y poder aprovechar las fortalezas y oportunidades que se puedan presentar en el mercado.

Cabe recalcar que este tipo de documentos son necesarios porque todas las certificaciones de calidad (ISO), lo requieran, a su vez para su uso interno y diario, que permita minimizar los conflictos que existen en cada una de las áreas, asignar responsabilidades, dividir el trabajo para cada uno de los empleados y fomentar el orden en la Compañía.

OBJETIVOS

GENERAL

Elaborar un manual administrativo y de seguridad y salud ocupacional para la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A” en la parroquia de Tufiño, cantón Tulcán, provincia del Carchi.

ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico situacional que permita identificar las falencias existentes.
- Elaborar el marco teórico por medio de la investigación acotando temas relacionados con la propuesta del manual.
- Desarrollar los procedimientos que van a estar contemplados dentro del manual administrativo y de seguridad y salud ocupacional.
- Definir los posibles impactos del manual en el ámbito empresarial, ambiental, económico y social.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

En la parroquia de Tufiño del cantón Tulcán, provincia del Carchi se encuentra la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” que fue constituida el 4 de junio de 2012 con 46 accionistas y doce unidades vehiculares habilitados. Fue inscrita el 17 de abril de 2013 en el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tulcán para poder operar bajo la modalidad de transporte comercial de carga pesada, la misma que se someterá a las normas establecidas en la Ley y Reglamentos de Tránsito, y a las resoluciones que dictaren la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y los respectivos Organismos de Tránsito.

El parque automotor consta con doce vehículos debidamente calificados cuyos respectivos dueños y socios son: Chiles Paguay Jaime Alfonso, Chuquizan Chiles Carlos Eliecer, Escobar Burbano Damian Oswaldo, Idrovo Idrovo Mercy Anita, Malte Perengueza Segundo Sergio, Montenegro Martínez Julio Rodrigo, Morales Andino César Guillermo, Naza Tecuaical Omar, Paguay Escobar Segundo Polibio, Puazpuezan Puetate José Sebastián, Torres Pozo Julio Bolívar y Villarreal Revelo Diego Fernando. Desde que la Compañía de Transporte Pesado "TUFITRANS S. A." obtuvo su personería jurídica mediante Resolución Nro. SC.IJ.DJC.Q.12.006348 de fecha 04 de diciembre de 2013.

Esta Compañía se encuentra situada cerca de la frontera Ecuador con Colombia. En la parroquia de Tufiño fue constituida esta compañía porque no existía transporte para carga pesada y se creó con la finalidad de ayudar a los habitantes del cantón para que puedan

transportar sus mercancías para la subsistencia de los mismos, ya que este lugar es muy productivo en cuanto a la agricultura y ganadería. Con el transcurso de los años esta Compañía carece de un control y mejora en la toma de decisiones por parte de la alta gerencia por lo que ha ido ocasionando problemas con los accionistas y con los clientes porque no se garantiza el servicio en su totalidad y los conductores de los camiones no se encuentran capacitados acerca de los riesgos a los cuales se encuentran expuestos.

Los representantes y gerentes de transporte pesado en la provincia norteña, actualizaron y firmaron un convenio para regularizar las relaciones y operaciones de este sector. Las autoridades escucharon detenidamente los inconvenientes de los transportistas como: no tener tarifas homologadas, los plazos de pagos de cargas tardaban hasta tres meses, entrega de fletes de manera inequitativa, entre otros. (Carchi, 2014)

Un estudio realizado hace años por sindicatos y patronal puso de relieve la falta de formación específica del puesto de trabajo por parte de los directivos de las empresas de transporte en materia de prevención de riesgos laborales. (Arias, 2014)

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Realizar un diagnóstico de la situación actual administrativa, operativa, de logística y de servicios de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A”, con la finalidad de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas dentro de la misma.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar si se aplica el proceso administrativo en la empresa.
- Proponer la estructura organizacional para la empresa.
- Elaborar los descriptores de puestos para la empresa.

- Elaborar una guía de seguridad y salud ocupacional para controlar y mitigar posibles riesgos.
- Realizar un análisis de los principales competidores de transporte en relación con el servicio de carga pesada que brindan.

1.3. Variables diagnósticas

Para el cumplimiento de los objetivos formulados en el diagnóstico situacional se definen las variables e indicadores a desarrollar.

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control
- Servicio

1.4. Indicadores o sub aspectos

Planificación

- Misión
- Visión
- Valores institucionales
- Objetivos estratégicos
- Políticas

Organización

- Estructura organizativa
- Capacitación

- Manual administrativo
- Manual de funciones
- Manual de seguridad y salud ocupacional

Dirección

- Competencias
- Comunicación
- Metas
- Descripción de puestos

Control

- Aplicación de Normativa
- Evaluación de cumplimiento
- Seguimiento de actividades
- Enfermedades profesionales
- Riesgos laborales
- Prevención

Servicio

- Satisfacción del cliente
- Marketing

1.5. Matriz de relación diagnóstica

Tabla 1

Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificar si se aplica el proceso administrativo dentro de la empresa.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Valores institucionales • Objetivos estratégicos • Políticas 	Entrevista	Primaria Gerente de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A”
Proponer la estructura organizacional para la empresa.	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa • Capacitación • Manual administrativo • Manual de funciones • Manual de seguridad y salud ocupacional. 	Entrevista	Primaria Gerente de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A”
Elaborar los descriptores de puestos para la empresa.	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias • Comunicación • Metas • Descripción de puestos 	Entrevista	Primaria Gerente de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A”

<p>Elaborar una guía de seguridad y salud ocupacional para Control controlar y mitigar posibles riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la Normativa • Evaluación de cumplimiento • Seguimiento de actividades • Enfermedades profesionales • Riesgos laborales • Prevención 	<p>Entrevista Ficha de observación</p>	<p>Primaria Gerente de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A”</p>
<p>Realizar un análisis de los principales competidores en relación con el servicio que Servicio brindan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Marketing 	<p>Entrevista Encuesta</p>	<p>Primaria Entrevista al Gerente de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” Cuestionario dirigido a los Gerentes de las empresas de Transporte Pesado en el cantón de Tulcán.</p>

1.6. Identificación de la población

La población a la cual se va a enfocar la investigación, es a los gerentes de las empresas de Transporte Pesado que se encuentran ubicados en el cantón Tulcán, provincia del Carchi y se menciona solo a los principales competidores que se detallan a continuación:

Tabla 2

Identificación de la población

Nº	Nombre	Dirección
1	Cooperativa de Transporte Pesado “CONTINENTAL”	Tulcán
2	Cooperativa de Transporte Mixto “SEÑOR DEL RIO”	Chapuel – Tufiño
3	Cooperativa de Transporte Pesado “BOLIVARIANA”	Tulcán
4	Cooperativa de Transporte Pesado “ENALTRA”	Tulcán
5	Compañía de Carga Tulcán Expres “EXPRETULCAN S.A.”	Tulcán
6	TRANSCOMERINTER CIA. LTDA	Tulcán

Elaborado por: La autora

1.7. Diseño de instrumentos de investigación

1.7.1. Fuentes de Información

1.7.2. Información Primaria

Las herramientas que se van a utilizar como información primaria en la realización del presente estudio son:

Entrevista

La aplicación de esta herramienta ayudará a la recolección de la información necesaria para identificar la necesidad existente dentro de la Compañía.

- Fidel Paguay Gerente

La entrevista tiene por objeto realizarse al Gerente de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” para obtener información real y actual.

Encuesta

La aplicación de la encuesta se realiza a los Gerentes de las Compañías de Transporte Pesado, con la finalidad de obtener información confiable que ayude a determinar las necesidades que tiene esta compañía.

Ficha de observación

Mediante la ficha de observación se obtendrá información importante y se identificará las dificultades que existe con el personal administrativo y operativo en la aplicación de normas de salud y seguridad ocupacional.

1.8. Tabulación y análisis de la información

1.8.1. Síntesis de la entrevista realizada al Gerente de la Compañía (Anexo 1)

ENTREVISTA

Objetivo: Determinar la situación actual de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” en la parroquia de Tufiño, cantón Tulcán, provincia del Carchi.

Entrevista realizada a Fidel Paguay, Gerente de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” en la parroquia de Tufiño, cantón Tulcán, provincia del Carchi en donde se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿Cuenta la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” con un plan estratégico?

La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” actualmente no cuenta con un plan estratégico por falta del apoyo de todos quienes conformamos la Compañía.

2. ¿Tiene la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” una misión, visión y valores establecidos?

Dentro de la Compañía no se encuentra establecido la misión, visión y valores que beneficie a la Compañía lo único que se conoce es que todos los accionistas cuenten con sus unidades.

3. ¿La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” tiene bien definidos sus objetivos estratégicos y metas?

Totalmente no se encuentran definidos los objetivos estratégicos ya que solo se saben las metas y una de ellas es trasladar mercancía a los mercados tanto locales, provinciales y nacionales.

4. ¿Cuáles son las políticas de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”?

Nuestra política es que todos los accionistas y empleados de la compañía cumplan con los reglamentos, normativas y estatutos que se encuentran estipulados por la Agencia Nacional de Tránsito.

5. ¿Cómo es la estructura organizacional de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”?

TUFITRANS S.A no tiene definido una estructura organizacional que describa las áreas y funciones que deben desempeñar todos los empleados de la Compañía por falta de una mala comunicación en toda la Compañía.

6. ¿Posee la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” un manual de procesos administrativos y a su vez un manual de seguridad y salud ocupacional?

La Compañía no posee ninguno de estos manuales antes mencionados, por tal razón los trabajadores tienen desconocimiento acerca de estos temas, con lo que si cuenta es con una breve descripción de las actividades principales que deben realizar los colaboradores.

7. ¿Las decisiones tomadas por la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” están acorde a las competencias asignadas?

Si porque se encuentran bajo una normativa estipulada por la Compañía “TUFITRANS S.A.”; la cual se encarga de la toma de decisiones mediante competencias asignadas a los accionistas, las cuales se llevan a cabo por medio de una asamblea.

8. ¿Existe un adecuado sistema de comunicación e información dentro de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”?

Dentro de la Compañía “TUFITRANS S.A.” si se lleva una correcta comunicación ya sea por medios digitales o formalmente por escritos y/o convocatoria para poder estar comunicados tanto con los accionistas como el personal que trabaja en la Compañía.

**9. ¿La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” se ha planteado metas?
¿Cuáles son?**

Si se ha planteado metas en la Compañía “TUFITRANS S.A.”, las cuales son:

- Obtener la cobertura total del manejo y control del servicio de transporte pesado del sector.
- Dirigirse a nuevos mercados en donde se preste el servicio de transporte pesado.
- Obtener la habilitación de transporte pesado internacional.

10. ¿Existe un sistema de control para mitigar los riesgos dentro de la Compañía?

La Compañía no cuenta con un sistema de control que ayude a la gestión de riesgos, ya que solo nos regimos en el sistema de control brindado por la Agencia Nacional de Tránsito.

11. ¿Existen métodos que permitan supervisar correctamente las actividades que realiza la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”?

Dentro de la Compañía si existen métodos de supervisión de actividades y la persona encargada es el Inspector de Trabajo quien ejerce esta responsabilidad durante seis meses; es decir este puesto de trabajo es rotativo.

12. ¿Tiene conocimiento acerca de los riesgos laborales que están expuestos los trabajadores dentro de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”?

Si se tiene un conocimiento previo de los riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores, ya que se ha optado por pedir capacitaciones tanto a la Agencia Nacional de Tránsito, Policía Nacional y Bomberos del cantón Tulcán.

13. ¿Dentro de la Compañía se utilizan métodos que determinen la satisfacción del cliente? ¿Cuáles?

No se utiliza ningún método de satisfacción al cliente por falta de capacitaciones a los trabajadores y conductores ya que el objetivo de la Compañía está centrado en la entrega del producto. Lo que si se toma en cuenta a la hora de transportar la mercancía es la eficiencia y seguridad que se le da al cliente.

14. ¿Mediante qué medios de comunicación se da a conocer la Compañía?

Nuestra Compañía se ha dado a conocer mediante la radio, prensa, avisos publicitarios, medios locales de la parroquia Tufiño como es el megáfono. Y últimamente se está tratando de crear una página publicitaria en el Facebook en donde se dará a conocer nuestro servicio y la forma para contactarse.

1.8.2. Tabulación y análisis de las encuestas dirigidas a las empresas de Transporte Pesado. (Anexo 2)

ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene por objeto recopilar datos, información y comentarios referentes a la situación administrativa que tienen las empresas de transporte pesado en el cantón Tulcán, provincia del Carchi.

PREGUNTAS

1. La forma de constitución de su empresa es: Privado, Compañía, Cooperativa, Pública, otra.

Tabla 3

Forma de Constitución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Privado	0	0%
Compañía	2	33.3%
Cooperativa	4	66.7%
Pública	0	0%
Otra	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a las empresas de Transporte Pesado
Elaborado por: La Autora

Análisis: La mayoría de las empresas de transporte pesado tienen su forma de constitución como cooperativas, pero también existen otras empresas que son compañías dando como resultado que en la provincia del Carchi existen más cooperativas que brindan el servicio de transporte pesado.

2. ¿Qué tipo de manual tiene implementado su empresa?

Tabla 4

Tipo de Manual implementado en la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrativo	1	16.7%
De Seguridad y Salud Ocupacional	1	16.7%
Contable	0	0%
De Procedimientos	1	16.7%
Financiero	0	0%
No posee manual	3	49.9%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a las empresas de Transporte Pesado
Elaborado por: La Autora

Análisis: El 50% de las empresas encuestadas mencionan que si poseen de un manual ya sea administrativo, de seguridad y salud ocupacional y de procedimientos. Sin embargo, como se puede observar existe un 49.9% de las empresas que brindan el servicio de transporte pesado que no tienen definido un manual, lo que ocasiona que dentro de sus empresas no exista una eficiente administración de las actividades realizadas por los empleados.

3. ¿Cree usted que es indispensable el diseño de un manual administrativo y de seguridad y salud ocupacional?

Tabla 5

Diseño de Manual Administrativo y de Seguridad y Salud ocupacional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	100%
No	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a las empresas de Transporte Pesado
Elaborado por: La Autora

Análisis: Las empresas encuestadas respondieron que si es indispensable en su totalidad el diseño de un manual administrativo y de seguridad y salud ocupacional porque facilitan el aprendizaje y la orientación precisa que necesitan los empleados para desempeñar correctamente las funciones asignadas y a su vez con la aplicación de medidas preventivas poder asegurar la salud y seguridad de los empleados.

4. ¿Los trabajadores conocen con claridad todas las funciones que deben realizar en su puesto de trabajo?

Tabla 6

Conocimiento claro de las funciones que deben realizar los trabajadores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	66.7%
No	2	33.3%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a las empresas de Transporte Pesado
Elaborado por: La Autora

Análisis: Por medio de la encuesta realizada a las empresas de transporte pesado se ha podido recopilar información que da a conocer que en su gran mayoría los trabajadores si conocen con claridad todas las funciones que deben realizar en su puesto de trabajo, sin embargo existen empresas en donde sus trabajadores no conocen con claridad acerca de este tema.

5. ¿Se realizan controles de las actividades realizadas por los trabajadores?

Tabla 7

Controles de las actividades realizadas por los trabajadores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	16.7%
Casi siempre	2	33.3%
A veces	3	50%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a las empresas de Transporte Pesado
Elaborado por: La Autora

Análisis: Las empresas de Transporte Pesado mencionaron que a veces si se hacen controles de las actividades que realizan los trabajadores porque asegura el seguimiento eficiente de dichas actividades para dar un servicio de calidad, cabe recalcar que existen empresas en menor cantidad que si hacen siempre este control para el mejoramiento del servicio al cliente.

6. ¿La empresa tiene definida claramente la estructura organizacional?

Tabla 8

Definición clara de la estructura organizacional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	66.7%
No	2	33.3%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a las empresas de Transporte Pesado
Elaborado por: La Autora

Análisis: Existe un alto porcentaje de las empresas de transporte pesado que respondieron que si tienen definida claramente su estructura organizacional porque permite un mejor funcionamiento de las actividades según el puesto de trabajo y la dirección que tenga la empresa.

7. En el aspecto de salud y seguridad ocupacional. ¿Se conoce con detalles cuáles son los riesgos y enfermedades a los cuales están expuestos los trabajadores?

Tabla 9

Conocimiento de riesgos y enfermedades ocupacionales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	33.3%
No	4	66.7%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a las empresas de Transporte Pesado
Elaborado por: La Autora

Análisis: En la encuesta realizada a las empresas de transporte pesado, el 66.7% mencionaron que no conocen de los riesgos y enfermedades a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores ya que no existe la debida información, señalética y el uso responsable y adecuado de los equipos de protección personal (EPP) para poder evitar lesiones, accidentes y enfermedades laborales, sin embargo el 33.3% respondieron que si tienen un conocimiento claro acerca de este tema.

8. ¿La empresa ha dado capacitaciones a sus empleados acerca de la salud y seguridad ocupacional?

Tabla 10

Capacitaciones a los empleados de salud y seguridad ocupacional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	16.7%
No	5	83.3%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a las empresas de Transporte Pesado
Elaborado por: La Autora

Análisis: El 83.3% de las empresas encuestadas manifestaron que no han dado capacitaciones acerca de la salud y seguridad ocupacional por motivo de falta de dinero, tiempo y la persona adecuada que tenga los debidos conocimientos en este tema. Además los gerentes de las empresas respondieron que no es necesario que se den estas capacitaciones porque se rigen en un conocimiento empírico y más no en un conocimiento técnico. Cabe recalcar que si hay empresas con un 16.7% que si ha dado capacitaciones por medio de la Cruz Roja ya que este tema es de vital importancia en todas las empresas de transporte pesado.

9. ¿Con qué frecuencia su empresa realiza capacitaciones con en este tipo de temas?

Tabla 11

Frecuencia de capacitaciones de salud y seguridad ocupacional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Anualmente	0	0%
Semestralmente	1	100%
Trimestralmente	0	0%
Mensualmente	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta a las empresas de Transporte Pesado
Elaborado por: La Autora

Análisis: De la empresa encuestada que si realiza capacitaciones acerca de la salud y seguridad ocupacional dio a conocer que semestralmente realiza estas capacitaciones porque

se necesita de una planificación previa y contar con la presencia de todos los empleados para poder obtener un resultado positivo ya sea con la minimización de riesgos y la prevención de enfermedades laborales.

10. ¿A través de qué medio de comunicación la empresa da a conocer el servicio que brinda?

Tabla 12

Medios de comunicación para conocer el servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Radio	4	66.6%
Folletos	0	0%
Televisión	0	0%
Recomendación	0	0%
Prensa	1	16.7%
Redes sociales	1	16.7%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a las empresas de Transporte Pesado
Elaborado por: La Autora

Análisis: El medio de comunicación que más utilizan las empresas de transporte pesado es la radio porque este medio es muy utilizado en el cantón Tulcán por la rapidez en la que transmiten a sus oyentes, sin embargo las otras empresas optan por el uso de la prensa y redes sociales para dar a conocer su servicio.

11. ¿Qué tipo de problemas tiene su empresa en relación con el servicio de encomiendas?

Tabla 13

Problemas en relación con el servicio de encomiendas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Precio	0	0%
Tiempo	1	16.7%
Garantía de entrega	0	0%
Estado de la mercancía	1	16.7%
Ninguno	4	66.6%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a las empresas de Transporte Pesado
Elaborado por: La Autora

Análisis: Gran parte de las empresas de transporte pesado en donde se realizaron las encuestas no tienen ningún problema lo cual es favorable para estas empresas, sin embargo en pocas empresas si existen problemas como el tiempo y el estado de la mercancía que se encuentra afectando al servicio de transporte pesado.

1.8.3. Evaluación de la ficha de observación realizada a la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A. (Anexo 3)

Tabla 14

Evaluación de la ficha de observación realizada a la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Nombre de la entidad: Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”

Lugar de observación: Instalaciones de la Compañía

Fecha: 15 de marzo del 2018

OBJETIVO: Identificar si la Compañía cuenta con todos los implementos de trabajo que sean seguros y garanticen el servicio de transporte pesado.

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
		NO	SI	
1	¿Existe un control en el funcionamiento de las actividades de los trabajadores?		X	Actualmente si se realiza un control en las actividades laborales.
2	¿Cuenta con una política de seguridad y salud ocupacional?	X		No tienen definida una política de seguridad y salud ocupacional por tal motivo se hace indispensable la creación de la misma.
3	¿Se conservan las instalaciones bajo las condiciones seguras evitando y minimizando riesgos laborales?	X		Las instalaciones de la Compañía no se encuentran seguras por lo que conlleva a que existan posibles accidentes laborales.
4	¿Se realizan capacitaciones a los trabajadores acerca de temas relacionados con la seguridad y salud ocupacional?		X	Los trabajadores si han recibido capacitaciones por medio del Cuerpo de Bomberos de Tulcán.
5	¿Existe un programa de inducción y entrenamiento en el trabajo?		X	Cada vez que ingresa un nuevo trabajador se realiza la inducción pertinente a las labores en las cuales se vaya a desempeñar.
6	¿Se tiene en cuenta los principales riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores?	X		Inexistencia de conocimiento acerca de este tema por parte de los trabajadores.
7	¿Se ejecutan mantenimientos a los vehículos de carga pesada?		X	Si se realiza mantenimiento a los vehículos cada mes ya que es primordial y promueve la seguridad al transportar la mercancía.

8	¿Los repuestos mecánicos de los vehículos de carga pesada son de valor muy alto?	X	Por lo general si tienen un valor muy alto pero hay que tomar en cuenta que depende del problema mecánico que tenga el vehículo de carga pesada.
9	¿La Compañía cuenta con señalética de seguridad?	X	A simple vista dentro de las instalaciones de la Compañía si se pudo observar la señalética de seguridad.
10	¿La Compañía cuenta con señalética de prohibición?	X	Si se pudo observar que la Compañía cuenta con la señalética de prohibición.
11	¿La Compañía cuenta con señalética de evacuación?	X	Si cuenta con la debida señalética de evacuación.
12	¿Existe botiquín de primeros auxilios?	X	Si se pudo observar el botiquín de primeros auxilios.
13	¿Existe una adecuada iluminación en las instalaciones?	X	Dentro de la Compañía si se pudo observar que cuentan con una adecuada iluminación.
14	¿Los trabajadores utilizan uniforme?	X	Los trabajadores si utilizan uniforme adecuado para desempeñar sus funciones en cada área de trabajo.
15	¿Los trabajadores cuentan con un seguro médico? (Si el trabajador sufre algún accidente, o padece de alguna enfermedad?)	X	Si se pudo observar que los trabajadores cuentan con un seguro médico.

Elaborado por la Autora

Ficha de Observación

1.9. Construcción matriz FODA.

En el diagnóstico situacional se utilizó herramientas esenciales como: la encuesta realizada a las empresas de transporte pesado, la entrevista al Gerente y la ficha de observación

en la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”, por lo cual se obtuvo los siguientes factores:

Tabla 15

Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” es una entidad legalmente constituida cumpliendo con todas las normas y leyes vigentes. • Es la única Compañía de Transporte Pesado que se encuentra ubicada en la parroquia de Tufiño. • Dispone de un control de las actividades realizadas por el personal de la Compañía. • Existencia de una buena comunicación con los empleados, accionistas y la alta dirección. • Mayor seguridad en la mercancía transportada. • Vehículos óptimos que se encuentran en buen estado. 	<ul style="list-style-type: none"> • No tiene formulado la misión, visión y valores. • Inexistencia de objetivos estratégicos. • No existe una estructura organizacional. • No cuentan con un sistema para la gestión de riesgos. • No se utilizan métodos para la determinación de la satisfacción del cliente.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de transportar la mercancía a nivel local, provincial, nacional e internacional. • Obtener la cobertura total del manejo y control del servicio de transporte pesado del sector. • Posibilidad de abrir sucursales en el Cantón Tulcán. 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” no se encuentra altamente capacitado con temas como la salud y seguridad ocupacional, gestión de riesgos. • Existencia de Cooperativas de Transporte Pesado con más clientes y accionistas en el cantón Tulcán.

-
- Obtención de la habilitación del transporte pesado internacional.
 - Competidores ofrecen precios más bajos.
 - Brindar una atención eficiente a los clientes.
 - Incremento de aranceles.
 - Mejoramiento de la imagen de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” ante el cliente.
 - Los altos costos de los repuestos vehiculares, afecta el presupuesto de los transportistas de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”.
 - Cierre de vías por huelgas o paros.
 - Posibilidad de aumento del precio de combustible.
-

Elaborado por: La Autora

1.10. Cruces Estratégicos (FO, FA, DO, DA)

Tabla 16

Cruces Estratégicos

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<ul style="list-style-type: none"> • Es una empresa legalmente constituida que puede abrir nuevas sucursales en otros cantones o provincias. • Por la buena comunicación con los empleados, accionistas y la alta dirección permite brindar una atención eficiente a los clientes. • Por ser la única Compañía de transporte pesado ubicada en la parroquia de Tufiño, se puede obtener la cobertura total del manejo y control del servicio de transporte pesado. • Con la existencia de un debido control de las actividades realizadas por los trabajadores de la Compañía 	<ul style="list-style-type: none"> • Aunque las empresas competidoras ubicadas en Tulcán ofrezcan el servicio de transporte pesado a un precio más bajo, la Compañía “TUFITRANS S.A.” es la única legalmente constituida que cumple con todas las normas y leyes vigentes, para lo cual beneficia a las personas que viven en la parroquia de Tufiño. • La existencia de Cooperativas de transporte pesado con más clientes y accionistas en el cantón Tulcán, no impide que la Compañía “TUFITRANS S.A.” tenga una buena comunicación entre su personal, accionistas y la alta dirección.

“TUFITRANS S.A.”, permite transportar la mercadería a nivel local, provincial y nacional; para lo cual se puede obtener la habilitación de transporte pesado internacional.

- Al contar con vehículos óptimos demostraría ante la competencia una mejor imagen ante el cliente.

- Al realizar un control adecuado de las actividades que realizan los trabajadores permite el cumplimiento eficaz de las funciones que deben desempeñar los trabajadores.

- Promover la mayor seguridad en la mercancía transportada conlleva a que exista confiabilidad ante cualquier situación que se presente en las vías o carreteras.

ESTRATEGIAS DO

- Definir el plan estratégico que beneficie a la realización de las actividades dentro de la Compañía.
- Elaboración de la misión, visión y valores institucionales y difundir a todo el personal de la Compañía “TUFITRANS S.A.”.
- Con un sistema de gestión de riesgos se puede prevenir enfermedades y accidentes a los cuales se encuentran expuestos tanto el personal como los clientes.
- Utilización de métodos para la determinación de la satisfacción del cliente que permita brindar una mejor atención.

ESTRATEGIAS DA

- La Compañía no posee un sistema de mitigación de riesgos por falta de capacitaciones acerca de la salud y seguridad ocupacional, la forma en cómo prevenir los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores.
- Al no tener diseñado la misión, visión, valores y objetivos estratégicos se puede perder a los clientes debido a una falta de direccionamiento estratégico.
- El no utilizar métodos para la determinación de la satisfacción del cliente puede provocar que los clientes no se encuentren conformes ya que posiblemente no se esté cumpliendo con los requerimientos que ellos necesitan.

1.11. Identificación del problema

Una vez finalizada la investigación mediante la entrevista al Gerente de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”, la encuesta realizada a los presidentes de las empresas de transporte pesado, la ficha de observación y el respectivo análisis de los mismos para la evaluación diagnóstica situacional actual de “TUFITRANS S.A.”, se ha podido determinar los problemas existentes que impiden el desarrollo y el respectivo crecimiento de la compañía.

Se puede observar que uno de los problemas en la Compañía “TUFITRANS S.A.” es la falta de una estructura organizacional que ayude con la descripción detallada de las funciones que deben realizar los empleados de la Compañía; así como también no cuenta con una misión, visión, valores y objetivos estratégicos claramente definidos, lo cual indica que no se ha elaborado un plan estratégico.

Además se identificó que no cuentan con un sistema para la mitigación y prevención de riesgos, lo cual es perjudicial para la Compañía no saber acerca de este tema que beneficiaría a todos los empleados el estar informados y tener un conocimiento claro de los riesgos y enfermedades a los cuales se encuentran expuestos. Otro de los problemas es que no se ha implementado métodos para la determinación de la satisfacción del cliente, para lo cual indica que no se puede saber si se está trabajando de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Por lo tanto, para poder dar solución a la problemática se considera adecuado la elaboración y la implementación de un **MANUAL ADMINISTRATIVO Y DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” EN LA PARROQUIA DE TUFIÑO, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI.**

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Manual

2.1.1. Definición.

“Los manuales constituyen una de las herramientas de las organizaciones para facilitar el desarrollo de las funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente un instrumento de comunicación” (Ricalde, 2014).

2.1.2. Tipos de manuales.

1. Manual administrativo.
2. Manual de historia.
3. Manual de organización.
4. Manual de políticas.
5. Manual de procedimientos.
6. Manual general de procedimientos.
7. Manual de contenido múltiple.
8. Manual de producción.
9. Manual de personal.
10. Manual de seguridad y salud ocupacional.

2.1.3. Manual administrativo.

Los manuales administrativos son indispensables debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, en él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información

básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. (Luna, 2013)

1. Importancia.

“Es importante que cuente con manuales administrativos, ya que ayudan a informar y orientar la conducta de los integrantes de tu empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deben seguir para cumplir con los objetivos trazados” (Duarte M. , 2018).

2. Objetivos

“Los objetivos que se persiguen con la elaboración de los manuales administrativos en una institución son diversos, entre ellos se encuentran los siguientes:” (Vindas, 2013).

- Instruir a los colaboradores de la Institución acerca de aspectos tales como objetivos, visión, misión, estrategias, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, responsabilidades, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas a la institución y los colaboradores, así como, propiciar la uniformidad en la ejecución de las labores.
- Servir como medio de integración y orientación a los colaboradores de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones.
- Servir para el análisis o revisión de los procesos y/o procedimientos de una institución.
- Constituye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos, procedimientos y métodos de trabajo.

- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.
- Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas y errores.
- Aumentar la eficiencia de los funcionarios indicándoles que es lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones o cuellos de botella.

3. Ventajas y desventajas

“Los manuales administrativos ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia de estos. Sin embargo, tienen ciertas limitaciones, lo cual de ninguna manera le restan importancia” (Carreto, 2014).

Ventajas.

- Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Sirve como una guía en el adiestramiento de novatos.
- Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.

- Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.

Desventajas.

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
- Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- El costo de producción y actualización puede ser alto.
- Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad.
- Incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notorio para la misma.
- Muy sintética carece de utilidad: muy detallada los convierte en complicados.

2.1.4. Manual de historia.

Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo. Bien elaborado y aplicado contribuye a una mejor comprensión y motiva al personal a sentir que pertenece y forma parte de la organización. (Guerra, 2013)

2.1.5. Manual de organización.

Es un documento normativo que permite conocer la estructura orgánica de la empresa en su conjunto o parte de ella, además define concretamente las funciones de cada una de las áreas que integran la institución. Éstos a su vez se desglosan en dos tipos. (Aguayo P. J., 2013)

- El Manual General de Organización (Refleja la estructura orgánica a partir del primer nivel)

- El Manual Específico de la Organización (Comprende las funciones y responsabilidades de un área específica). Los apartados que debe contener este manual son:
 1. Portada
 2. Índice
 3. Presentación
 4. Antecedentes
 5. Marco Jurídico
 6. Atribuciones
 7. Estructura Orgánica
 8. Descripción de Puestos
 9. Directorio
 10. Firmas de autorización

2.1.6. Manual de políticas.

“Contienen una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos” (Aguayo P. J., 2013).

2.1.7. Manual de procedimientos.

Es el documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área o a la totalidad de una dependencia. Sirve de guía (de cómo hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientarlo en caso de que sea de nuevo ingreso. Su implementación aumenta la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos prescritos al realizar su trabajo. (Aguayo P. J., 2013)

2.1.8. Manual general de procedimientos.

Como (Aguayo P. J., 2013) menciona:

Los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman en un organismo social, a fin de generar una línea de acción uniforme. Y el Manual específico de procedimientos que consiste en elaborar los procedimientos en el orden de importancia de un área específica, a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo.

2.1.9. Manual de contenido múltiple.

El manual presenta sistemas y técnicas específicas, señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo. Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas. (Salazar, 2014)

2.1.10. Manual de producción.

Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución. La necesidad de coordinar el proceso de (fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción), es tan reconocida, que, en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y usan ampliamente. (Guerra, 2013)

2.1.11. Manual de personal.

“Los manuales del empleado son un documento relativamente sencillo pero que alberga en su interior un gran poder: facilitar la convivencia y evitar problemas entre los trabajadores” (Fraga, 2016).

2.2. La administración

2.2.1. Definición de la administración.

Según (Chiavenato, 2014, pág. 8) define que:

“Administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y utilizar todos los recursos disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales que han sido definidos”.

2.2.2. Importancia de la administración.

Como manifiesta (Ricalde, 2014, pág. 4):

El éxito de las organizaciones dependerá de la efectividad de una buena administración, ya que ésta favorece la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así como la adecuada utilización de los recursos materiales y de las instalaciones; también indica los obstáculos a vencer y determina soluciones para los problemas que se detecten. La administración determina los objetivos y emplea con eficacia los recursos de acuerdo con la planeación, organización, ejecución y el control.

2.2.3. Etapas de la administración.

Como todo proceso, se puede decir que la Administración constituye una sucesión de etapas, que van llevando al Administrador y a su equipo humano a realizar cada una de las tareas que lo conducirán a la conquista de su meta. En este sentido, se pueden enumerar como etapas inherentes al proceso de la Administración las siguientes: (pensante, 2016)

2.2.4. Planeación.

La planeación abarca la definición de las metas, las estrategias para alcanzarlas y el desarrollo de una jerarquía amplia planes para integrar y coordinar las actividades. Se relaciona con (qué debemos hacer) y también con los medios (cómo debo hacerlo). La planeación es una forma de disminuir la incertidumbre dentro de una organización, además indica a los empleados mirar siempre hacia delante y anticipar cambios. (Ricalde, 2014, pág. 38)

2.2.5. Importancia de la planeación.

“La planeación se convierte en un elemento importante dentro de toda organización porque:” (Ricalde, 2014, pág. 38).

- Indica hacia dónde debemos dirigirnos.

- Reduce el impacto del cambio.
- Minimiza el desperdicio y la superfluidad.
- Establece estándares para facilitar el control.
- Permite desarrollar estrategias frente a la competencia.
- Permite integrar todas las decisiones de la organización.

2.2.6. Fundamentos y Etapas de la planeación.

“Los pasos propios de la planeación son los siguientes:” (Ricalde, 2014, pág. 43).

1. Establecer una o varias metas para determinar con claridad cuáles son las prioridades de la empresa.
2. Definir la situación actual y determinar con qué recursos se cuenta. Identificar los apoyos y los obstáculos de las metas; es decir, detectar qué aspectos pueden ayudar o impedir que se logren los objetivos.
3. Desarrollar un plan para alcanzar las metas, para evaluar las posibilidades de conseguirlas y los medios que se deben emplear para alcanzarlas.
4. Herramientas y técnicas de la planeación En la administración existen técnicas variadas para planeación; a continuación, estudiaremos las más importantes.

2.2.7. Planificación.

“La planeación es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo” (Javier, 2013).

2.2.8. Estrategia.

La estrategia empresarial viene a ser el conjunto de acciones que conducen a la consecución de una ventaja competitiva sostenible en el tiempo y factible de ser defendida ante la competencia, por medio de la armonización entre los recursos y capacidades existentes en la empresa y su entorno, con el fin de satisfacer los objetivos y necesidades de los diversos grupos participantes en la organización empresarial. (Manene, 2013)

2.2.9. Matriz FODA.

La matriz de análisis dafo o foda, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz dafo en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis dafo permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa. (Espinosa, La matriz de análisis Dafo o Foda, 2013)

2.2.10. Plan estratégico.

Proceso para la toma de decisiones sobre los objetivos y estrategias a largo plazo y de toda la organización. Los planes estratégicos tienen una organización externa muy fuerte y son los ejecutivos experimentados los responsables del desarrollo y ejecución de dichos planes, sin que necesariamente sean ellos quienes formulen e implanten el plan completo. (Hernández, 2014, pág. 137)

2.2.11. Misión.

La misión define principalmente, cual es nuestra labor o actividad en el mercado, además se puede completar, haciendo referencia al público hacia el que va dirigido y con la singularidad, particularidad o factor diferencial, mediante la cual desarrolla su labor o actividad. Para definir la misión de nuestra empresa, nos ayudará responder algunas de las siguientes preguntas: ¿qué hacemos?, ¿cuál es nuestro negocio?, ¿a qué nos dedicamos?, ¿cuál es nuestra razón de ser?, ¿quiénes son nuestro público objetivo?, ¿cuál es nuestro ámbito geográfico de acción?, ¿cuál es nuestra ventaja competitiva?, ¿qué nos diferencia de nuestros competidores?. (Espinosa, Cómo definir misión, visión y valores, en la empresa, 2012)

2.2.12. Visión.

La visión define las metas que pretendemos conseguir en el futuro. Estas metas tienen que ser realistas y alcanzables, puesto que la propuesta de visión tiene un carácter inspirador y motivador. Para la definición de la visión de nuestra empresa, nos ayudará responder a las siguientes preguntas: ¿qué quiero lograr?, ¿dónde quiero estar en el futuro?, ¿para quién lo haré?. (Espinosa, Cómo definir misión, visión y valores, en la empresa, 2012)

2.2.13. Valores.

Los valores, son principios éticos sobre los que se asienta la cultura de nuestra empresa y nos permiten crear nuestras pautas de comportamiento. No olvidemos que los valores son la personalidad de nuestra empresa y no pueden convertirse en una expresión de deseos de los dirigentes, sino que tienen que plasmar la realidad. No es recomendable formular más de 6-7 valores, si no, perderemos credibilidad. Responder a las siguientes preguntas nos ayudará, a definir nuestros valores corporativos: ¿cómo somos?, ¿en qué creemos?. (Espinosa, Cómo definir misión, visión y valores, en la empresa, 2012)

2.2.14. Políticas.

Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales para observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa. (Mariana, 2012)

2.2.15. Plan operativo.

Es un documento en el cual los responsables de una organización establecen los objetivos que desean cumplir y estipular los pasos a seguir. El plan operativo anual debe estar perfectamente alineado con el plan estratégico de la empresa, y su especificación sirve para concretar, además de los objetivos a conseguir cada año, la manera de alcanzarlos que debe seguir cada entidad. (Sinnexus, 2015)

2.2.16. Organización.

Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”. Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización. Diferentes metas requieren diferentes estructuras para poder realizarlas. Los gerentes deben adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos, proceso conocido como diseño organizacional. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros. (Delgado, 2014, pág. 87)

- a) La organización se refiere a estructurar quizá la parte más característica de los elementos que corresponden a la mecánica administrativa.
- b) Por ello, se refiere “cómo deben ser las funciones, jerarquías y actividades”.
- c) Por idéntica razón, se refiere siempre a funciones, niveles o actividades que “están por estructurarse”, más o menos remotamente: ve al futuro, inmediato o remoto.
- d) La organización nos dice en concreto cómo y quién va a hacer cada cosa, en el sentido de qué puesto y no cuál persona. Se trata de determinar qué recurso y qué actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego, se debe diseñar la manera de combinarla en un grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental.

2.2.17. Principios de la organización.

1. Unidad de mando

“Un subordinado sólo deberá recibir órdenes de un solo jefe, cuando no se respeta este principio se genera fugas de responsabilidad, se da la confusión y se produce una serie de conflictos entre las personas” (Delgado, 2014, pág. 95).

2. Especialización

“Consiste en agrupar las actividades de acuerdo con su naturaleza, de manera que se pueda crear la especialización en la ejecución de las mismas” (Delgado, 2014, pág. 95).

3. Paridad de autoridad y responsabilidad

“La autoridad se delega, y la responsabilidad se comparte, y por ello se debe mantener un equilibrio entre la autoridad y la responsabilidad” (Delgado, 2014, pág. 95).

4. Equilibrio de Dirección-Control

“Consiste en diseñar una estructura de tal forma que nos permita coordinar las acciones, y al mismo tiempo evaluar los resultados de la misma” (Delgado, 2014, pág. 95).

5. Definición de puestos

“Se debe definir con claridad el contenido de los puestos en relación con los objetivos de los mismos” (Delgado, 2014, pág. 95).

2.2.18. Organización formal

Es la estructura intencional de papeles en una empresa organizada formalmente. Cuando se dice que una organización es formal, no hay en ello nada inherentemente inflexible o demasiado limitante para que el gerente organice de manera adecuada, la estructura debe proporcionar un ambiente en el cual el desempeño individual, tanto presente como futuro, contribuya con más eficiencia a las metas del grupo. La organización formal debe ser flexible. Deberá darse cabida a la dirección para aprovechar los talentos creativos y para el reconocimiento de los gustos y capacidades individuales en la más formal de las organizaciones. Sin embargo, el esfuerzo individual en una situación grupal debe canalizarse hacia las metas del grupo y la organización. (Delgado, 2014, pág. 95)

2.2.19. Organización informal

“Es cualquier actividad personal conjunta sin un propósito consciente, aun cuando contribuya a resultados conjuntos. El ejemplo de una organización informal son las personas que juegan ajedrez” (Delgado, 2014, pág. 95).

2.2.20. Tipos de organización.

Por su presentación:

1. Verticales

Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo. (Thompson, 2017)

2. Horizontales

“Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente” (Thompson, 2017).

3. Mixtos

“Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base” (Thompson, 2017).

4. De Bloque

“Son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos” (Thompson, 2017).

2.2.21. Organigrama

“Los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría” (Thompson, 2017).

Simbología

Tabla 17

Simbología de organigrama

NOMBRE	SIGNIFICADO	SÍMBOLO
Rectángulo	Departamentos o divisiones de la organización que varían en importancia de acuerdo a su tamaño.	
Líneas continuas verticales	Líneas de mando de una división superior a una inferior.	
Líneas continuas horizontales	Indican comunicación y la unión entre órganos de asesoría.	
Relación de apoyo de asesorías	Línea llena sin interrupciones, de trazo suave, colocada perpendicularmente a la unidad administrativa.	
Relación de especialización	Líneas horizontales que indican correlación.	

Elaborado por Dayana Carrera (Autora)

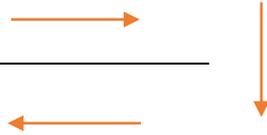
2.2.22. Flujograma.

“Los agramas de flujo o flujogramas son representaciones gráficas que emplean elementos geométricos para representar secuencias de un proceso, de igual modo permiten describir la secuencia y su interacción de las distintas etapas de un procedimiento” (Caro, 2012).

Simbología

Tabla 18

Simbología de diagrama de flujo de procesos.

NOMBRE	SIGNIFICADO	SÍMBOLO
Terminación	Indica el comienzo o el final de un flujo en el diagrama de procesos.	
Proceso	Indica un determinado proceso, las actividades y funciones.	
Flecha	Símbolo de conexión utilizado para indicar una interconexión entre otros símbolos y la dirección del flujo.	
Decisión	Muestra que se debe tomar una decisión y lo que se va a seguir de acuerdo a la decisión tomada.	
Documento	Tipo de dato o información que las personas pueden leer.	
Sub-rutina o proceso definido	Proceso que ya está definido previamente.	

2.2.23. Jerarquías.

Una organización jerárquica es una estructura organizativa donde cada entidad en la organización excepto uno está subordinado a una entidad única. Las jerarquías están formadas normalmente por un grupo singular y de poder en la parte superior con los niveles posteriores por debajo de ellos. (Perez, 2018)

2.2.24. Autoridad y responsabilidad.

Los gerentes tienen la facultad de delegar, pero esto no los libera de la responsabilidad original que recibieron. Un gerente puede delegar a un empleado la realización de una actividad y aunque este último asume la responsabilidad operativa, el gerente retiene la responsabilidad última por la realización del trabajo, aunque ahora se trate de realizar la labor a través de otra persona. Es decir que la autoridad para delegar no significa desprenderse la responsabilidad. (Bello, 2013, pág. 83)

2.2.25. Tareas.

“Se refiere a las actividades individuales a desempeñar por el empleado en un puesto operativo, generalmente las tareas son sencillas y se realizan en serie. Cortar laminas, realizar un tornillo, coser botones, etc.” (Runa, 2017).

2.2.26. Segregación de funciones.

Uno de los principios del Control Interno es la segregación de funciones es para prevenir el fraude interno en la organización. Con esto un individuo no llevará a cabo todas las actividades de operación, no todo estará bajo su responsabilidad; ninguna persona debe manejar todas las fases de una transacción, ninguna persona debe ser capaz de registrar, autorizar y conciliar una transacción. Ello como mecanismo de protección para esas mismas personas, ya se trata de empleados o de administradores y de la misma organización, máxime si esta es de interés público. (Duarte C. , 2017)

2.2.27. Dirección.

La dirección empresarial es la actividad destinada al liderazgo, la conducción y el control de los esfuerzos de un grupo de individuos, que forman la empresa, hacia determinados objetivos

comunes. Para definir y estructurar correctamente el trabajo de un directivo debemos tener claras sus funciones y atribuciones, éstas puede ser divididas en varios aspectos. (Villalona, 2014)

2.2.28. Toma de decisiones.

Como tomar una decisión supone escoger la mejor alternativa de entre las posibles, se necesita información sobre cada una de estas alternativas y sus consecuencias respecto a nuestro objetivo. La importancia de la información en la toma de decisiones queda patente en la definición de decisión propuesta por Forrester, entendiéndolo por esta "el proceso de transformación de la información en acción. (Ujaen, 2015)

2.2.29. Metas.

“Las metas en su acepción más conocida y utilizada, sirve para que cualquier persona la utilice en orden a denominar la finalidad o el objetivo que se ha trazado a cumplir en esta vida” (ABC, 2015).

2.2.30. Estrategias de marketing.

Las estrategias de marketing, en palabras sencillas, son el conjunto de acciones que tienen el objetivo de incrementar las ventas y lograr una ventaja competitiva sostenible. Esto incluye actividades básicas, de corto y largo plazo, que tienen que ver con el análisis de la situación inicial de una compañía, así como con la evaluación y selección de sus estrategias orientadas al mercado (en general, todo esto se relaciona fuertemente con el plan de marketing. (Velázquez, 2017)

2.2.31. Control.

Se puede definir como: La función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional. (empresa, 2012)

2.3. Manual de seguridad y salud ocupacional

2.3.1. Definición.

Según (Álvarez, 2015, pág. 31) explica:

El manual de seguridad y salud ocupacional “Se dedica al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores y agentes ambientales originados en o por el lugar de trabajo, que pueda causar enfermedad o ineficiencia entre los trabajadores. Su responsabilidad es garantizar el control de riesgos para minimizar su presencia, debe detectar, analizar y evaluar el sistema de trabajo y su ambiente con el fin de establecer los controles para mejorarlo en busca tanto de la salud como de la productividad”.

2.3.2 Salud y seguridad ocupacional.

“Promoción y protección de la salud de los trabajadores, y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas” (GeaGea, 2012, pág. 15).

2.3.3. Normas ISO 45001 de seguridad y salud ocupacional.

Es la nueva norma internacional para la gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST). Se trata de una herramienta útil para ayudar a las organizaciones y empresas en la gestión de los riesgos y oportunidades en la prevención de las lesiones y los problemas de salud en el trabajo (Line, 2018).

2.3.4. Objetivo Normas ISO 45001.

“El objetivo de la implementación de la norma es mejorar el sistema de gestión para proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable” (Line, 2018)

2.3.5. ISO 45001 aspectos claves.

ISO 45001 viene a reemplazar a la norma OHSAS 18001 y en primer lugar hemos de destacar que, en comparación con el anterior, ISO 45001 es realmente más fácil de implementar e integrar en cualquier sistema de gestión, por lo que este es el principal beneficio normativo de este nuevo esquema. (Line, 2018)

- **El contexto de la organización. (Capítulo 4.1):** la organización debe identificar los problemas externos (factores tecnológicos, económicos, legales y otros factores sociales) e internos (cultura, conocimiento, valores y desempeño) que introducen nuevas cláusulas para la determinación sistemática y el monitoreo del contexto empresarial.
- **Las necesidades de las partes interesadas y la participación de los trabajadores Capítulo 4.2):** como un aspecto realmente novedoso, la norma ISO 45001 requiere comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas apropiadas para el negocio y también considerar la participación y consulta de los trabajadores.
- **Liderazgo (Capítulo 5.1):** esta cláusula requiere un mayor compromiso y participación de la alta dirección en la identificación de riesgos seguridad y salud de los trabajadores y la integración de los requisitos del SGSST Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en sus procesos comerciales.
- **Identificación de peligros: gestión de riesgos (Capítulo 6.1):** las organizaciones deben gestionar y tomar medidas para abordar los riesgos y oportunidades identificadas y que puedan afectar a la capacidad del sistema de gestión para cumplir sus objetivos.
- **Objetivos y desempeño (Capítulos 6.2):** el establecimiento de objetivos es fundamental para evaluar el desempeño del SGSST y establecer medidas de mejora del sistema
- **Información documentada (Capítulo 7.5):** toda la información documentada, tanto documentos como evidencias o registros, debe conservarse independientemente del soporte, electrónica u otro medio cualquiera de forma que sea controlada y administrada.

- **Mejora continua (Capítulo 10.2):** La norma requiere que la empresa mantenga una actitud proactiva en la toma de decisiones para la mejora de las condiciones de seguridad y salud de sus trabajadores adelantándose en lo posible a los posibles incidentes de seguridad de sus trabajadores utilizando los métodos de análisis de riesgos y las causas de las no conformidades, así como los resultados de la medida de la efectividad de las medidas aplicadas.

2.3.6. Beneficios y mejoras Normas ISO 45001.

- Busca la disminución de la siniestralidad laboral, aumentando el desempeño y la productividad.
- Crea una gestión de identificación, evaluación y control de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo.
- Se implanta la prevención continua dentro de la cultura empresarial, evitando causas que originan accidentes y enfermedades laborales.
- Se empieza con el diseño de un entorno más seguro por los trabajadores, ayudado a crear un mejor ambiente y sus beneficios.
- Actualización y vigilancia con el cumplimiento de la legislación en materia de seguridad laboral SST, evitando sanciones administrativas producto de sus incumplimientos.
- Hay una reducción de costes gracias a la prevención y disminución de gastos innecesarios.
- Mejora la gestión interna de la organización.
- Mejora de la comunicación entre empresa-empleados, empresa-autoridades y otras partes interesadas (sindicatos, proveedores, etc).
- Inculca dentro de la cultura empresarial la prevención como una prioridad para lograr entornos de trabajo más seguros y saludables (exigido por legislaciones y leyes actuales).
- Crea un compromiso de los trabajadores en la prevención continua (materias de SST).

2.3.7. Condición de trabajo.

“La actividad laboral está sujeta a variables muy diversas y el conjunto de todas ellas forman las condiciones de trabajo” (MX., 2014).

2.3.8. Lugar de trabajo.

“Establece las condiciones mínimas de seguridad y salud de los lugares de trabajo: estructuras, espacios, superficies, accesos, condiciones ambientales (iluminación, temperatura, etc.) y servicios”. (Gómez, 2016, pág. 24)

2.3.9. Reglamento de los servicios de prevención.

Determina los procedimientos de evaluación de riesgos, las modalidades de organización, el funcionamiento y control de los servicios de prevención, así como las capacidades y aptitudes de dichos servicios y de los trabajadores designados. La evaluación de riesgos es el proceso dirigido a estimar la magnitud de los riesgos que no hayan podido evitarse y obtener la información necesaria para que la empresa esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas. La organización de recursos para el desarrollo de las actividades preventivas deberá realizarla la empresa conforme a alguna de estas modalidades: (Gómez, 2016, pág. 24)

- Asumiendo personalmente la actividad.
- Designando a uno o varios trabajadores.
- Constituyendo un servicio de prevención propio.
- Recurriendo a un servicio de prevención externo.

Dichos servicios deberán ser suficientes y adecuados a las actividades preventivas a desarrollar, según el tamaño de la empresa, los riesgos o la peligrosidad de las actividades desarrolladas. Sobre las capacidades o aptitudes, el reglamento determina tres niveles funcionales (básico, intermedio y superior), así como la formación exigible en cada caso”. (Gómez, 2016, pág. 24)

2.3.10. Factores de riesgo.

Los factores de riesgo son aquellas variables o condiciones que incrementan la probabilidad de sufrir el percance o la enfermedad. Actualmente las enfermedades se estudian a través de los factores de riesgo: así entre los factores de riesgo para el infarto agudo de miocardio se han identificado: la obesidad, el sedentarismo, el incremento del colesterol sanguíneo, el tabaquismo y la hipertensión. Todos los eventos patológicos están asociados a diferentes factores de riesgo en menor o mayor medida. (Heredia, 2010, pág. 6)

2.3.11. La prevención y el panorama de riesgo.

Las empresas productivas y de servicio deben planificar las acciones preventivas a partir de la identificación de riesgos ocupacionales, evaluar los riesgos a la hora de elegir los equipos de trabajo, sustancias o preparados químicos, el acondicionamiento de los lugares de trabajo, y controlarlos cuando superen los límites permisibles. Al proceso para la prevención de riesgos ocupacionales se le denomina Gestión del Riesgo Ocupacional y se desarrolla en tres etapas: (GeaGea, 2012, pág. 116)

1. El Reconocimiento
2. La Evaluación
3. El Control

2.3.12. Incidente laboral.

Incidente. (Cuasi-accidente) es un acontecimiento no deseado que bajo circunstancias un poco diferentes pudo haber resultado en lesión, enfermedad en las personas, daños a la propiedad o pérdida en el proceso. Por ejemplo, la situación que se presenta al martillar un clavo; éste se parte y pasa rozando el ojo sin tocarlo; por lo tanto, no se produjo la lesión, pero pudo haberse convertido en un accidente de trabajo grave. (GeaGea, 2012, pág. 197)

2.3.13. Accidente de trabajo.

Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución

de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. (GeaGea, 2012, pág. 79)

2.3.14. El riesgo ocupacional.

“El riesgo ocupacional es la probabilidad que el trabajador tiene de sufrir un accidente o una enfermedad en el trabajo durante la realización de su actividad laboral -no necesariamente con vínculo contractual” (Heredia, 2010, pág. 6).

2.3.15. Riesgo laboral.

“El riesgo laboral es toda aquella condición del trabajo que potencialmente puede causar daño al trabajador” (Heredia, 2010, pág. 6).

“Riesgo laboral: posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” (Gómez, 2016, pág. 7).

2.3.16. Tipos de riesgos laborales.

1. Riesgos Físicos.

Definimos ruido a una sensación auditiva generalmente desagradable. Cuando escuchamos un ruido primero lo apreciamos por el oído externo, después, la onda es recibida por el oído medio que es donde está el tímpano. Posteriormente la señal pasa por una cadena de huesecillos y la recibe el cerebro mediante unas células capilares. Cuando el ruido es muy fuerte se activan las células capilares y hay riesgo de perder la capacidad auditiva. Debemos protegernos con todas las medidas de seguridad posibles. Cuando el ruido es muy fuerte se activan las células capilares y hay riesgo de perder la capacidad auditiva. Debemos protegernos con todas las medidas de seguridad posibles. (empresarial, 2015)

“Las vibraciones por todo tipo de maquinaria pueden afectar a la columna vertebral, dolores abdominales y digestivos, dolores de cabeza...” (empresarial, 2015).

“El deslumbramiento, las sombras, la fatiga y el reflejo son factores producido por la iluminación. Estos elementos pueden producir un accidente por eso hay que vigilar con el tipo de lámparas y respetar los niveles adecuados de luz” (empresarial, 2015).

“La temperatura y la humedad en el ambiente si son excesivamente altas o bajas puede producir efectos adversos en las personas. Los valores ideales en el trabajo son 21°C y 50% de humedad” (empresarial, 2015).

“Las radiaciones ionizantes son ondas electromagnéticas que alteran al estado físico sin percibirse en el ambiente. Los efectos son graves a la larga, por eso hay que limitar las ondas y tener un control médico” (empresarial, 2015).

2. Riesgos Químicos.

“Son producidos por procesos químicos y por el medio ambiente. Las enfermedades como las alergias, la asfixia o algún virus son producidas por la inhalación, absorción, o ingestión. Debemos protegernos con mascarillas, guantes y delimitar el área de trabajo” (empresarial, 2015).

3. Riesgos Biológicos.

“Las enfermedades producidas por los virus, bacterias, hongos, parásitos son debidas al contacto de todo tipo de ser vivo o vegetal. Para evitarlas se recomienda tener un control de las vacunas y sobretodo protegerse con el equipo adecuado” (empresarial, 2015).

4. Riesgos Ergonómicos.

“La ergonomía es la ciencia que busca adaptarse de manera integral en el lugar de trabajo y al hombre. Los principales factores de riesgo ergonómicos son: las posturas inadecuadas, el levantamiento de peso, movimiento repetitivo. Puede causar daños físicos y molestos”. (empresarial, 2015)

Este tipo de riesgo ofrece cifras relativamente altas ocupando el 60% de las enfermedades en puestos de trabajos y el 25% se deben a la manipulación de descargas. Cuando levantamos peso la espalda tiene que estar completamente recta y las rodillas flexionadas. Si son trabajos físicos, antes de empezar debemos estirar los músculos y las articulaciones para evitar futuras lesiones. Hay que utilizar métodos seguros en todo momento. (empresarial, 2015)

5. Riesgos Psicosociales.

“Algunos de estos riesgos nos afectan a todos nosotros en algún momento de nuestra vida laboral. Algunos de los más comunes son: estrés, fatiga, monotonía, fatiga laboral... Para prevenirlas es recomendable respetar los horarios laborales sin excederse en las horas”. (empresarial, 2015)

“Debemos tener como mínimo un descanso de 15 minutos a partir de las 6 horas. La estabilidad y un buen ambiente nos ayudaran a disminuir estos riesgos” (empresarial, 2015).

6. Riesgos Mecánicos.

“Este tipo de riesgos se ven reflejados a trabajos en altura, superficies inseguras, un mal uso de las herramientas, equipos defectuosos. Debemos asegurarnos siempre de revisar la maquinaria en la que trabajamos para evitar posibles incidentes” (empresarial, 2015).

7. Riesgos Ambientales.

“Estos factores son los únicos que no podemos controlar. Se manifiestan en la naturaleza la lluvia, la tempestad, las inundaciones... Debemos ser previsibles y prudentes” (empresarial, 2015).

2.3.17. Daños derivados del trabajo.

Daños derivados del trabajo: enfermedades o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. Hay que prestar especial atención a los factores de tipo organizativo y psicosocial, puesto que sus consecuencias (fatiga mental, estrés laboral, etc.) no son tan llamativas como las clásicas

(accidente de trabajo y enfermedad profesional), por lo que acostumbran a pasar desapercibidas. (Gómez, 2016, pág. 7)

2.3.18. Registro de prevención de riesgos laborales.

Como (Solé, 2012, pág. 45) señala:

“Documentos que proporcionan información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos obtenidos mediante observación, medición, ensayo u otros medios de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos en materia de prevención de riesgos laborales”.

2.3.19. Gestión del riesgo.

La gestión de riesgos es el proceso de identificar, analizar y responder a factores de riesgo a lo largo de la vida de un proyecto y en beneficio de sus objetivos. La gestión de riesgos adecuada implica el control de posibles eventos futuros. Además, es proactiva, en lugar de reactiva. (GERENS, 2016)

2.3.20. Señalización del lugar de trabajo.

“La correcta señalización de la zona de trabajo no elimina el riesgo, pero es una técnica necesaria para la prevención. Las señales de seguridad resultan de la combinación de una forma geométrica, un color (denominado, de seguridad) y un símbolo o pictograma”. (Gómez, Manual de prevención de riesgos laborales, 2016, pág. 45)

Los colores de seguridad son:

- Rojo: parada, prohibición, lucha contra incendios.
- Amarillo: atención, zona de peligro.
- Verde: situación de seguridad, primeros auxilios.
- Azul: obligación, indicaciones. Atendiendo al significado, existen señales de: Prohibición (de comportamiento) y Obligación (de comportamiento).

2.3.21. Evaluación del riesgo laboral.

“La evaluación de los riesgos ocupacionales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos ocupacionales que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para adoptar las medidas preventivas” (GeaGea, 2012, pág. 117).

2.3.22. Control del riesgo laboral.

“El concepto de control de riesgo tiene antecedentes desde la década del 90. Sin embargo, es durante los últimos 15 años que se convierte en el contenido central de la calidad del desempeño de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo”.

2.3.23. Proceso del control del riesgo.

El proceso de control de riesgos se basa en los factores humanos del trabajo identificados (experiencia laboral, destrezas, conocimiento, fuerza y energía) pero no se agota en ellos. Cuando se gestionan riesgos ocupacionales, se debe tomar en cuenta las causas-raíces de todo evento con pérdidas. Por esta misma razón, para el diseño e implementación de los controles de riesgo, las prácticas mejoradas de trabajo, capacitación y mejoramiento de la comunicación con los trabajadores, son medios o herramientas muy eficaces. De inicio, es necesario reconocer la relación entre área, estación y puesto de trabajo. Las tareas del trabajo son la demanda y la oferta es el conjunto de recursos disponibles, tanto por el factor humano como de materia prima, máquinas, herramientas y energía. (Valle, 2018)

2.3.24. La importancia de la jerarquía de control de riesgo.

Para eliminar o controlar los peligros, las organizaciones cuentan con jerarquías de controles operacionales en seguridad y salud. Para evitar accidentes en sus instalaciones, las compañías implementan estándares para la prevención o el control de fatalidades, mediante procedimientos liderados por los gerentes generales, quienes deben aprobar, comunicar y monitorear su cumplimiento obligatorio. (Conexiónsan, 2016)

- **Eliminación del peligro:** al detectarse la posibilidad de eliminar un peligro puede, debería de serlo. De lo contrario la tecnología o el proceso sería obsoleto. Pero sobre todo se debe

considerar la eliminación del peligro en la fase de diseño de la instalación, proceso u operación. Se debe tener como objetivo transmitir que el ambiente es lo más seguro posible.

- **Sustitución del peligro:** cuando se detecta un peligro específico, y al tenerse posibilidades técnicas para hacerlo, se procede a sustituirlo mediante el reemplazo del material, la sustancia o el proceso por uno menos peligroso. Un ejemplo es el reemplazo de materiales hechos de asbesto por ser cancerígenos. Actualmente existe la tecnología para la sustitución y los medios para realizarlo.
- **Reducción del peligro:** luego de buscar la eliminación o sustitución del peligro, sin éxito, se procede a reducir las propiedades peligrosas.
- **Controles de ingeniería:** involucran el rediseño del equipamiento, del proceso o de la organización del trabajo. Se cuenta con dispositivos derivados de los avances tecnológicos que ayudan a que los peligros sean contenidos o aislados de una mejor manera.
- **Controles administrativos:** se realizan proveyendo de controles como capacitación, procedimientos, etc. Se trata de un reforzamiento de los controles anteriores que se han debido implementar. También se refuerzan aquellos controles implementados para riesgos leves. Cuando no es posible colocar controles de ingeniería que contengan el peligro, la utilización de los controles administrativos genera conciencia y advierte al trabajador acerca de un peligro determinado y de las medidas que se deben tomar para mitigarlo. Ejemplos de estos controles son los carteles, las señales, la difusión de procedimientos, etc.
- **Elementos de Protección a las Personas (EPP):** el uso de los EPP apropiados se da cuando otros controles no sean posibles de aplicar. Existe una amplia gama de equipos para proteger todo el cuerpo de los trabajadores, pero siempre se debe tener en cuenta la importancia de que puedan trabajar libremente. Si no es posible de tal forma, su uso debe ser obligatorio.

A los tres primeros niveles de esta jerarquía les corresponde la implementación de barreras duras y a los otros tres las barreras blandas.

2.4. Marco legal

2.4.1. Constitución Política de la República de Ecuador 2008.

“A través de la Constitución ecuatoriana se emiten normas y garantías de protección al trabajador. Estas deben ser responsablemente cumplidas, ya que son derechos irrenunciables e imprescriptibles” (Ecuador C. P., 2008).

2.4.2. Del servicio ecuatoriano de capacitación profesional.

“Art. 9.- 1. El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional introducirá en sus programas de formación a nivel de aprendizaje, formación de adultos y capacitación de trabajadores, materias de seguridad e higiene ocupacional. 2. Capacitará a sus instructores en materias de seguridad y salud de los trabajadores. 3. Efectuará asesoramiento a las empresas para formación de instructores y programación de formación interna”. (Ecuador C. d., 2009)

“Que, el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”. (Ecuador C. d., 2009)

2.4.3. Código del trabajo.

“El código de trabajo es un documento para legislar la actividad laboral en el Ecuador. Fue creado por el H. Congreso Nacional de conformidad con la constitución Política de la República” (Educarplus, 2017).

2.4.4. Código de la salud.

El presente Código tiene por objeto garantizar el cumplimiento de los derechos a la salud establecidos en la Constitución de la República Ecuatoriana a través de la regularización de la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud. Regula los programas y acciones en salud desde el ámbito técnico, administrativo y financiero.

2.4.5. Decreto 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente del trabajo.

“Las disposiciones del Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución del riesgo del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo” (Trabajo M. d., Decreto 2393).

2.4.6. Resolución 741. Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.

“Regula la entrega de prestaciones del Seguro General de Riesgos del Trabajo, que cubren toda lesión corporal por consecuencia del trabajo que realiza el afiliado, incluidos los que se originen durante los desplazamientos entre su domicilio y lugar de trabajo”. (Social I. d., 1978)

2.4.7. Resolución 333. Reglamento para el Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo “SART”.

“Tiene como objetivo normar los procesos de auditoría técnica de cumplimiento de normas de prevención de riesgos del trabajo, por parte de empleadores y los trabajadores sujetos al régimen del Seguro Social” (IESS, Resolución 333).

2.4.8. Resolución 957. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

“Las normas previstas en el presente Instrumento tienen por objeto promover y regular las acciones que se deben desarrollar en los centros de trabajo de los países miembros para disminuir o eliminarlos en su totalidad los daños a la salud del trabajador”. (Trabajo I. A., Resolución 957)

2.4.9. Convenio No. 121 de la OIT (Organización Mundial de Trabajo). Convenio relativo a las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

“Contiene disposiciones sobre el establecimiento de procedimientos para la declaración de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y sienta las bases para la eventual elaboración de un protocolo sobre la cuestión” (OIT, Convenio No. 121).

2.4.10. Ley de seguridad social.

“Art. 155.- Señala como lineamientos de política del Seguro General de Riesgos del Trabajo, la protección al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral” (Social I. E., Resolución No. C.D. 513).

“Art. 156.- El Seguro General de Riesgos del Trabajo cubre toda lesión corporal y todo estado mórbido originado con ocasión o por consecuencia del trabajo que realiza el afiliado, incluidos los que se originen durante los desplazamientos entre su domicilio y lugar de trabajo” (Social I. E., Resolución No. C.D. 513)..

2.4.11. Ley compañías del Ecuador.

1. Disposiciones generales.

“Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil” (Nacional, 2014).

“Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber” (Nacional, 2014):

1. La compañía en nombre colectivo;
2. La compañía en comandita simple y dividida por acciones.
3. La compañía de responsabilidad limitada.
4. La compañía anónima
5. La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas.

La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

“Art. 3.- Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad” (Nacional, 2014).

“Art. 4.- El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma. Si las compañías tuvieren sucursales o establecimientos administrados por un factor, los lugares en que funcionen éstas o éstos se considerarán como domicilio de tales compañías para los efectos judiciales o extrajudiciales derivados de los actos o contratos realizados por los mismos ” (Nacional, 2014).

“Art. 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional” (Nacional, 2014).

Art. 6.- Toda compañía nacional o extranjera que negociare o contrajera obligaciones en el Ecuador deberá tener en la República un apoderado o representante que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones respectivas. Sin perjuicio de lo que se dispone en el Art. 415, si las actividades que una compañía extranjera va a ejercer en el Ecuador implicaren la ejecución de obras públicas, la prestación de servicios públicos o la explotación de recursos

naturales del país, estará obligada a establecerse en él con arreglo a lo dispuesto en la Sección XIII de la presente Ley. En los casos mencionados en el inciso anterior, las compañías u otras empresas extranjeras organizadas como personas jurídicas, deberán domiciliarse en el Ecuador antes de la celebración del contrato correspondiente. El incumplimiento de esta obligación determinará la nulidad del contrato respectivo. (Nacional, 2014)

“Art. 7.- Si la compañía omitiere el deber puntualizado en el artículo anterior, las acciones correspondientes podrán proponerse contra las personas que ejecutaren los actos o tuvieren los bienes a los que la demanda se refiera, quienes serán personalmente responsables” (Nacional, 2014).

2.4.1.2. Organización Internacional Del Trabajo

Única agencia 'tripartita' de la ONU, la OIT reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 Estados miembros a fin de establecer las normas del trabajo, formular políticas y elaborar programas promoviendo el trabajo decente de todos, mujeres y hombres.

Las normas internacionales del trabajo son instrumentos jurídicos elaborados por los mandantes de la OIT (gobiernos, empleadores y trabajadores) con objeto de enunciar los principios y derechos fundamentales en el trabajo y de reglamentar otros ámbitos del mundo laboral. Aunque estas normas revisten principalmente la forma de convenios y recomendaciones, la OIT también adopta otros instrumentos jurídicos, como declaraciones y resoluciones que contienen manifiestos oficiales y solemnes en que se reafirma la importancia que los mandantes otorgan a determinados principios y valores. (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 2019)

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Introducción

La presente propuesta tiene como finalidad la elaboración e implementación de un Manual Administrativo y de Seguridad y Salud Ocupacional para la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” que permita mejorar las actividades diarias y a su vez sirva como una herramienta clave para el control de los riesgos y las enfermedades a los cuales se encuentran expuestos todos los empleados y que podrían estar afectando a su salud. Cabe recalcar que con el mejoramiento de las actividades se podrá obtener un desempeño laboral eficiente que permita garantizar el servicio de transporte pesado.

3.2. Objetivos de la propuesta

3.2.1. Objetivo general

Elaborar e implementar un Manual Administrativo y de Seguridad y Salud ocupacional para la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”, en la parroquia de Tufiño, cantón Tulcán, provincia del Carchi.

3.2.2. Objetivos específicos:

- Elaborar un plan estratégico que permita identificar la dirección que tiene la empresa.
- Diseñar una estructura organizacional y un manual de funciones para la evaluación del desempeño de los trabajadores en cada departamento.
- Identificar los procesos administrativos que se realizan en la empresa.
- Identificar métodos claves para la determinación de la satisfacción del cliente.

- Realizar una guía de salud y seguridad ocupacional para el control de los posibles riesgos creando condiciones seguras de trabajo.

3.3. Alcance

El presente Manual Administrativo y de Seguridad y Salud Ocupacional tiene cobertura para todos los accionistas, trabajadores y clientes de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”.

3.4. Orientación de la propuesta

La presente propuesta está orientada a todas las personas quienes conforman la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” y a sus clientes para un mejor desempeño laboral tanto en eficiencia y seguridad.

3.5. Desarrollo de la propuesta

3.5.1. Manual administrativo

El Manual Administrativo contiene un plan estratégico con el cual se podrá llegar a tener un correcto direccionamiento y cumplir con todos los objetivos que tiene la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A”, después se elabora una estructura organizacional la cual permite identificar y detallar el nivel jerárquico de cada puesto de trabajo. Posteriormente, con la elaboración y la implementación del manual de funciones servirá como guía para la realización y control eficiente y eficaz de las actividades que realizan los empleados, en donde se detalla cada función y cada responsabilidad que debe tener cada empleado según su puesto de trabajo. Y finalmente con la identificación de métodos claves para la determinación de la satisfacción del cliente ayudará a que la Compañía tome en cuenta todas las falencias que tenga su servicio y poder dar una solución rápida garantizando el servicio de transporte pesado.

1. Plan estratégico

Con la implementación del plan estratégico la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” se fijará metas para poder llegar a otros mercados, incluso se podrá obtener la dirección hacia donde quieren llegar tanto la Compañía como cada empleado y comprometerse para poder cumplir con ese destino.

Para lo cual a continuación se detalla lo que contendrá el Plan Estratégico:

- Misión
- Visión
- Objetivos estratégicos
- Valores y Principios
- Políticas
- Metas

Misión

“TUFITRANS S.A.” es una Compañía de Transporte Pesado comprometida en brindar a sus clientes en general un servicio de calidad, seguro y puntual en la entrega de la mercancía para satisfacer sus expectativas.

Visión

Para el año 2022 ser una empresa líder en transporte pesado que marque la diferencia en toda la provincia del Carchi, con la atención personalizada hacia nuestros clientes brindando un servicio de calidad y ser reconocidos por el transporte de mercancía a los mercados locales, provinciales e internacionales.

Objetivos estratégicos

Objetivo General

Brindar un excelente servicio de transporte pesado garantizando seguridad y rapidez en la entrega de la mercancía mediante el recurso humano altamente capacitado que permita cumplir con las necesidades y requerimientos de los clientes.

Objetivos Específicos

- Establecer la calidad del servicio de transporte pesado incrementando la satisfacción del cliente de acuerdo a sus necesidades.
- Analizar las actividades ejecutadas por los trabajadores mediante una evaluación continua.
- Implementar estrategias que ayuden al mejoramiento de la eficiencia y eficacia en el ámbito laboral de la Compañía.
- Permitir el mejoramiento del personal por medio de la implementación de capacitaciones.
- Cumplir a cabalidad con el reglamento interno de la Compañía sin excepción.

Valores y Principios

- **Seguridad:** El personal toma en cuenta la seguridad en su desempeño laboral porque contribuye a la prevención de los riesgos y accidentes laborales.
- **Apertura al cambio:** Actitud positiva hacia los cambios que permita adquirir mayor eficiencia en la gestión de la empresa, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos.
- **Puntualidad:** El servicio de transporte pesado es puntual en la entrega y salida de la mercancía transportada incrementando un nivel de aceptación con sus clientes.
- **Cumplimiento:** Las acciones de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” se ven reflejadas en el cumplimiento del buen servicio que brinda.

- **Responsabilidad:** Cumplir con todos los requerimientos, compromisos y exigencias que requieren las actividades al momento de realizar el servicio de transporte pesado.
- **Calidad:** Ofrecer un buen servicio en donde el cliente se sienta satisfecho y seguro de adquirir dicho servicio ya que la empresa cuenta con personal altamente capacitado para cumplir a cabalidad con las necesidades del cliente.
- **Respeto:** Todo el personal se encuentra al tanto de que el respeto es el valor que se debe promover dentro y fuera de la empresa con el fin de que el cliente se sienta seguro y exista un ambiente de negociación comfortable.

Políticas

- La Compañía cumplirá rigurosamente con todas las normas legales vigentes y estatutos que se encuentran estipulados por la Agencia Nacional de Tránsito.
- Buscará satisfacer los requerimientos de todos los clientes, asegurando la calidad del servicio de transporte pesado brindado por la Compañía.
- Mejorará las actividades empresariales a través de capacitaciones y evaluaciones continuas.
- Exigirá el transporte de mercadería por carretera en unidades que se encuentre en perfecto estado con las medidas de seguridad estipuladas y en el tiempo de entrega convenido.
- Dará cumplimiento a la normativa y legislación vigente en materia medioambiental de nuestro país.
- Buscará estrategias de prevención de riesgos, seguridad y salud de los trabajadores por medio de la vigilancia continua de los riesgos laborales.

Metas

- Obtener la habilitación internacional de transporte pesado.
- Trasladar mercancía a los mercados locales, provinciales e internacionales.

- Obtener la cobertura total del manejo y control del servicio de transporte pesado del sector.
- Brindar un excelente servicio de transporte pesado.
- Transmitir confianza y seguridad dentro de la Compañía y con los clientes.

PROYECTO PARA OBTENER LA COBERTURA TOTAL DEL RANGO DE SERVICIO

Introducción

Los tiempos de hoy son tiempos de compradores, de consumo, de necesidades subjetivas que el consumidor debe satisfacer, es tiempo donde el cliente no tiene un único perfil sino varios, y donde cada perfil puede determinar unas condiciones distintas de tiempo, de especificaciones, de precio y de calidad de servicio.

Los clientes están aprendiendo a exigir, a darse cuenta que pueden obtener más por su dinero. La rapidez, confiabilidad, seguridad, calidad son características que van implícitas en la oferta del servicio, ya no basta solo con una buena calidad del servicio, ahora se trata de trascender en el cliente proporcionándole además de los servicios básicos con los que cuenta la empresa, valores agregados o servicios extraordinarios que ofrezcan una experiencia diferente cumpliendo con las expectativas del usuario del servicio; además que todo esto exige una satisfacción total basada en los servicios adicionales que se ofrecen y que le corresponden al cliente por haber efectuado el uso del mismo.

Razón por la cual se pretende desarrollar un proyecto que permita obtener la cobertura total del manejo y control del servicio que oferta la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”, y a su vez determinar que se cumpla con las expectativas de los clientes.

Justificación

En la parroquia de Tufiño se pretende dar a conocer a la Compañía y que la misma se establezca como pionera en toda la área de influencia y sus alrededores, además se intenta que con los niveles de la prestación del servicio de transporte pesado vaya mejorando de acuerdo a la atención que reciben los clientes, la calidad de los estándares del mismo y la percepción de los usuarios del servicio. Así mismo se evaluará la cobertura de acuerdo al rango de servicios dándoles un valor de importancia de menor a mayor y si se da el cumplimiento de manera parcial o total; esto es importante ya que permitirá conocer el crecimiento que puede generar a futuro la empresa de manera interna y externa siendo los clientes el elemento importante en esta evolución.

También se analizará y evaluará periódicamente el cumplimiento de metas y objetivos, el acatamiento del reglamento interno por parte de todos los miembros de la Compañía, además del estado de la infraestructura, equipos mobiliarios, vehículos entre otros que se dispongan como bienes de la empresa; y el cumplimiento de contratos en el tiempo establecido esto generará un lazo de confianza entre la Compañía y los clientes.

Objetivos:

General.

Elaborar un plan de obtención de cobertura total del manejo y control del servicio para la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A”, permitiendo que se dé a conocer la confiabilidad, metas y objetivos de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los clientes.

Específicos.

- Investigar los posibles clientes potenciales y sus necesidades.
- Analizar los sitios donde existe mayor demanda del servicio.

- Identificar el funcionamiento de la Compañía, especialmente en el área administrativa.
- Obtener el 100% de la cobertura en el área de influencia.

Delimitación de la zona.

Se puede determinar de acuerdo al conjunto de clientes nuevos, antiguos y potenciales que requieren el servicio, esto permitirá:

- **Ofrecer una imagen positiva de la empresa.**

La forma en la que se oferte los servicios permitirá dar a conocer el logotipo de la Compañía y de esta manera generar una idea positiva en nuestros clientes siendo ellos la base fundamental en la evaluación del desempeño de cada uno de los trabajadores de la empresa; esto ayudará a que la misma sea reconocida por su eficiencia, eficacia y cumplimiento tanto de sus valores como de la entrega de pedidos y contratos a tiempo.

Además, una imagen positiva se oferta al cliente mediante todo el personal y se debe tomar en cuenta aspectos como:

- Comunicación personalizada.
 - Trato respetuoso y cortés de acuerdo a los principios y valores de la Compañía.
 - Permitir que el cliente revise que los datos estén correctos.
 - Evitar dañar la imagen de la Compañía.
 - Recordar la frase “el cliente siempre tiene la razón”, escuche antes de hablar.
- **Aumentar la demanda del servicio.**

Para lo cual se debe realizar lo siguiente:

1. Entender las necesidades de los clientes: Esto permitirá que la Compañía cuide a sus clientes frecuentes y adquiera nuevos haciéndoles propuestas de mejora y dando cumplimiento inmediato de sus demandas y sugerencias.
 2. Adquirir experiencia: permitirá que la empresa adquiera recomendaciones por parte de los clientes y esto genere mayor experiencia en el personal interno y puedan ofrecer un mejor servicio diferente al de la competencia.
 3. Estrategias de marketing: ayudará a que la empresa se dé a conocer a parte de ofrecerles el servicio principal se les brindará un plus que permita mejorar la prestación del servicio y además obtendrán un beneficio extra y de esta manera el cliente podrá ver que hace un ahorro.
 - Premios al cliente fiel.
 - Cupones de sorteo por la prestación del servicio de transporte pesado.
 - En cierta temporada del año realizar una rebaja en los precios.
 - Oferta de servicios de transporte pesado (2 x 1).
- **Permitir un crecimiento económico del 25% trimestralmente.**

La Compañía de Transporte Pesado “TUIFTRANS S.A.” deberá:

- Trazar metas a corto plazo que ayudará al incremento económico, por medio de ofertas que ayuden al ahorro del bolsillo del cliente.
- Estabilidad laboral a los empleados de la Compañía.
- Generar más ofertas de trabajo y así generar más demanda de clientes.
- Estudiar posibles clientes nuevos y potenciales, mantener a los clientes antiguos.
- Cumplir con las sugerencias de oferta de servicios de los clientes habituales.
- Incrementar la oferta de los servicios de transporte pesado fuera del área local.

- **Asegurar una mejor cobertura de la demanda de clientes.**

La Compañía tiene que estar localizada en un área que facilite su adecuada y rentable cobertura de todos los clientes también la visibilidad del logo de la misma así como también que se pueda generar un mapa de rutas con clientes frecuentes, clientes nuevos y realizar el estudio de posibles clientes.

- Realizar un mapa de cobertura.
- Dar a conocer el logotipo (afiches, hojas volantes, etc.)
- Planear una expansión de mercado tanto a nivel nacional como a nivel internacional de acuerdo a la demanda del servicio.

- **Adquisición de nuevos vehículos.**

Para que la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” pueda adquirir nuevos vehículos deberá hacer lo siguiente:

- Realizar una revisión técnica vehicular de los vehículos de la Compañía para poder saber si se encuentran en óptimas condiciones para su funcionamiento.
- Establecer el tiempo útil del vehículo dentro de la Compañía a partir del año de fabricación.
- Ayudar a los socios con un plan de chatarrización de los vehículos antiguos.

Actualmente existen concesionarios que brindan planes de compra para la adquisición de vehículos nuevos o semi nuevos de diferentes marcas y modelos que dan la facilidad de pago a corto, mediano y largo plazo con planes de compra de 12 hasta 72 meses de plazo.

Al poder adquirir los nuevos vehículos la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” deberá hacer:

- Mantenimiento de los vehículos nuevos adquiridos.
- Mantener los permisos y papeles legales al día.

Oferta de servicios.

- Transporte de mercancía a mercados locales.
- Transporte de mercancía a mercados provinciales.
- Transporte de mercancía a mercados internacionales
- Transporte de material de construcción.
- Transporte de productos agrícolas.
- Transporte de ganadería.

Finalmente, la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”; deberá cumplir con todos los requisitos, especificaciones, condiciones, características y configuraciones establecidas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre de Tránsito y seguridad vial, y además cumplir con los artículos 57 y 63 del reglamento para que pueda obtener la cobertura total del manejo y control del servicio de transporte pesado en la parroquia de Tufiño.

2. Requerimiento del personal

Tabla 19

Requerimiento del personal

REQUERIMIENTO DEL PERSONAL	
PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.”	
La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” requiere contratar los servicios de personal para los siguientes cargos laborales:	
GERENTE	1
SECRETARIA	1
CONTADOR	1
JEFE ADMINISTRATIVO	1
ASISTENTE DE SERVICIOS	1
CONDUCTOR	12
BODEGUERO	1

NOTA:

- Ser ecuatoriano de nacimiento, naturalización, mayor de 18 años.
- No haber sido expulsado de instituciones públicas o privadas del país, y encontrarse en el uso de sus derechos de ciudadanía.

Elaborado por: La Autora

Estructura organizacional

La estructura organizacional para la Compañía de Transporte “TUFITRANS S.A.” es realizada mediante un organizador gráfico en donde se encuentra detallado los diferentes cargos y los niveles jerárquicos.

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.”

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Figura 1 Organigrama estructural

Elaborado por: La Autora

Tabla 20

Simbología

SÍMBOLO	LEYENDA	FECHA ELABORACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR
	Autoridad directa	10-02-2020	Dayana Carrera		
	Auxiliar	10-02-2020	Dayana Carrera		

4. Manual de funciones

El manual de funciones es una guía eficaz de gran ayuda para la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A”, porque determina los campos de actuación de cada puesto de trabajo, donde se detalla las funciones y las responsabilidades que deben tener cada trabajador, y de esta manera poder contribuir al crecimiento laboral.

Descripción de puestos

A continuación se detalla la descripción de puestos de cada área laboral:

- Junta General de Accionistas
- Presidente
- Gerente
- Secretaría
- Contador
- Jefe Administrativo
- Servicios
- Conductor
- Bodeguero

Tabla 21

Manual de funciones Junta General de Accionistas

 COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” <u>DESCRIPTOR DE PUESTOS</u>		
Dirección: Calle Sucre 19 de noviembre, Edif (a 30 metros del Mercado Central) Carchi-Tulcán-Tufiño Correo: TufitransCompania@hotmail.com RUC: 0491513608001		
PUESTO: Junta General de Accionistas NIVEL: Legislativo CONOCIMIENTO FORMAL: Administración de empresas	MISIÓN: Conocer, decidir y resolver todo asunto pertinente a los negocios de la compañía, siempre que no se opongan a la Ley y a los estatutos establecidos en la Compañía.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los estatutos establecidos por la asamblea de socios. • Conocer y resolver sobre la situación financiera de la Compañía. • Aprobar el presupuesto anual. • Aprobar estatutos, normas y reglamentos internos de la Compañía. • Modificar e interpretar información de los estatutos, normas y reglamentos. • Elegir, designar y aprobar funciones al presidente y gerente de la Compañía. • Aprobar el aumento o disminución del capital de la Compañía • Apoyar a la gerencia general en el cumplimiento de sus funciones. • Velar por el cumplimiento de los objetivos de la Compañía. 		
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> • Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás trabajadores. • Tener capacidad de liderazgo. • Tener capacidad para resolver conflictos dentro de la Compañía. • Toma de decisiones en la Compañía. 	REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> • Ser ecuatoriano de nacimiento, naturalización, mayor de 18 años. • No haber sido expulsado de instituciones públicas o privadas del país, y encontrarse en el uso de sus derechos de ciudadanía. • Ser socio de la Compañía. 	
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE: Dayana Carrera FIRMA: FECHA:	JEFE ADMINISTRATIVO NOMBRE: FIRMA: FECHA:	GERENTE GENERAL NOMBRE: Fidel Paguay FIRMA: FECHA:

Elaborado por: La Autora

Tabla 22

Manual de funciones Presidente

 COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” <u>DESCRIPTOR DE PUESTOS</u>		
Dirección: Calle Sucre 19 de noviembre, Edif (a 30 metros del Mercado Central) Carchi-Tulcán-Tufiño Correo: TufitransCompania@hotmail.com RUC: 0491513608001		
PUESTO: Presidente NIVEL: Directivo CONOCIMIENTO FORMAL: Administración de empresas INSTRUCCIÓN FORMAL: Educación superior en Administración de empresas o carreras afines.	MISIÓN: Brindar apoyo a la gerencia general para el cumplimiento de los objetivos de la Compañía.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar reuniones de trabajo y convocar a todo el personal de la Compañía. • Si fuere el caso reemplazar al Gerente (sin perder su cargo de presidente) temporalmente. • Legalizar con su firma las actas de las juntas generales. • Presentar anualmente a la junta un informe de las actividades de la Compañía. • Cumplir con el reglamento interno de la Compañía. 		
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> • Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás trabajadores. • Tener capacidad de liderazgo. • Orientación de servicio. • Comunicación eficiente. • Responsabilidad en las actividades. 	REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> • Ser ecuatoriano de nacimiento, naturalización, mayor de 18 años. • No haber sido expulsado de instituciones públicas o privadas del país, y encontrarse en el uso de sus derechos de ciudadanía. 	
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE: Dayana Carrera FIRMA: FECHA:	JEFE ADMINISTRATIVO NOMBRE: FIRMA: FECHA:	GERENTE GENERAL NOMBRE: Fidel Paguay FIRMA: FECHA:

Elaborado por: La Autora

Tabla 23

Manual de funciones Gerente General

 COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” DESCRIPTOR DE PUESTOS		
Dirección: Calle Sucre 19 de noviembre, Edif (a 30 metros del Mercado Central) Carchi-Tulcán-Tufiño Correo: TufitransCompania@hotmail.com RUC: 0491513608001		
PUESTO: Gerente NIVEL: Ejecutivo CONOCIMIENTO FORMAL: Administración de empresas INSTRUCCIÓN FORMAL: Educación superior en Administración de empresas o carreras afines.	MISIÓN: Planificar, controlar, dirigir y evaluar las actividades dentro de la Compañía para el logro de los objetivos.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Estructurar objetivos generales y específicos para la Compañía. • Dirigir a la Compañía hacia el cumplimiento de los objetivos. • Supervisar toda actividad que se realiza en la Compañía. • Analizar documentación externa que ingresa a la Compañía. • Cumplir con el reglamento interno de la Compañía. • Conocer la visión, misión, objetivos, estrategias, actividades, políticas o prioridades de la Compañía. • Realizar controles a todo el personal de la Compañía. • Tomar decisiones para la mejora continua de la Compañía. • Contratar al personal adecuado para ejercer funciones según el cargo. • Analizar y dar solución a los problemas existentes tanto administrativos como financieros dentro de la Compañía. 		
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> • Ser un líder. • Trabajo en equipo. • Orientación de servicio. • Comunicación eficiente. • Responsabilidad en las actividades. • Creatividad • Iniciativa 	REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> • Ser ecuatoriano de nacimiento, naturalización, mayor de 18 años. • No haber sido expulsado de instituciones públicas o privadas del país, y encontrarse en el uso de sus derechos de ciudadanía. 	
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE: Dayana Carrera FIRMA: FECHA:	JEFE ADMINISTRATIVO NOMBRE: FIRMA: FECHA:	GERENTE GENERAL NOMBRE: Fidel Paguay FIRMA: FECHA:

Elaborado por: La Autora

Tabla 24

Manual de funciones Secretaría

 COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” <u>DESCRIPTOR DE PUESTOS</u>		
Dirección: Calle Sucre 19 de noviembre, Edif (a 30 metros del Mercado Central) Carchi-Tulcán-Tufiño Correo: TufitransCompania@hotmail.com RUC: 0491513608001		
PUESTO: Secretaría NIVEL: Apoyo CONOCIMIENTO FORMAL: Secretariado INSTRUCCIÓN FORMAL: Educación superior en Secretaría, derecho o carreras afines.	MISIÓN: Coordinar las actividades administrativas que se desarrollan en la Compañía y brindar apoyo en las tareas que emanan el Presidente, el Gerente y la Junta General de Accionistas.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Preparar agenda y documentación necesaria para las sesiones con la junta general de accionistas. • Mantener bajo custodia documentación reservada y confidencial. • Redactar la correspondencia oficial de la Compañía. • Llevar un registro de todos los clientes y personas relacionadas a la Compañía • Atender, recibir y hacer llamadas telefónicas. • Receptar los pedidos del servicio de transporte pesado. • Informar todo tipo de acontecimiento laboral a su jefe inmediato. • Cumplir con el reglamento interno de la Compañía. 		
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente. • Orientación de servicio. • Comunicación eficiente. • Responsabilidad en las actividades. • Creatividad 	REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> • Ser ecuatoriano de nacimiento, naturalización, mayor de 18 años. • No haber sido expulsado de instituciones públicas o privadas del país, y encontrarse en el uso de sus derechos de ciudadanía. 	
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE: Dayana Carrera FIRMA:	JEFE ADMINISTRATIVO NOMBRE: FIRMA:	GERENTE GENERAL NOMBRE: Fidel Paguay FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Elaborado por: La Autora

Tabla 25

Manual de funciones Contador

 COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "TUFITRANS S.A." <u>DESCRIPTOR DE PUESTOS</u>		
Dirección: Calle Sucre 19 de noviembre, Edif (a 30 metros del Mercado Central) Carchi-Tulcán-Tufiño Correo: TufitransCompania@hotmail.com RUC: 0491513608001		
PUESTO: Contador NIVEL: Ejecutivo CONOCIMIENTO FORMAL: Contabilidad y Auditoría Impuestos Finanzas INSTRUCCIÓN FORMAL: Educación superior en Administración de empresas, Contabilidad y Auditoría o carreras afines.	MISIÓN: Verificar, controlar, analizar e interpretar todos los movimientos financieros que se realizan en la Compañía.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar los registros contables de las transacciones. • Analizar las cuentas contables y los resultados obtenidos. • Manejar programas informáticos. • Analizar y registrar todas las facturas y contratos realizados. • Llevar un registro contable de todos los pagos, compras y prestación del servicio de transporte pesado. • Elaborar asientos diarios para realizar el debido ajuste de las cuentas contables. • Transparencia con el dinero que ingresa a la Compañía por la prestación del servicio de transporte pesado. 		
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. • Comunicación eficiente. • Responsabilidad en las actividades. • Colaboración. • Trabajo en equipo 	REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> • Ser ecuatoriano de nacimiento, naturalización, mayor de 18 años. • No haber sido expulsado de instituciones públicas o privadas del país, y encontrarse en el uso de sus derechos de ciudadanía. 	
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE: Dayana Carrera FIRMA:	JEFE ADMINISTRATIVO NOMBRE: FIRMA:	GERENTE GENERAL NOMBRE: Fidel Paguay FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Elaborado por: La Autora

Tabla 26

Manual de funciones Jefe Administrativo

 COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” <u>DESCRIPTOR DE PUESTOS</u>		
Dirección: Calle Sucre 19 de noviembre, Edif (a 30 metros del Mercado Central) Carchi-Tulcán-Tufiño Correo: TufitransCompania@hotmail.com RUC: 0491513608001		
PUESTO: Jefe Administrativo NIVEL: Ejecutivo CONOCIMIENTO FORMAL: Administración Negociaciones Finanzas INSTRUCCIÓN FORMAL: Educación superior en Administración de empresas, Contabilidad y Auditoría o carreras afines.	MISIÓN: Coordinar, controlar y realizar actividades gerenciales de la Compañía.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un control de los archivos administrativos. • Evaluar el desenvolvimiento laboral del personal que se encuentra bajo su cargo. • Redactar y entregar documentos a clientes que soliciten información acerca del servicio de transporte pesado. • Informar sobre el desempeño de los trabajadores de la Compañía. • Revisar y archivar documentos con fines administrativos. • Manejar programas informáticos. • Planificar actividades para la mejora continua de la empresa. • Entregar mensualmente los reportes de los contratos del servicio. 		
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. • Comunicación eficiente. • Responsabilidad en las actividades. • Proactivo • Trabajo en equipo 	REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> • Ser ecuatoriano de nacimiento, naturalización, mayor de 18 años. • No haber sido expulsado de instituciones públicas o privadas del país, y encontrarse en el uso de sus derechos de ciudadanía. 	
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE: Dayana Carrera FIRMA:	JEFE ADMINISTRATIVO NOMBRE: FIRMA:	GERENTE GENERAL NOMBRE: Fidel Paguay FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Elaborado por: La Autora

Tabla 27

Manual de funciones Asistente de Servicios

 COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” <u>DESCRIPTOR DE PUESTOS</u>		
Dirección: Calle Sucre 19 de noviembre, Edif (a 30 metros del Mercado Central) Carchi-Tulcán-Tufiño Correo: TufitransCompania@hotmail.com RUC: 0491513608001		
PUESTO: Asistente de Servicios NIVEL: Operativo CONOCIMIENTO FORMAL: Administración de empresas. INSTRUCCIÓN FORMAL: Educación superior en Administración de empresas o carreras afines.	MISIÓN: Supervisar y dirigir las actividades propuestas para la prestación del servicio de transporte pesado.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Dirigirse a nuevos mercados para dar asesoría acerca del servicio de transporte pesado. • Fijar objetivos para el mejoramiento del servicio de transporte pesado. • Revisar las guías de remisión para tener un control efectivo y seguro. • Atender y solucionar quejas o reclamos acerca del servicio. • Establecer nuevas estrategias de marketing. • Definir mecanismos de control en la prestación del servicio. 		
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. • Comunicación eficiente. • Responsabilidad en las actividades. • Colaboración. • Creativo. 	REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> • Ser ecuatoriano de nacimiento, naturalización, mayor de 18 años. • No haber sido expulsado de instituciones públicas o privadas del país, y encontrarse en el uso de sus derechos de ciudadanía. 	
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE: Dayana Carrera FIRMA:	JEFE ADMINISTRATIVO NOMBRE: FIRMA:	GERENTE GENERAL NOMBRE: Fidel Paguay FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Elaborado por: La Autora

Tabla 28

Manual de funciones Conductor

 COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” <u>DESCRIPTOR DE PUESTOS</u>		
Dirección: Calle Sucre 19 de noviembre, Edif (a 30 metros del Mercado Central) Carchi-Tulcán-Tufiño Correo: TufitransCompania@hotmail.com RUC: 0491513608001		
PUESTO: Conductor NIVEL: Operativo CONOCIMIENTO FORMAL: Mecánica y manejo de transporte pesado. INSTRUCCIÓN FORMAL: Bachiller	MISIÓN: Transportar mercancía mediante el servicio de transporte pesado de una forma segura y responsable.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar informes de mantenimiento y reparación de la unidad de transporte. • Llevar un registro mensual de las rutas realizadas. • Mantener en regla todos los documentos requeridos para poder transportar (licencia de conducir y matrícula vehicular) • Mantener la unidad en perfecto estado de aseo, presentación y funcionamiento. • Tener un control en el momento de carga y descarga de la mercancía. • Realizar chequeos preventivos de la unidad de transporte. 		
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. • Comunicación eficiente. • Responsabilidad en las actividades. • Compromiso • Colaboración 	REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> • Ser ecuatoriano de nacimiento, naturalización, mayor de 18 años. • No haber sido expulsado de instituciones públicas o privadas del país, y encontrarse en el uso de sus derechos de ciudadanía. • Conductor profesional. • Poseer licencia profesional (Tipo E y D) y mínimo con 20 puntos. 	
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE: Dayana Carrera	JEFE ADMINISTRATIVO	GERENTE GENERAL
FIRMA:	NOMBRE: FIRMA:	NOMBRE: Fidel Paguay FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Elaborado por: La Autora

Tabla 29

Manual de funciones Bodeguero

 COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” <u>DESCRIPTOR DE PUESTOS</u>		
Dirección: Calle Sucre 19 de noviembre, Edif (a 30 metros del Mercado Central) Carchi-Tulcán-Tufiño Correo: TufitransCompania@hotmail.com RUC: 0491513608001		
PUESTO: Bodeguero NIVEL: Operativo CONOCIMIENTO FORMAL: Manejo y control eficiente de inventarios INSTRUCCIÓN FORMAL: Bachiller	MISIÓN: Custodiar, controlar y llevar un adecuado manejo, almacenamiento y conservación de la mercancía para ser transportada o entregada bajo custodia.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Recibir mercancía comprobando la calidad y la cantidad en la que se encuentra. • Clasificar la mercancía que ingresa a bodega. • Mantener en forma ordenada la mercancía y con fácil ubicación. • Informar al Jefe de Contabilidad el informe del movimiento mensual de la mercancía que se encuentra en bodega. • Realizar el despacho de mercancía previa a verificación de documentación. • Informar inmediatamente a su Jefe de Logística en caso de detectar mercancía de dudosa procedencia. 		
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. • Comunicación eficiente. • Responsabilidad en las actividades. • Colaboración. • Proactivo. 	REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> • Ser ecuatoriano de nacimiento, naturalización, mayor de 18 años. • No haber sido expulsado de instituciones públicas o privadas del país, y encontrarse en el uso de sus derechos de ciudadanía. 	
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE: Dayana Carrera FIRMA:	JEFE ADMINISTRATIVO NOMBRE: FIRMA:	GERENTE GENERAL NOMBRE: Fidel Paguay FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Elaborado por: La Autora

5. Mapa de procesos

El mapa de procesos es una ayuda práctica para el cumplimiento eficaz de las actividades laborales para brindar un mejor servicio y que dan un resultado positivo para la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”.

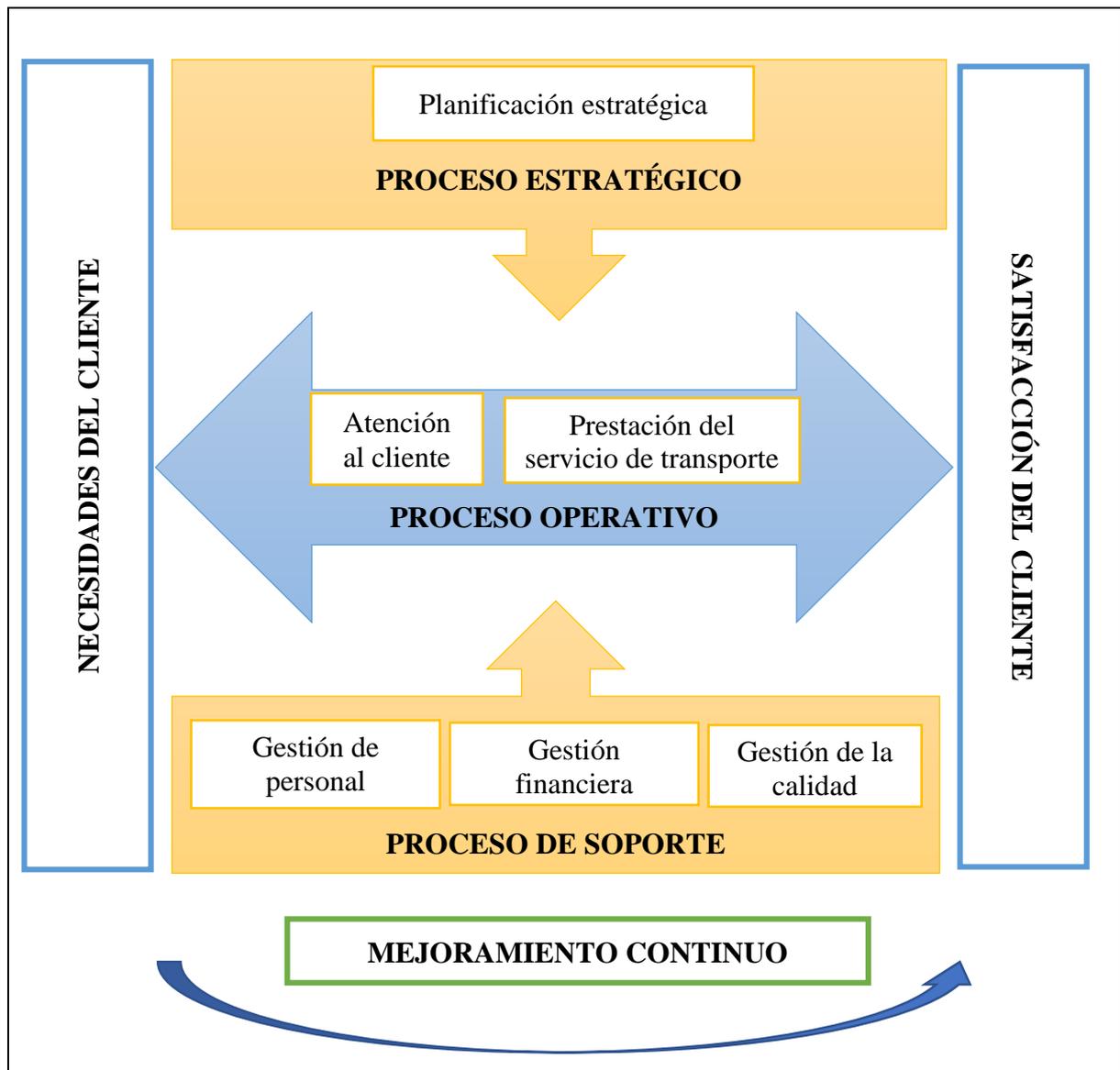


Figura 2 Mapa de procesos

Elaborado por: La Autora

6. Manual de procesos

El manual de procesos es un documento clave del control interno que sirve para identificar detalladamente las actividades laborales de cómo deben realizarse y como se las debe cumplir eficazmente.

Tabla 30

Manual de procesos

 COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” <u>MANUAL DE PROCESOS</u> Dirección: Calle Sucre 19 de noviembre, Edif (a 30 metros del Mercado Central) Carchi-Tulcán-Tufiño Correo: TufitransCompania@hotmail.com RUC: 0491513608001				
Manual de Procedimientos				
Proceso	Procedimiento	Responsable	Actividad	Tiempo
Planificación estratégica	Dirección	Presidente Gerente	Análisis FODA	Un año
			Planteamiento de metas y objetivos	Un mes
			Elaboración del reglamento interno	Tres a seis meses
			Contratación de talento humano	Tres meses
Atención al Cliente	Planeación	Jefe Administrativo	Capacitación al personal administrativo	Un año
			Control de rutas	Semanal
			Cumplimiento de pedidos	Mensual
Prestación del servicio de transporte	Control	Asistente de servicios	Recepción de mercancía	Diario
			Preparación de la carga	Diario
			Entrega a tiempo	Diario
			Mantenimiento de unidades	Quincenal

Gestión de personal	Organización	Asistente Administrativo	Control de actividades	Diario
			Reclutamiento y selección de personal	Cada 2 años
			Capacitación al personal	Anual
			Control médico ocupacional	Un vez al año
Gestión financiera	Gestión	Contador	Facturación de servicios	Diario
			Control contable	Mensual
			Auditoria	Anual
Gestión de la Calidad	Calidad	Asistente de servicios	Identificación del servicio	Diario
			Cantidad acorde al servicio	Diario
			Evaluación de la atención brindada	Diario

Elaborado por la Autora

Diagramas de flujo

Planificación estratégica

PROCEDIMIENTOS:

- Análisis FODA
- Planteamiento de metas y objetivos
- Elaboración del reglamento interno
- Contratación de talento humano

Propósito: Control y manejo administrativo mediante la implementación del reglamento interno, planteamiento de metas y manual de funciones.

DIAGRAMA DE FLUJO

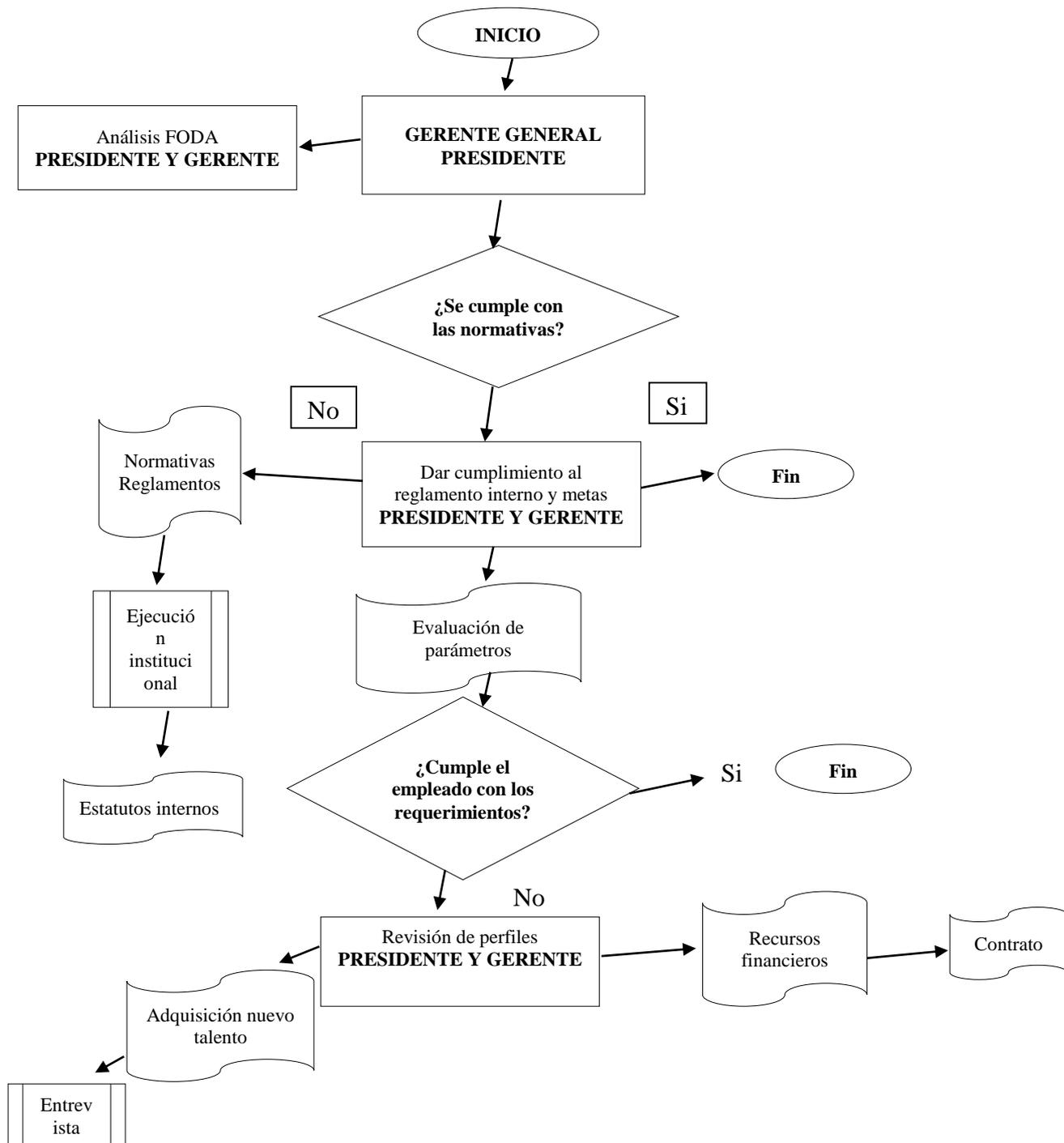


Figura 3 Planificación estratégica

Elaborado por: La Autora

Atención al cliente

PROCEDIMIENTOS:

- Capacitación al personal administrativo
- Control de rutas
- Cumplimiento de pedidos

Propósito: Ofertar al cliente un adecuado servicio, sin retraso de las unidades, trato amable y cordial de sus choferes, con unidades específicas para el tipo de productos que se quiere transportar.

DIAGRAMA DE FLUJO

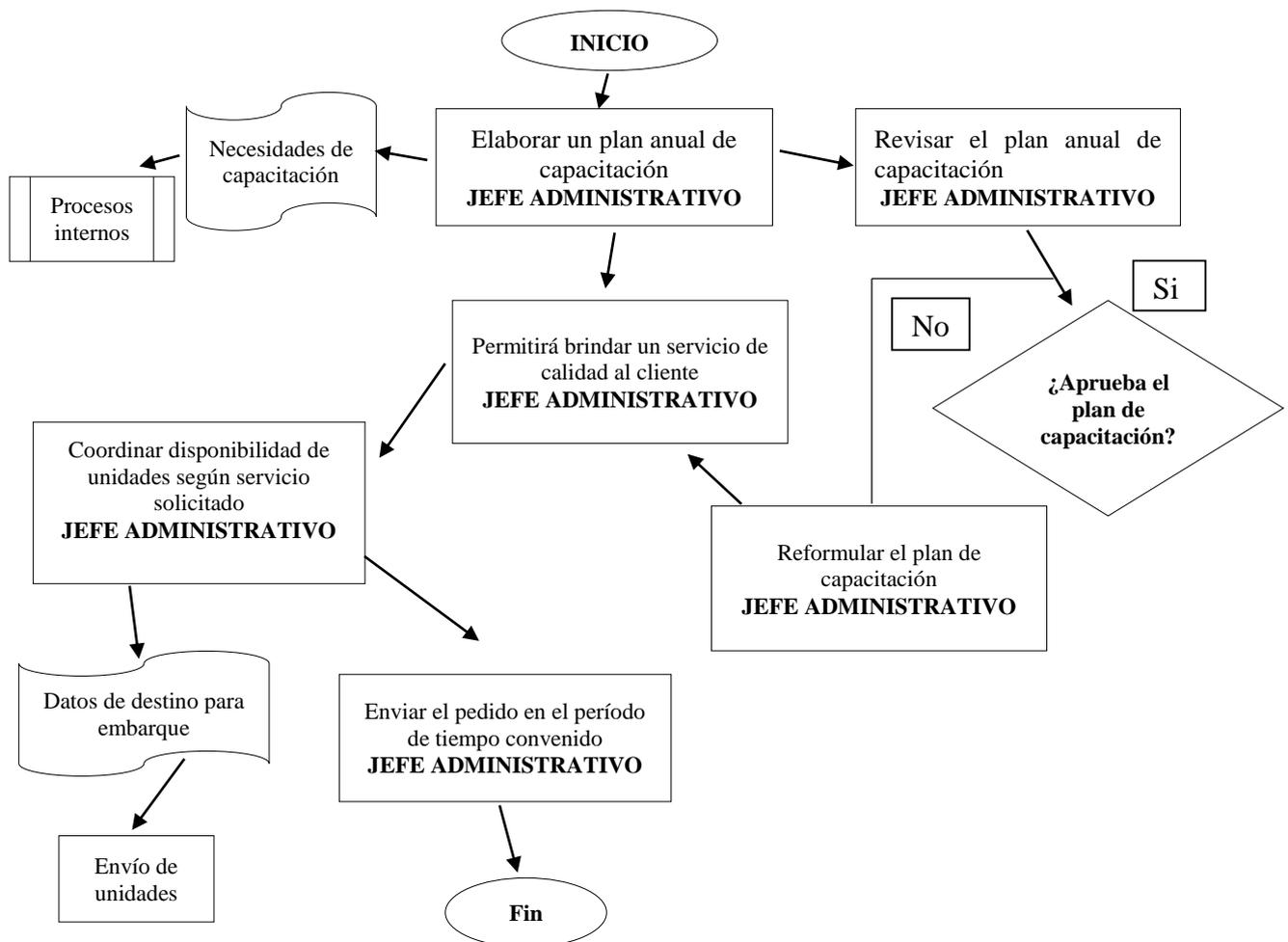


Figura 4 Atención al cliente

Elaborado por: La Autora

Prestación del servicio de transporte

PROCEDIMIENTOS:

- Recepción de mercancía
- Preparación de la carga
- Entrega a tiempo
- Mantenimiento de unidades

Propósito: Determinar el itinerario que tendrán el o las unidades desde el punto de origen de la carga hasta el destino donde se entregará la carga, verificando la calidad del producto.

DIAGRAMA DE FLUJO

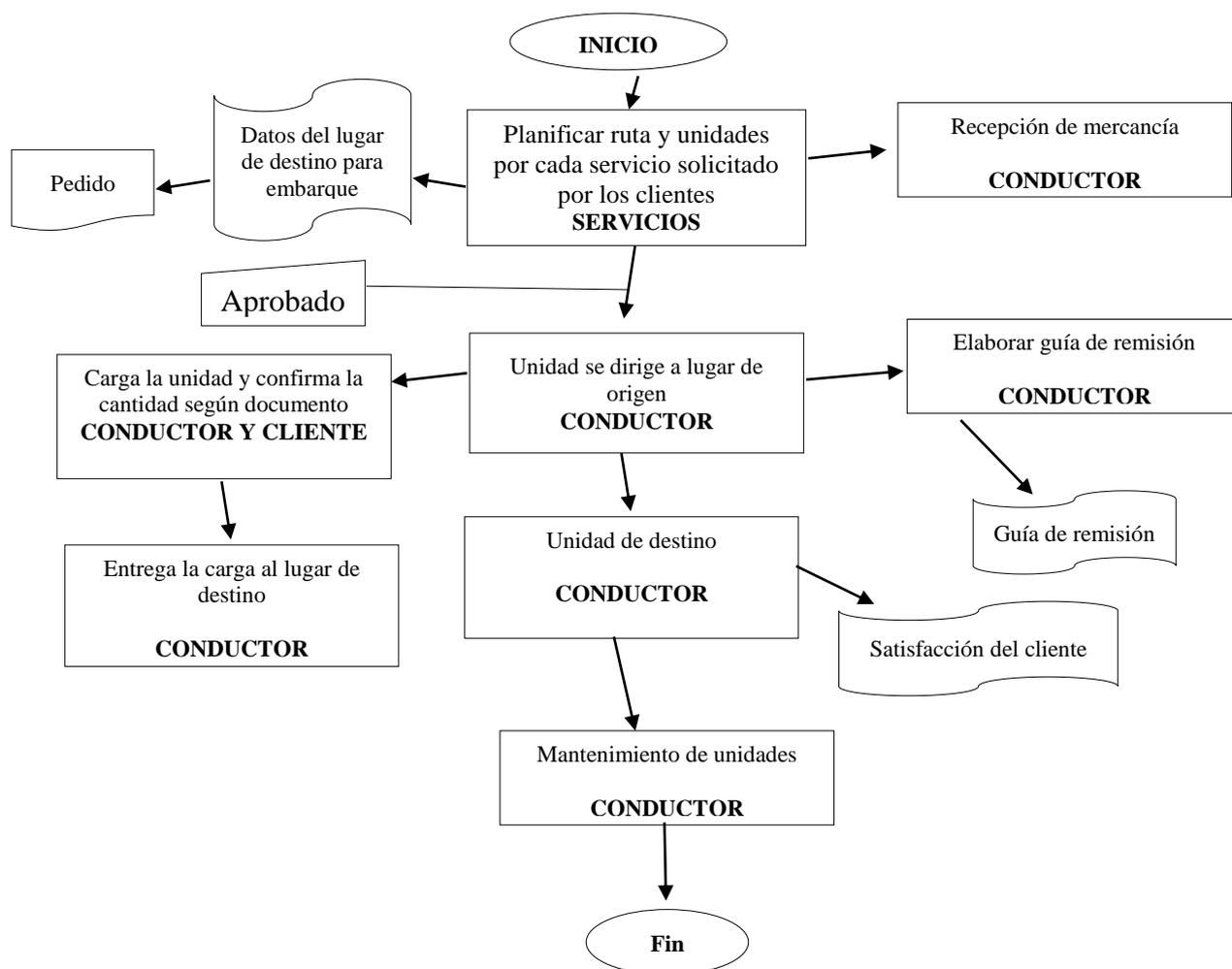


Figura 5 Prestación del servicio de transporte

Elaborado por: La Autora

Gestión de personal

PROCEDIMIENTOS:

- Control de actividades
- Reclutamiento y selección de personal
- Capacitación al personal
- Control médico ocupacional

Propósito: Mantener actualizado y entrenado al personal, además de ayudar en la prevención de incidentes laborales.

DIAGRAMA DE FLUJO

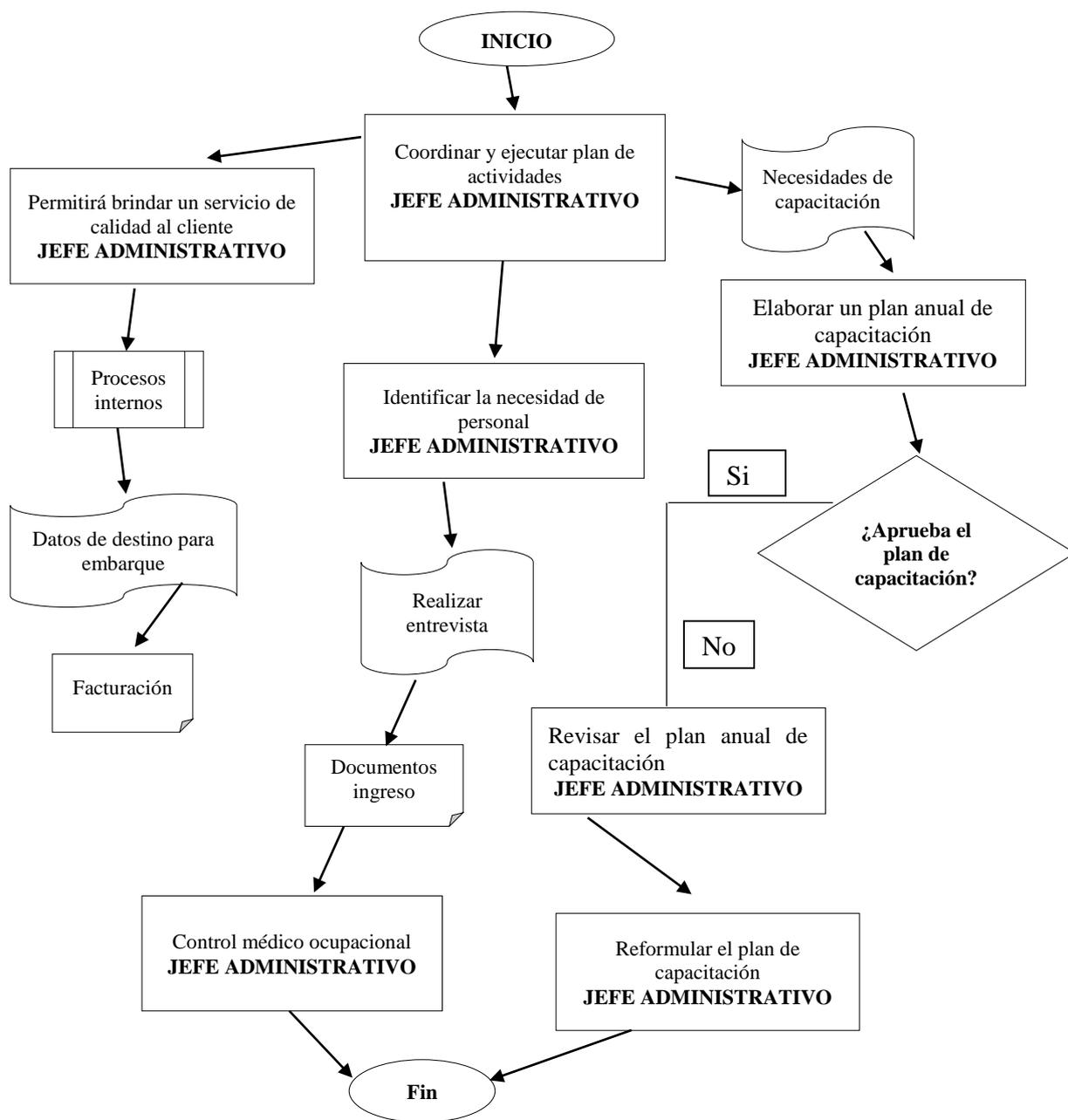


Figura 6 Gestión de personal

Elaborado por: La Autora

Gestión financiera

PROCEDIMIENTOS:

- Facturación de servicios
- Control contable
- Auditoría

Propósito: Establecer normas y parámetros que permitan potenciar el ingreso de capital en la empresa a través de la oferta laboral.

DIAGRAMA DE FLUJO

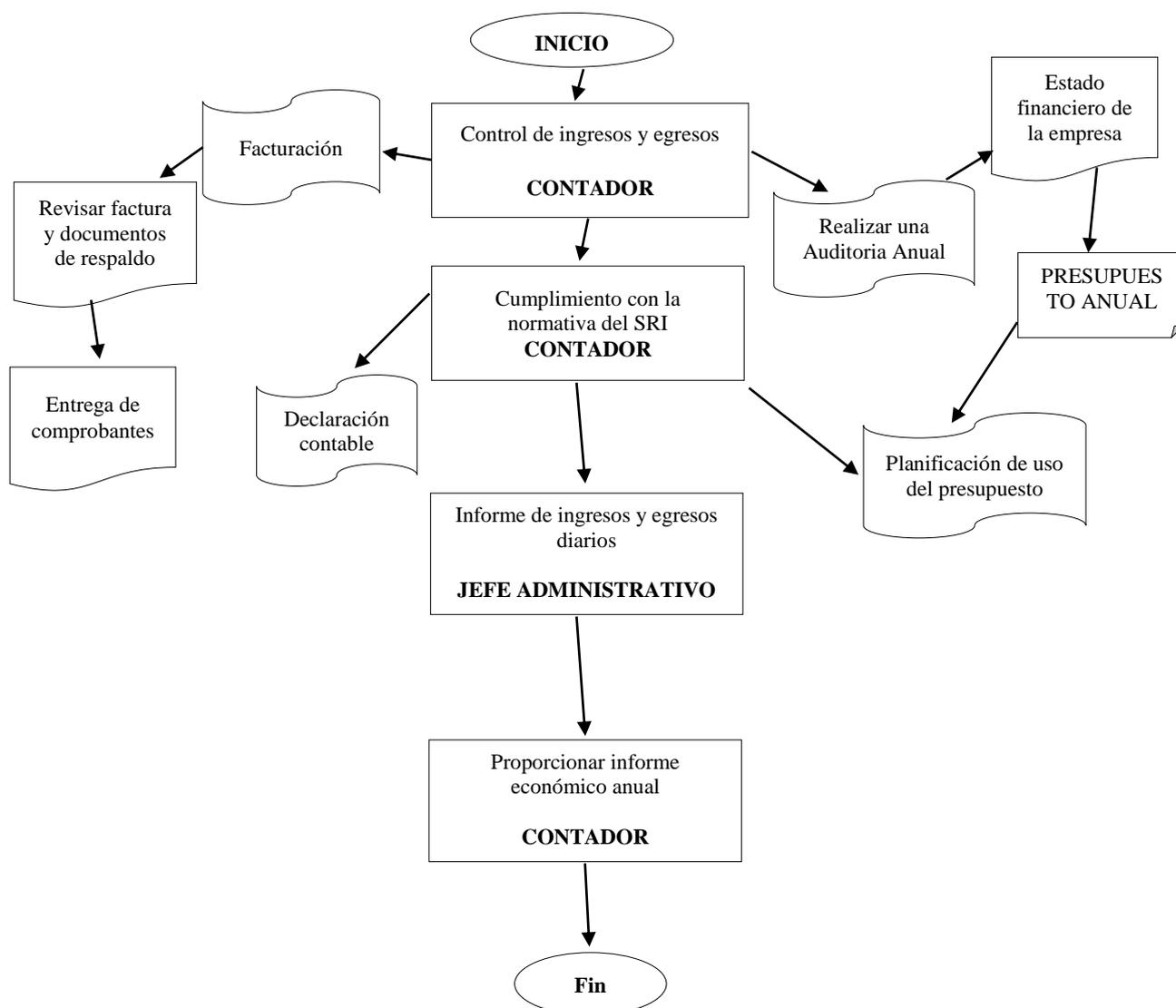


Figura 7 Gestión financiera

Elaborado por: La Autora

Gestión de la calidad

PROCEDIMIENTOS:

- **Identificación de la mercancía**
- **Cantidad acorde al servicio**
- **Evaluación de la atención brindada**

Propósito: Valorar la calidad del servicio brindado por el personal, comprobar la cantidad y calidad del producto enviado en conjunto con una evaluación del mismo.

DIAGRAMA DE FLUJO

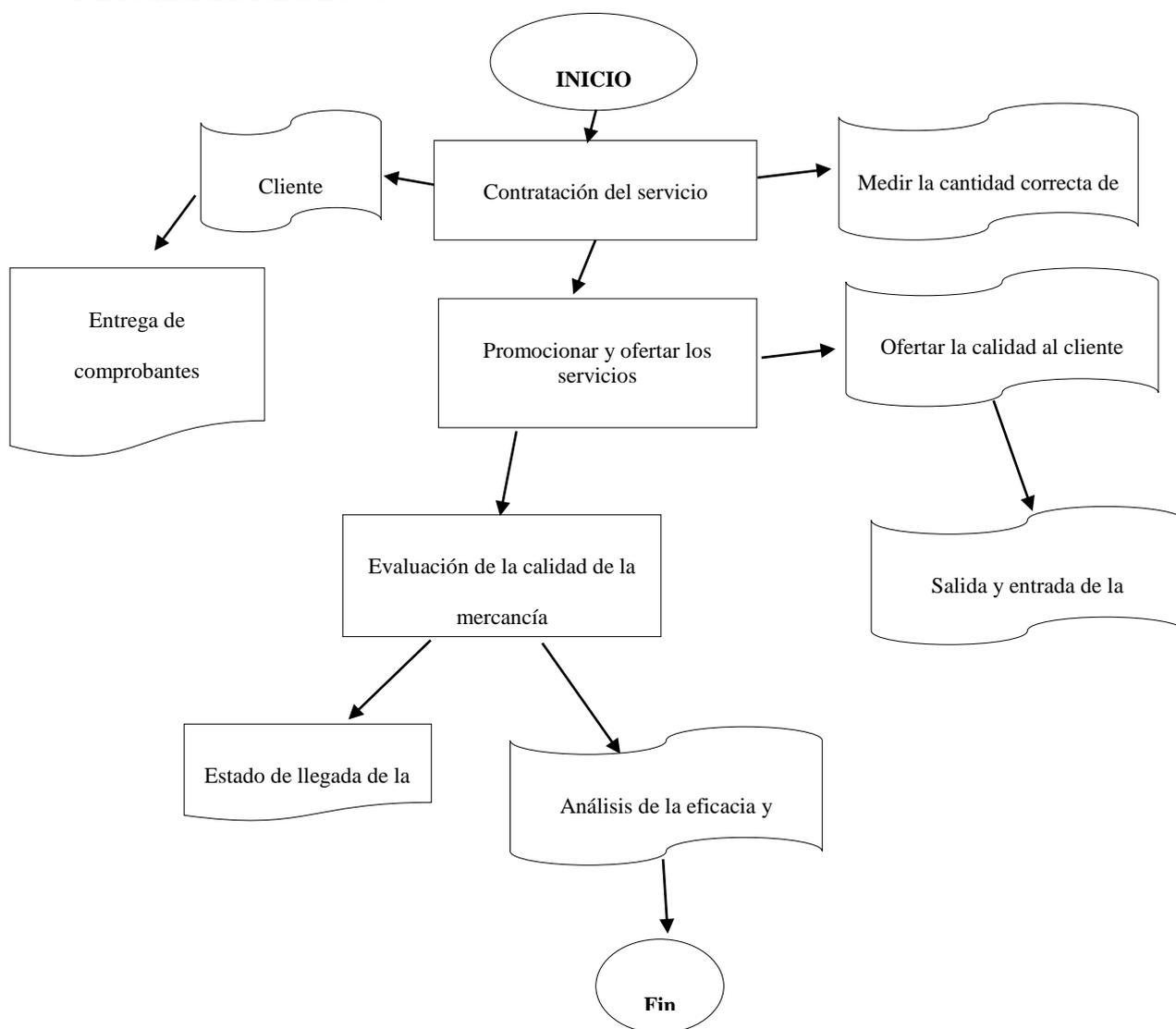


Figura 8 Gestión de la calidad

Elaborado por: La Autora

7. Manual de seguridad y salud ocupacional

El Manual de Seguridad y Salud Ocupacional contiene información importante acerca de la prevención y mitigación de riesgos en el trabajo.

Mediante este manual se podrá asegurar tanto al personal que trabaja en las oficinas como a los conductores, por el mismo hecho de que la función a la que se dedica la Compañía es peligrosa por el alto índice de accidentes laborales y de tránsito.

Política

Para la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”, se ha realizado la siguiente política de Seguridad y Salud Ocupacional:

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.”

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Nuestra actividad económica es la prestación del servicio de transporte pesado cumpliendo con las leyes y reglamentos de tránsito aplicables, comprometidos a brindar un servicio de alta calidad mediante un personal altamente capacitado y calificado, cumpliendo con todas las normas legales vigentes en nuestro país. Se promueve y mantiene en cada uno de los trabajadores un entorno de trabajo seguro y salud laboral con el mejoramiento continuo de prevención de riesgos laborales.

Marco teórico legal

- Constitución de la República del Ecuador.

- Convenio 121 de la OIT Relativo a las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales
- Código del Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Minería
- Acuerdo N° 174. Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Públicas.
- Resolución CD 121. Reglamento Orgánico funcional del IESS
- Resolución CD 148. Reglamento de Responsabilidad Patronal
- Decisión 584 de la CAN. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Resolución 957 de la CAN. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.
- Resolución No. C.D.390 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo.
- Acuerdo No. 1404. Reglamento para el funcionamiento del Servicio Médico de Empresa.
- Resolución CD 333 Reglamento para el sistema de auditorías de riesgos del trabajo SART.
- Registro oficial 410. Instructivo de aplicación de reglamento para el sistema de auditorías de riesgos del trabajo SART.
- Registro Oficial 410 Instructivo de aplicación del reglamento para el sistema de auditorías de Riesgos del Trabajo SART 2011.
- Resolución C.D. N° 298. Reglamento de Responsabilidad Patronal.
- Reglamento de Manejo de desechos sólidos.
- Reglamento del Manejo de desechos peligrosos.
- Reglamento de Prevención de Incendios.
- Reglamento de seguridad del trabajo contra riesgos en instalaciones eléctricas.

- Reglamento de Radiaciones No Ionizantes.
- Reglamento de seguridad para la construcción y obras públicas.
- NTE 440 INEN Colores e Identificación de tuberías.
- NTE 2266 INEN Transporte almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos.
Requisitos.
- NTE 2283 INEN Productos Químicos Industriales Peligrosos Etiquetas de Precaución
- NTE 439 INEN Colores y Señales.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional.

8. Métodos para la satisfacción del cliente

Los métodos que se han identificado y se aplican a la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” generan un resultado positivo porque es indispensable que la Compañía tenga un conocimiento claro acerca de lo que piensan sus clientes del servicio y atención que se les brinda. Estos métodos de satisfacción del cliente son los siguientes:

1) Encuestas para medir la satisfacción del cliente

Las encuestas breves sobre la satisfacción del cliente son un buen punto de partida para empezar a medir y recopilar datos: le cuesta muy poco al cliente y es muy valioso para la Compañía. Lo más importante en este método es preguntar “¿Cómo valoraría su grado de satisfacción con nuestra empresa?”. Entre las encuestas para obtener respuestas útiles son:

- **Encuestas on-line:**

Este método se trata de cuestionar a los clientes (potenciales) que estén navegando por su sitio web con una o dos preguntas cortas. Básicamente, se está solicitando la opinión de personas que ya están comprometidas con la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”.

- **Encuestas posteriores al servicio:**

Se trata de preguntar a los clientes justo después de haber recibido el servicio qué grado de satisfacción tienen, por ejemplo, con una entrega de una encomienda. Es evidente que los clientes deben recibir la encuesta enseguida: la interacción en tiempo real es lo que hace que este tipo de sondeos sea relevante.

2) Índice Net promoter score (NPS)

Con este método se realiza solo una pregunta al cliente:

Tabla 31

Índice Net promoter score (NPS)

“Con qué probabilidad usted recomendaría nuestra empresa a un amigo o compañero de trabajo en una escala de 1 al 10?”.									
Cliente insatisfecho						Cliente satisfecho		Cliente muy satisfecho	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Elaborado por: La Autora

Basándose en las respuestas, se puede categorizar a los clientes.

- **Detractores (1 - 6):** Clientes insatisfechos, posiblemente hagan mala publicidad acerca del servicio de transporte pesado que se brinda.
- **Pasivos (7 - 8):** Por lo general, están satisfechos, pero, hay que tomar en cuenta que existe la competencia y se podría perder estos clientes. Es posible que, en otro supuesto, no recomendarán tus productos a los demás.
- **Promotores (9-10):** Son clientes seguidores, clientes muy satisfechos los que ayudan a crecer como empresa, garantizando el servicio de transporte pesado.

9. Reglamento interno

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

ARTÍCULO 1.- SERÁ OBLIGACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.”:

- Dar a conocer el Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional a todo el personal de la Compañía.
- Dar a conocer sobre los riesgos a los cuales se encuentran expuestos todos los trabajadores y la forma en cómo se puede prevenir y a la vez mitigar para asegurar la salud y seguridad ocupacional del personal.
- Dar a conocer sobre las medidas preventivas para la mitigación de los posibles riesgos que existen en cada puesto de trabajo.
- Mantener en óptimas condiciones los vehículos, las instalaciones y materiales para un mejor desempeño del trabajo.
- Realizar trimestralmente un debido mantenimiento vehicular.
- Proporcionar vestimenta apropiada al personal para la realización de las actividades y el equipo de protección personal para los conductores.
- Realizar semestralmente controles médicos para garantizar la salud de los trabajadores.
- No ingresar a la Compañía con bebidas alcohólicas o en estado etílico.
- Mantener una eficiente comunicación con los organismos relacionados a la seguridad industrial, pudiendo ser los siguientes:
 - ✓ Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos
 - ✓ Seguro General de Riesgos de IESS
 - ✓ Ministerio de Relaciones Laborales

- ✓ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- ✓ Ministerio del Ambiente
- ✓ Policía Nacional
- ✓ Cuerpo de Bomberos
- ✓ ECU 911

ARTÍCULO 2.- PROHIBICIONES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.”

- Designar a los conductores que manejen más de ocho horas seguidas, lo cual es perjudicial para su salud.
- Transportar la mercancía sin las respectivas guías de remisión.
- Autorizar a los conductores que manejen sin la documentación requerida (licencia de conducir, matrícula del vehículo) y permisos para la transportación de la mercancía.
- Delegar funciones a los trabajadores sin el uso del equipo de protección personal.
- No dar a conocer sobre los riesgos y enfermedades profesionales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores.
- Asignar a los trabajadores que trabajen en una zona perjudicial para su salud.
- Permitir al personal que trabaje en estado etílico o haya adquirido alguna sustancia psicotrópica.
- Trasladar la mercancía en vehículos que no cuenten con la autorización de salida por parte de la alta gerencia.

ARTÍCULO 3.- DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Todos los trabajadores de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”, tienen derecho a:

- Recibir capacitaciones con temas referentes a la prevención de riesgos y protección de la salud en los trabajadores.
- Desarrollar las actividades laborales en ambientes de trabajo adecuados y en óptimas condiciones.
- Estar altamente informados sobre los riesgos laborales a los cuales se encuentran expuestos en su puesto de trabajo.
- Informar acerca de los posibles escenarios de riesgo con el fin de evitar accidentes de trabajo.
- Interrumpir las actividades laborales en caso de peligro extremo que ponga en riesgo su seguridad y la de los demás trabajadores.
- Cambiar de puesto de trabajo o dejar reemplazo por motivos de salud, accidentes o rehabilitación.

ARTÍCULO 4.- PROHIBICIONES PARA LOS TRABAJADORES

- Desarrollar las actividades laborales en estado de embriaguez, o bajo el efecto de cualquier sustancia ilegal.
- Realizar trabajos sin la previa capacitación ni conocimientos para la actividad asignada.
- Alimentarse en horas de trabajo y en lugares no adecuados para este efecto.
- Negarse a colaborar con las actividades para el control, mitigación de riesgos y prevención de accidentes laborales.
- Fumar en horas de trabajo y/o en el momento de conducir el vehículo.
- Para los conductores no hacer el uso del celular al momento en el que se encuentre manejando.
- No cuidar o destruir el equipo de protección personal.
- No cumplir cabalmente con las actividades asignadas por los altos jefes.

- Sustraerse una pequeña cantidad de la mercancía que se va a transportarse.

ARTÍCULO 5.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

- Asistir a capacitaciones o cursos sobre el control y prevención de riesgos.
- Usar en todo momento y de manera adecuada el equipo de protección personal.
- Cumplir eficazmente con las normas, reglamentos y programas de seguridad y salud ocupacional.
- Cuidar la higiene personal para prevenir el contagio de posibles enfermedades.
- En el caso de los conductores; deberán transportar la mercadería de una manera segura y confiable.
- Contribuir a mantener un buen manejo de los equipos, herramientas de trabajo y vehículos de la Compañía.
- No ingresar a la Compañía con bebidas perjudiciales para la salud como son: bebidas alcohólicas y sustancias tóxicas.
- Informar a los altos jefes si se presenciará de alguna enfermedad o no se encuentre en un buen estado de salud para poder tomar las medidas correctivas con el trabajador.

ARTÍCULO 6.- INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.”

INFRACCIONES

Las acciones u omisiones cometidas por los trabajadores de la compañía se llamarán faltas y estas por su gravedad se clasifican: De primera, segunda, tercera, cuarta y quinta clases.

Faltas de primera clase: el cometimiento de las faltas de primera clase se sancionará con la cantidad de cinco dólares como multa los siguientes trabajadores:

1. Quienes se presentarán al lugar de trabajo desaseados en su persona o en sus prendas de vestir.
2. Quienes emplearen palabras soeces, obscenas o descomedidas en el trato con las demás personas.
3. Quienes presentaren el vehículo de turno desaseado interna o externamente.
4. Quienes hicieran uso indebido y exagerado de los teléfonos de la compañía.
5. Quienes llegaren atrasados a las reuniones formalmente convocadas por el director.
6. Quienes no portaran en sus vehículos las herramientas, llantas, extinguidor y botiquín de emergencia.

Faltas de segunda clase: serán sancionadas con la cantidad de diez dólares los siguientes trabajadores:

1. Quienes con el ánimo de acaparar más carga y no respetar el turno.
2. Quienes hicieren públicamente comentarios desfavorables e infundados sobre la situación de la compañía.
3. Quienes ingirieran bebidas alcohólicas en el interior del vehículo aparcado en los sitios de estacionamiento y calles principales en las horas laborables.
4. Quienes de cualquier modo privilegiaren la concesión de turnos.
5. Quienes abusaren del cargo para ejercer retaliaciones personales.
6. Quienes presentaren enfermedades u otros hechos con el ánimo de evadir el cumplimiento de su deber.
7. Las injurias o calumnias que se imputaran entre si las personas pertenecientes a la compañía, sin perjuicio de que el ofendido ejercite la acción penal correspondiente.
8. Quienes no auxiliaren a los compañeros que hubieran sufrido un accidente de tránsito o cuyo vehículo se hubiera quedado por daños mecánicos en el recorrido.

Faltas de tercera clase: serán sancionadas con la cantidad de quince dólares los siguientes trabajadores:

1. Quienes se presentan a cumplir su turno con síntomas evidentes de haber ingerido bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas.
2. Quienes no cancelaren las cuotas impuestas de administración de la compañía hasta los treinta días del mes, haciendo hincapié en cualquier multa hubiese sido sancionada en este literal la multa será de cinco dólares.
3. Quien dejare abandonado el vehículo del trabajo de el lapso de treinta días encontrándose en perfecto estado de funcionamiento.

Faltas de cuarta clase: serán sancionados con una multa de veinte dólares los siguientes trabajadores:

1. Quien no respete el turno de los compañeros parqueados en los sitios de estacionamiento.
2. Quien quite carga o le quite el viaje al vehículo de turno.
3. Quien dejare abandonado el vehículo en los sitios de estacionamiento.
4. Quien no respete precios establecidos en la carga o flete.
5. Quien haga perder mercadería o encomienda se hará responsable el dueño del vehículo.
6. Quien haga negocios para su beneficio, usando al vehículo que sale del estacionamiento a recoger carga será respetado por el siguiente vehículo que esta de turno siempre y cuando el vehículo no tenga carga.
7. Quien dejare abandonado el vehículo de trabajo por el lapso de tres días por semana, encontrándose en perfecto estado de funcionamiento.
8. Quienes falten o manden representante a terceras personas (primos, vecinos, amigos etc.) por más de dos ocasiones a las sesiones convocadas por el directorio.

Faltas de quinta clase: estas personas serán sancionadas con la exclusión o expulsión de la compañía.

1. Quienes por un delito hubieran sido sentenciado por autoridades civil y penal que comprometan a la compañía.
2. Los socios que hagan uso indebido de los capitales o bienes de la compañía en beneficio personal.
3. Los socios que constituidos en mora no hicieran el pago mensual de sus cuotas mensuales. (Srt.31 de la ley de la Compañía).
4. Los socios que se ausentaren y fueren requeridos que no vuelvan ni justifiquen la causa de la ausencia por espacio mayor a los seis meses.
5. Quienes se sustrajeran o facilitaren a terceros documentos reservados de la compañía con el ánimo de perjudicarlas en prestigio o económicamente.

CAPÍTULO II

SERVICIO MÉDICO

ARTÍCULO 7.- AYUDA POR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

La prestación económica para el pago de la atención médica hospitalaria del accionista será la cantidad de 300 dólares. El directorio recibirá trimestralmente el porcentaje del monto máximo de la ayuda de acuerdo con la disponibilidad existente.

El interesado para tener derecho a esta ayuda deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Certificación escrita conferida por el director administrativo del hospital o clínica en el que fue atendido.

- b. Encontrarse al día en el pago de sus obligaciones económicas en la compañía.
- c. La ayuda será dada al accionista o chofer aprobado por el directorio y no a terceros.
- d. La ayuda se facilitará de acuerdo con el caso y gravedad.

CAPÍTULO III

DE LAS RESPONSABILIDADES DE GERENCIA

ARTÍCULO 7.- EL GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” SERÁ RESPONSABLE DE:

- Cumplir y hacer cumplir a todos sus trabajadores la Política de Seguridad y Salud Ocupacional de la Compañía.
- Propiciar la participación eficiente de los trabajadores, en asuntos relacionados con la seguridad y la salud.
- Facilitar la libre disponibilidad de recursos para la ejecución de actividades y/o capacitaciones de la seguridad y salud ocupacional.
- Participar en reuniones de seguridad y salud ocupacional.
- Asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad y salud que son necesarios para el desempeño de las actividades laborales.

CAPÍTULO IV

PREVENCIÓN DE RIESGOS A LA POBLACIÓN VULNERABLE

ARTÍCULO 8.- PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL PERSONAL FEMENINO

No se asignarán funciones que afecten a la salud del personal femenino. Y en lo que respecta a mujeres embarazadas y en período de lactancia serán reubicadas.

En caso de maternidad, la mujer embarazada dispone de permiso de descanso de dos semanas anteriores y las 10 posteriores al parto.

ARTÍCULO 9.- PREVENCIÓN DE RIESGOS DE ADOLESCENTES

La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”, no permite bajo ningún concepto el trabajo de menores de edad.

ARTÍCULO 10.- PREVENCIÓN DE RIESGOS EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” garantizará la accesibilidad y el diseño ergonómico de los puestos de trabajo de las personas con discapacidad.

No se asignarán a las personas con discapacidad tareas que agraven su condición física o psicológica.

CAPÍTULO V

RIESGOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.”

FACTORES DE RIESGOS ERGONÓMICOS

ARTÍCULO 11.- ADAPTACIÓN DEL TRABAJO A LA PERSONA

Los puestos de trabajo deben estar acorde a los trabajadores, en donde se garantice su confort posicional y de movimientos.

ARTÍCULO 12.- MANIPULACIÓN DE CARGAS

- Se evitará que el trabajador realice sus actividades laborales que demanden esfuerzos físicos frecuentes y sean prolongados para evitar posibles lesiones en la columna vertebral.

- Se debe tomar en cuenta la capacidad física que tiene cada trabajador, antes de asignar la realización de una actividad laboral.
- Los trabajadores encargados de manipular las cargas serán capacitados previamente sobre la forma en cómo deben cargar y qué posturas se debe realizar para evitar daños en el cuerpo.

ARTÍCULO 13.- POSICIÓN SENTADO

Para las labores de tipo administrativo se utilizarán asientos cómodos y confortables, de diseño ergonómico y con apoyabrazos. Además, la movilidad del espaldar debe ser regulable al igual que la altura de los pies.

FACTORES DE RIESGOS FÍSICOS

ARTÍCULO 14.- ILUMINACIÓN

El lugar de trabajo estará dotado con suficiente iluminación natural y/o artificial, para que cada trabajador realice sus actividades laborales con seguridad y sin daño a la visión.

ARTÍCULO 15.- VENTILACIÓN

En las áreas de trabajo ya sean oficinas o zonas de carga y descarga de la mercancía, se procurará mantener una ventilación de aire limpio, ya sea por medios naturales o artificiales generando un ambiente cómodo y saludable de trabajo.

FACTORES DE RIESGOS MECÁNICOS

ARTÍCULO 16.- VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PESADO

- Los vehículos estarán en óptimas condiciones de funcionamiento en sus sistemas como son: motriz, eléctrico y de transmisión.

- Cada vehículo dispondrá de un extintor con la respectiva etiqueta de inspección.
- Se efectuarán inspecciones periódicas a los vehículos, con el objetivo de verificar si se está cumpliendo con la protección de seguridad ante emergencias.

ARTÍCULO 17.- ALMACENAMIENTO DE LA MERCANCÍA

- La mercancía será almacenada de forma que no interrumpa con el funcionamiento de otras actividades. Cabe recalcar que se debe realizar en un espacio adecuado y amplio.
- La carga y descarga de la mercancía se deberá realizar con precaución para que no exista ningún inconveniente con el cliente.
- La mercancía de gran tamaño será ubicada en un lugar separado de la circulación de las personas para poder evitar caídas o deslizamientos.
- La mercancía que tenga objetos rugosos, cortantes o punzantes se deberá utilizar los guantes de protección que ayudan a prevenir el corte y pinchazos.

ARTÍCULO 18.- CONDUCCIÓN DE VEHÍCULOS DE CARGA PESADA

- Todo conductor antes de salir a la ruta asignada tendrá que verificar que el vehículo que se encuentre en óptimas condiciones para circular en la carretera.
- Cumplir con los límites de velocidad para vehículos de carga pesada.

FACTORES DE RIESGOS QUÍMICOS

ARTÍCULO 19.- MANEJO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

- Se deberá aplicar las debidas medidas preventivas de seguridad para poder transportar la mercancía con sustancias peligrosas.
- Cualquier sustancia peligrosa se tratará de evitar la liberación al entorno que podría contaminar el medio ambiente y el medio de trabajo.

- Al momento de encontrarse con alguna sustancia peligrosa para ser transportada se deberá poner en conocimiento y ser anotada en el registro de las hojas de seguridad.

FACTORES DE RIESGOS BIOLÓGICOS

ARTÍCULO 20.- LODOS Y AGUA EMPOZADA

Cuando el trabajador este presenciando el contacto con lodo o agua empozada inmediatamente deberá utilizar botas de caucho y trajes impermeables para que no exista el contacto de lodo en el cuerpo.

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

ARTÍCULO 21.- PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Para realizar un control de los factores de riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos todos los trabajadores como son: el trabajo bajo presión, monotonía en el trabajo, turnos rotativos y turnos nocturnos, sobrecarga mental, etc., se programarán varias actividades de prevención de estos riesgos:

- Facilitar la realización de las actividades laborales, con previa atención al puesto de trabajo y los inconvenientes que tienen los trabajadores.
- Mantener un clima laboral libre de discriminación, críticas, siempre el trato de los trabajadores deberá ser con respeto.
- Organizar la lista de rutas que deben tener los conductores para que no exista inconvenientes como la fatiga.
- Permitir la participación del trabajador para resolver problemas.
- Convocar a programas de manejo del estrés.

CAPÍTULO VI

MEDIDAS DE EMERGENCIA Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

ARTÍCULO 22.- PREVENCIÓN DE ACCIDENTES MAYORES

- Cumplir con lo estipulado en este manual, evitando inconvenientes que ponga en peligro la salud de los trabajadores.
- Los extintores de incendios serán colocados en lugares de fácil acceso.
- Todos los medios y elementos de protección personal se encontrarán disponibles.

ARTÍCULO 23.- PLANIFICACIÓN DE LA PREPARACIÓN Y RESPUESTA DE EMERGENCIAS

Lo primero que se realizará será identificar y clasificar los escenarios de emergencia que podrían presentarse como:

1. Enfermedad
2. Lesión grave
3. Incendios
4. Accidentes vehiculares
5. Explosión
6. Condiciones meteorológicas (temblores, terremotos, tormentas)

A continuación, se dará una respuesta eficiente ante cualquier emergencia minimizando posibles lesiones y problemas de salud que se encuentren afectando a los trabajadores.

PROPUESTA PARA LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

De acuerdo con el artículo 14 del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, menciona que en todo centro que laboren más de 15 trabajadores deberá organizarse un comité de seguridad e higiene del trabajo, y debido a que la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” cuenta con 54 colaboradores entre accionistas y trabajadores se deberá proponer la elaboración y ejecución de un comité cumpliendo con el siguiente procedimiento:

Deberá estar conformado en forma paritaria por igual número de representantes de la parte empleadora y de la parte trabajadora.

- **Representantes Empleador:** Designado por personal de dirección.
- **Representantes Trabajador:** Elegidos por trabajadores mediante el proceso de elección directo y secreto.

Requisitos para ser miembro del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional:

- Ser trabajador del empleador
- Tener mínimo 18 años de edad
- De preferencia tener capacitación en temas de Seguridad y Salud Ocupacional

Tabla 32**Conformación del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional**

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL			
NÚMERO	RESPONSABLE	FUNCIONES	BRIGADAS
1	Presidente	Convocar, presidir y dirigir las reuniones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.	
1	Secretario/a	Persona encargada de las labores administrativas del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.	Primeros Auxilios Gestión de Riesgos
2	Miembros del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	Fomentar y hacer cumplir las disposiciones y acuerdos tomados por el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.	Control de Incendios

Elaborado por la Autora

ARTÍCULO 24.- PLAN DE RESPUESTA Y EVACUACIÓN

- Dentro del plan de respuesta y evacuación lo que se hará es implementar alarmas en el sitio de emergencia, conformación de brigadistas para velar por la seguridad y salud de los trabajadores y tener una lista de teléfonos de emergencia.
- Todos los trabajadores deberán saber dónde es el punto de encuentro.
- Las salidas de emergencia deben estar visibles ante los trabajadores.

NÚMEROS DE EMERGENCIA

Actualmente la línea única para emergencias es el 911, que es un servicio gratuito de respuesta inmediata que ayuda a mejorar la seguridad de manera integral en el Ecuador.

ARTÍCULO 25.- PRIMEROS AUXILIOS

Todas las personas asignadas como brigadistas deberán dar la atención de Primeros Auxilios a los trabajadores afectados para lo cual tendrán que estar altamente capacitados. Con el personal capacitado y designado a la brigada de primeros auxilios brindará la primera atención ante un incidente, accidente dentro del área de trabajo hasta que llegue el personal calificado (personal ECU 911 por llamada).

El brigadista tendrá como función dar la primera respuesta en atención y comunicación acorde al orden jerárquico empresarial para la ejecución del plan de respuesta y ejecución ante estos sucesos.

Además los brigadistas deberán constar en un listado de capacitación de primeros auxilios donde consten:

- Nombres completos
- Cedula de identidad
- Grupo sanguíneo
- Aceptación por escrito del brigadista
- Teléfonos celulares, casa y oficina de trabajo
- Dirección de domicilio
- Puesto de trabajo
- E-mail
- Certificado de aptitud

CADENA DE SUPERVIVENCIA

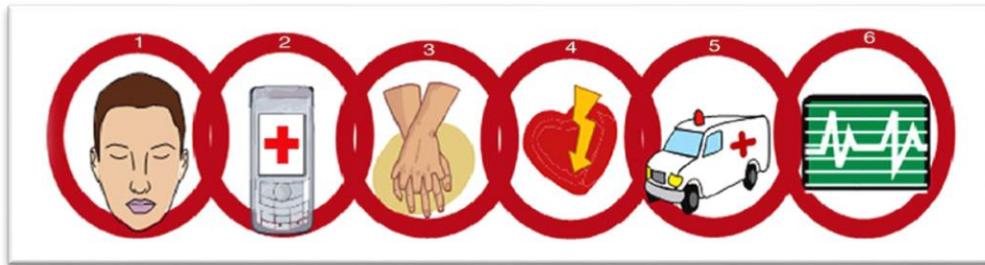


Figura 9 Cadena de supervivencia

1. Asegurar la escena y determinar el estado de conciencia del paciente.
2. Activación del sistema de emergencias.
3. RCP precoz con énfasis en las compresiones torácicas.
4. Desfibrilación rápida.
5. Soporte vital avanzado efectivo
6. Cuidados integrados Post Paro Cardíaco.

FUENTE: Curso de Socorrismo Jaén

Es necesario que los brigadistas mantengan la calma y actúen con rapidez para evitar que se agraven las lesiones y salvar la vida del paciente.

BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS

Es indispensable y necesario que en todos los vehículos se tenga un botiquín de primeros auxilios básicos como son:

- Algodón
- Gasas
- Termómetro
- Alcohol
- Curitas
- Sablón

- Tijeras
- Parches oculares
- Jeringas
- Medicación básica (paracetamol, ibuprofeno)
- Esparadrapo

CAPÍTULO VII

SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD

ARTÍCULO 26.- SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD

La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” implementará la debida señalización de seguridad según lo estipulado en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN–ISO 3864-1, gráficos, símbolos, señales y colores dentro y fuera de las instalaciones.

- La señalización será en sitios adecuados y visibles
- Los trabajadores serán informados acerca de la localización y significado de cada señal de seguridad.

ARTÍCULO 27.- COLORES DE SEGURIDAD

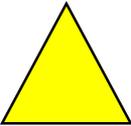
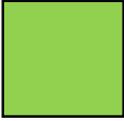
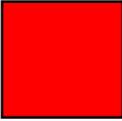
- Los colores de seguridad serán claramente visibles, sin confusión con otros tipos de color.
- La señalización estará iluminada adecuada al color asignado.
- Se utilizarán pinturas que permitan el mantenimiento permanente de modo que se pueda renovarlas cuando se presenten algún deterioro.

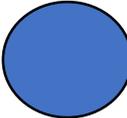
ARTÍCULO 28.- CLASIFICACIÓN

A continuación, se detalla los tipos de señales de seguridad:

Tabla 33

Tipos de señales de seguridad

FIGURA GEOMÉTRI CA	SIGNIFICADO	COLOR	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
	Prohibición	Rojo	No Estacionar No Fumar El símbolo debe ponerse en el centro de la señal y no debe cubrir la barra cruzada.	
	Precaución	Amarrillo	Riesgo Biológico Electricidad Zona de carga y descarga El símbolo debe colocarse en el centro de la señal.	
	Condición segura	Verde	Salida de Emergencia Punto de Encuentro Primeros Auxilios El símbolo debe colocarse en el centro de la señal.	
	Equipo contra incendios	Rojo	Alarma de Incendios Extintor	

Cuadrado	El símbolo debe colocarse en el centro de la señal.	
	<p>Acción obligatoria</p> <p>Azul</p>	Uso de cinturón de seguridad
Círculo	El símbolo debe colocarse en el centro de la señal.	

Elaborado por: La Autora

ARTÍCULO 29.- RÓTULOS Y ETIQUETAS DE SEGURIDAD

- Los textos deberán ser grabados en color oscuro.
- Los colores de los rótulos deberán ser resistentes al agua.

ARTÍCULO 30.- IDENTIFICACIÓN EN VEHÍCULOS

En los vehículos debe estar implementados el kit de señalización de incidentes:

- Triángulos de seguridad reflectivos
- Chaleco reflectivo
- Linterna
- Extintor
- Conos de seguridad

Adicional, acorde a la carga que se transporte en los vehículos pesados se deben identificar de la siguiente manera:

- Tanques de gas (Hidrocarburos): identificación Normas NFPA (Asociación Nacional de Protección contra el fuego)



Figura 10 Identificación NFPA

Fuente: Periodni

https://www.periodni.com/es/diamante_de_nfpa_704.html

- Ganadería (Animales) y Agricultura (papas, habas, trigo, maíz, etc.): permisos y guías de transporte solicitados en el Ministerio de Agricultura, Ganadería, acuicultura y pesca.



**BIENESTAR ANIMAL -
MOVILIZACIÓN DE ANIMALES
DE PRODUCCIÓN**

Figura 11 Productos agrícolas

Fuente: Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca

- Otros (Material de construcción y mudanza): No se requiere de permisos para el transporte.

CAPÍTULO VIII

VIGILANCIA Y SALUD DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 31.- VIGILANCIA DE SALUD EN LOS TRABAJADORES

Se realizará un diagnóstico de prevención de daños, enfermedades o accidentes en el trabajo que permita evitar consecuencias graves en los trabajadores.

ARTÍCULO 32.- EXÁMENES MÉDICOS PARA LOS TRABAJADORES

Es primordial la realización de exámenes médicos en los trabajadores que permita el control periódico del estado de salud en la que se encuentran los trabajadores.

A continuación, se detallan los exámenes ocupacionales que se deben realizar por lo general una vez al año a todo el personal de la Compañía sin excepción de ninguno.

- Examen visual
- Examen auditivo
- Examen psicosenométrico
- Examen biomédico (sangre, orina y heces)

CAPÍTULO IX**REGISTRO E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES****ARTÍCULO 33.- INFORMES DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES**

- La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” deberá investigar todos los accidentes e incidentes que se encuentren relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores.
- Determinar las causas que originan estos eventos para poder implementar las medidas preventivas evitando que se vuelva a ocurrir.
- Notificar de inmediato a los altos mandos acerca de los accidentes e incidentes que ocurren en la Compañía.

ARTÍCULO 34.- REGISTRO DE LOS ACCIDENTES E INCIDENTES

- Se deberá clasificar los accidentes e incidentes de trabajo de acuerdo con su grado de importancia.
- Se deberá mantener registros estadísticos de los accidentes e incidentes de trabajo.

Tabla 34

Registro de los accidentes e incidentes

 COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.” <u>REGISTRO DE ACCIDENTES E INCIDENTES</u>									
Fecha de registro:						N° de formulario:			
DATOS DE LA PERSONA ACCIDENTADA									
Nombres y Apellidos:									
Edad:		N° Cédula:		N° Teléfono:					
Género:	Masculino		Femenino		Dirección:				
Cargo que desempeña:									
Padece de alguna enfermedad			NO		SI		Especifique:		
Hábitos personales			Fumar						
			Consumir bebidas alcohólicas						
			Consumir drogas						
			Realizar actividades saludables						
DATOS DEL ACCIDENTE									
Fecha:						Hora:			
Lugar en donde ocurrió el accidente									
Vehículo implicado			SI			NO			
Daños a terceros (personas o inmuebles)			SI			NO			
NIVEL DE GRADO DE AFECTACIÓN DEL SUCESO									
NIVEL 1 (Leve)			NIVEL 2 (Moderado)			NIVEL 3 (Grave)			
DESCRIPCION DETALLADA DEL ACCIDENTE									

CAPÍTULO X

INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

ARTÍCULO 35.- PREVENCIÓN DE RIESGOS

La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” deberá asegurar que todos los trabajadores tengan el debido conocimiento para la realización de las actividades asignadas de manera segura.

Para lo cual se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Realizar simulacros para que los trabajadores tengan conocimiento y puedan actuar ante la presencia de un posible riesgo.
- Realizar controles médicos a los trabajadores con la finalidad de detectar posibles enfermedades.
- Promover las actuaciones preventivas básicas como: la limpieza, orden, señalética y el mantenimiento de los vehículos dando un seguimiento y control.
- Establecer medidas para evitar o minimizar los riesgos facilitando a los trabajadores la información.

ARTÍCULO 36.- INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN DE RIESGOS

- Todo trabajador que ingrese a trabajar por primera vez a la Compañía deberá tener una previa inducción acerca de las actividades que va a realizar.
- Es derecho de los trabajadores estar informados acerca de todos los riesgos, enfermedades y accidentes a los cuales se encuentran expuestos en el área de trabajo.
- Es indispensable que se realicen capacitaciones de riesgos laborales a todo el personal de la Compañía para que estén altamente capacitados en estos temas.

PROPUESTA DE TEMAS DE CAPACITACIÓN

Tabla 35

Temas de capacitación

TEMAS DE CAPACITACIÓN
<p>EXPONER EL MANUAL ADMINISTRATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos estratégicos • Valores • Políticas • Metas
<p>EXPONER EL MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Seguridad y Salud Ocupacional • Obligaciones de la Compañía • Prohibiciones de la Compañía • Derechos de los trabajadores • Prohibiciones de los trabajadores • Obligaciones de los trabajadores • Incumplimiento y sanciones de la Compañía
<p>PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN EN PRIMERA RESPUESTA DE EMERGENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadena de Supervivencia • Primeros Auxilios
<p>PLAN DE EVACUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción de evacuación (alertas-sirenas-señalética) • Análisis de rutas de evacuación • Activación de brigadas de respuesta • Punto de encuentro

EVACUACIÓN

La evacuación de los trabajadores se deberá realizar ante la presencia de:

- Sismos
- Terremotos
- Incendios

PUNTO DE ENCUENTRO

El punto de encuentro ante cualquier situación antes mencionada será en la Plaza Central junto a la iglesia del “Señor del Río”, en donde todos los trabajadores deberán acudir y poder estar asegurar sus vidas.



Figura 12 Ubicación del punto de encuentro

Fuente: Google Maps

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA DISPOSICIÓN

Todo el personal de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” deberá cumplir obligatoriamente con esta guía de seguridad y salud ocupacional desde el primer día que inicien a trabajar.

SEGUNDA DISPOSICIÓN

Se deberá entregar una copia a todo el personal que trabaja en la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A”; lo cual es una evidencia que garantizará el compromiso de cumplimiento a cabalidad.

TERCERA DISPOSICIÓN

Para facilitar el cumplimiento de la anterior disposición el Gerente es quien asignará a una persona que se encargue de capacitar a todos los trabajadores.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS

4. IMPACTOS

4.1. Impacto empresarial.

De acuerdo al Manual, la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” obtendrá mejores resultados, al implementar técnicas relacionadas al ámbito administrativo y a la seguridad y salud ocupacional y esto será fructífero para la compañía. Además, facilitará que la misma tenga una eficiente administración en las actividades laborales y mayor competitividad en relación a las demás compañías; ya que cumplirá con todas las reglas y normas establecidas en seguridad y salud ocupacional para sus trabajadores y ellos se sentirán más protegidos al momento de ejecutar sus labores en su ambiente de trabajo.

La compañía logrará una estabilidad en el mercado en lo que se refiere a transporte comercial de carga pesada, ya que al momento de realizar su trabajo demostrará que está aplicando correctamente las técnicas de salud y seguridad ocupacional de acuerdo a normativas establecidas en el país, para que de esa forma se pueda reducir en gran parte los riesgos laborales.

También permitirá establecer relaciones laborales internas que ayudará en la prevención de los riesgos psicosociales por la falta de relaciones interpersonales, en este ámbito se mejorará la calidad del servicio; siendo de esta manera uno de los impactos más importantes que generará la empresa a nivel de la población e internamente.

Tabla 36**Impacto Empresarial**

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Competitividad en salud y seguridad.							X	3
Satisfacción con las autoridades en prevención de riesgos en la salud.							X	3
Trabajadores más confiados y competitivos.							X	3
Estabilidad en el mercado.						X		2
								11

Fuente: **Investigación directa**
Elaborado por: La autora

11/4 = 2,75 Impacto alto positivo

Conforme a los resultados obtenidos, el impacto de la compañía es alto positivo, lo que garantiza que la ejecución del manual administrativo de seguridad y salud ocupacional es muy fructífera y provechosa para la compañía, ya que resguarda a los trabajadores, disminuye de riesgos laborales, brinda un mejor ambiente laboral y mayor competencia en el mercado de acuerdo a la oferta de servicios.

4.2. Impacto ambiental.

El manual cuenta con un conjunto instituido de reglas; mismas que influyen a una mejor adecuación, limpieza del ambiente laboral y también de las unidades de transporte pesado de la compañía.

Manifiesta efectividad en las labores diarias realizadas, con el propósito de eliminar los riesgos lo más posible, para que de esa manera las personas sean más saludables, eficientes, para que puedan desempeñar mejor su trabajo. Por lo cual se puede decir que la compañía además toma la responsabilidad de prevenir accidentes laborales a causa de uso de combustible, además de reducir y prevenir el impacto ambiental que genera la quema de combustible mediante:

- Mejorar los motores de las unidades a través del uso de niveles tecnológicos.

- Implementar unidades de transporte pesado que usen combustibles alternos (renovables) y que no generen tanto impacto ambiental por la emisión de gases a causa de la quema de combustible.
- Análisis de las cifras de consumo de combustible de las unidades de la compañía.

Tabla 37**Impacto Ambiental**

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Limpieza y organización en el área de trabajo.							X	3
El transporte de carga pesada debe tener una revisión y mantenimiento periódico en el año.						X		2
Reciclaje y limpieza de los desperdicios.						X		2
								7

Fuente: **Investigación directa** 7/3 = 2,33 Impacto medio positivo
 Elaborado por: La autora

En el presente manual consta un impacto medio positivo, debido a que se conseguirá un mayor control sobre la limpieza y organización del área de trabajo, la revisión periódica en el año del transporte de carga pesada, el reciclaje y limpieza de los desperdicios, esto ayudará a que no sean nocivos para el medio ambiente y para los trabajadores de la compañía ya que serán conductores que ayuden a disminuir el impacto ambiental.

4.3. Impacto Económico.

Los accidentes laborales generan grandes gastos monetarios en la compañía, y esto se podría producir por no aplicar la normativa de salud y seguridad ocupacional respectiva. Igualmente se estaría paralizando el servicio de transportación de carga pesada y perdiendo dinero, debido a la inasistencia del trabajador por causa de una enfermedad o accidente, ya que no podrá cumplir su trabajo habitual; se acumulará más trabajo al resto de trabajadores, también se saturará el servicio o no se podrá cubrir con los requerimientos de los clientes. Con la aplicación de las medidas preventivas por las acciones generadas por la compañía, se

amenorará las posibles causas de las enfermedades o accidentes laborales, se reducirán los gastos y de esa manera se podrá reunir recursos económicos para otras necesidades de la misma, motivo por el cual se debe brindar capacitación constante a todo el personal de la compañía ya sea este administrativo, asistencial o logístico.

Tabla 38

Impacto Económico

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Disminución de gasto en gestiones correctivas.							X	3
Ofertas del servicio de transporte de carga pesada.							X	3
Nivel de servicio de transporte pesado en incremento.							X	3
								9

Fuente: **Investigación directa**

9/3 = 3 Impacto alto positivo

Elaborado por: La autora

Los resultados nos indican que existe un alto impacto positivo en el ámbito económico a nivel general en la compañía, ya que por medio de las técnicas que existen en dicho manual, se demuestra que preexiste un gran beneficio para la empresa. Ya que se reducen los gastos en la transportación, se mitiga los peligros y protege a los trabajadores manteniéndoles saludablemente estables.

4.4. Impacto Social.

Con la aplicación de dicho manual, el personal se sentirá mayormente protegido al realizar sus labores habituales, tanto en la oficina como en sus respectivos vehículos y esto producirá bienestar y competitividad a la vez. Adicionalmente se proporcionará a los trabajadores una óptima calidad de vida y a las personas que los rodean, también de esta manera la compañía aportará estabilidad laboral para cada uno los empleados y generará una fuente de trabajo para el sector de Tufiño.

Tanto el empleador como los trabajadores al aplicarse de dicho manual se capacitarán y esto permitirá que puedan mejorar su cultura de seguridad y salud laboral y dar una respuesta inmediata en el caso de presentarse algún incidente ocupacional.

Tabla 39

Impacto Social

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Progreso del estilo y la calidad de vida.							X	3
Estabilidad familiar.						X		2
Seguridad y estabilidad laboral.							X	3
Conocimiento de seguridad y salud laboral.							X	3
								11

Fuente: **Investigación directa** 11/4 = 2,75 Impacto alto positivo
Elaborado por: La autora

Al obtenerse un impacto alto positivo en el ámbito social, la elaboración del manual beneficiará al gerente, socios y demás personal de la empresa y a los clientes ya que al generarse impacto social interno, este se expedirá y dará a conocer a la compañía y su oferta de servicios.

El bienestar de cada trabajador es muy esencial para la compañía, ya que es una satisfacción que los mismos trabajen con motivación, calidad, eficiencia y eficacia a la vez promoviendo y cumpliendo con los objetivos y metas planteadas.

4.5. Resumen de la evaluación de los impactos

Tabla 40

Resumen de la evaluación de los impactos

IMPACTOS	PROMEDIO
Empresarial	2,75
Ambiental	2,33
Económico	3,00
Social	2,75
TOTAL	10,83
TOTAL FINAL	2,70

La aplicación de este manual demuestra que se obtendrá impactos positivos, ya que aportará con importantes beneficios tanto para el personal administrativo, como para trabajadores y el medio ambiente ya que se dará cumplimiento exhaustivo a cada uno de los reglamentos y manuales utilizados en la compañía.

Con el presente manual se favorecerá a la compañía para que siga implementado mejoras en las actividades laborales de los trabajadores y nuevas ideas de seguridad y salud ocupacional para todo el personal y de esta manera sea un ejemplo a seguir para las demás compañías de transporte de carga pesada y para la sociedad siendo los pioneros en ésta mejora y prevención de incidentes laborales.

CONCLUSIONES

- Examinado el diagnóstico situacional de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”, se pudo comprobar que no cuenta con un manual administrativo y de seguridad y salud ocupacional, debido a esto los trabajadores no desempeñan correctamente su labor habitual razón por la cual se exponen a incidentes en su ambiente laboral, disminuyendo la calidad del servicio.
- El manual cuenta con un plan estratégico, manual de funciones y procedimientos, métodos de satisfacción al cliente y las técnicas de seguridad y salud ocupacional a los que está regido la Compañía, logrando así el bienestar y seguridad de todos los trabajadores.
- Se pudo constatar y comprobar que los socios y demás personal de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”, poseen un deficiente conocimiento en cuanto a técnicas de seguridad y salud ocupacional, razón por la cual existen accidentes laborales que pudieron ser prevenidos al ser capacitados.
- Es indispensable que la Compañía cuente con un manual de seguridad y salud ocupacional propio, ya que el mismo estará relacionado a las técnicas, herramientas y control acorde a los incidentes presentados en su ámbito laboral y así lograr un sistema de prevención de riesgos exitoso que demuestre resultados a corto y largo plazo.
- La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”, no cuenta en su totalidad con la protección y señalización requerida, tanto en espacios físicos como en las unidades de transporte pesado y para los trabajadores, por lo cual no se puede prevenir los accidentes laborales a tiempo.

RECOMENDACIONES

- Realizar un control adecuado a todos los trabajadores que permita constatar si se ha incrementado la escala del desempeño laboral dando como resultado eficiencia y eficacia en cada una de los procesos de la Compañía.
- Utilizar el presente manual como herramienta de soporte y apoyo con la finalidad de tener una buena comunicación, organización, coordinación y dirección en la Compañía.
- Capacitar constantemente a todo el personal en temas de seguridad y salud ocupacional y temas afines, para poder sensibilizar, concientizar y elevar el conocimiento de seguridad de los trabajadores y que le brinden la importancia adecuada a la temática.
- Efectuar simulacros o prácticas de seguridad y salud ocupacional al menos cada tres meses permitiendo a los trabajadores que garanticen la aplicación correcta, el uso de medidas de protección y la corrección de errores si fuera el caso.
- Realizar registros de los lugares en los cuales la Compañía está expuesta a un mayor porcentaje de accidentes laborales por parte de los trabajadores, calificarlos como áreas de riesgo accidental y así poder prestarles mayor atención para futuras complicaciones.
- Implementar medidas de protección adecuadas y necesarias tales como: control de incendios, equipo de protección personal, señalización tanto de las unidades como del área física, mantenimiento periódico del transporte, etc. para poder mitigar y prevenir accidentes en un porcentaje que sea beneficioso para la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

ABC, D. (2015). *Definición de Meta*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/meta.php>

Aguayo, J. (21 de 11 de 2013). *Los manuales administrativos como herramienta clave*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/losmanuales-administrativos-como-herramienta-clave/>

Aguayo, P. J. (21 de 11 de 2013). *Los manuales administrativos como herramienta clave*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/>

Álvarez, F. (2015). *Salud ocupacional*. (Primera ed.). Barcelona: Ecoe ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/salud-ocupacional-1ra-Edici%C3%B3n.pdf>

Bello, A. (2013). *Nacimiento de una empresa*. Caracas.

Caro, R. E. (11 de 04 de 2012). *Administración moderna, el flujograma, elementos de un flujograma, enfoque macro y micro de un flujograma, importancia del flujograma, ventajas y desventajas de un flujograma*. Obtenido de <https://thesmadruga2.blogspot.com/2012/04/flujograma.html>

Carreto, J. (11 de 04 de 2014). *Proceso administrativo*. Obtenido de <http://uproadmon.blogspot.com/2007/03/manuales-administrativos.html>

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: Nomos.

Conexiónesan. (06 de 10 de 2016). *La importancia de la jerarquía de control de riesgo.*

Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/la-importancia-de-la-jerarquia-de-control-de-riesgo/>

Delgado, M. S. (2014). *Administración I.* Grupo Editorial Patria. Obtenido de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3229038>.

Duarte, C. (22 de 09 de 2017). *Segregación de funciones en los empleados para prevenir el*

fraude. Obtenido de <https://www.gerencie.com/segregacion-de-funciones-en-los-empleados-para-prevenir-el-fraude.html>

Duarte, M. (2018). *La importancia de los Manuales Administrativos.* Obtenido de

<https://www.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-los-manuales-administrativos-marcelo-duarte>

EAE. (15 de 06 de 2016). *Riesgo laboral grave e inminente: consecuencias de no prevenirlo.*

Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/riesgo-laboral-grave-e-inminente-consecuencias-de-no-prevenirlo/>

Ecuador, C. d. (18 de 09 de 2009). *Reglamento de salud y seguridad en el trabajo Ecuador.*

Obtenido de <https://www.slideshare.net/guest67e9150/decreto-2393>

Ecuador, C. P. (2008).

Educarplus. (07 de 11 de 2017). *Código de trabajo 2018: obligaciones y beneficios de*

empleadores y empleados. Obtenido de <https://educarplus.com/2017/09/codigo-trabajo-2017-obligaciones-beneficios-empleadores-empleados.html>

empresa, C. t. (2012). *Control*. Obtenido de <http://blog.conducetuempresa.com/2012/01/control-empresarial-definicionproceso.html>

empresarial, E. p. (24 de 02 de 2015). *Tipos de riesgos laborales*. Obtenido de <http://www.coordinacionempresarial.com/tipos-de-riesgos-laborales/>

Escuelamanagement. (05 de 06 de 2018). *Que es el manual de políticas de una empresa y para que sirve*. Obtenido de <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/manual-politicas-una-empresa-sirve>

Espinosa, R. (14 de 10 de 2012). *Còmo definir misiòn, visiòn y valores, en la empresa*. Obtenido de <http://robertoespinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa/>

Espinosa, R. (29 de 07 de 2013). *La matriz de análisis Dafo o Foda*. Obtenido de <https://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>

FINCOWSKY, B. &. (2014).

Fraga, A. I. (31 de 10 de 2016). *¿Qué es y para qué sirve un manual del empleado?* Obtenido de <https://www.ticbeat.com/empresa-b2b/que-es-y-para-que-sirve-un-manual-del-empleado/>

GeaGea, F. Á. (2012). *Salud ocupacional y prevención: guía práctica*. Ediciones de la U. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3198909>.

GERENS. (26 de 08 de 2016). *Gestión de riesgos: ¿Qué es? ¿Por qué emplearla? ¿Cómo emplearla?*. Obtenido de <https://gerens.pe/blog/gestion-riesgo-que-por-que-como/>

Gómez, B. (2016). *Manual de prevención de riesgos laborales*. Marge Books. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5045321>

Gómez, B. (2016). *Manual de prevención de riesgos laborales*. Marge Books. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5045321>.

Guerra, J. C. (07 de 12 de 2013). *Manuales de Administración*. Obtenido de <http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/clasificacion-de-los-manuales.html>

Heredia, F. Á. (2010). *Riesgos biológicos y bioseguridad* (Segunda ed.). Ecoe Ediciones. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3199077>.

Hernández, Z. T. (2014). *Planeación y control*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3227517>.

Herrera, P. (2011). *Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá.

IESS. (Resolución 333). *Reglamento para el Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/96916920/RESOLUCION-C-D-333-REGLAMENTO-PARA-EL-SISTEMA-DE-AUDITORIA-DE-RIESGOS-DEL-TRABAJO-SART>

Javier, C. C. (18 de 07 de 2013). *Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Line, C. O. (2018). *ISO 45001 Descripción General*. Obtenido de <https://www.normas-iso.com/iso-45001/>

Los manuales administrativos. (30 de 11 de 2013). Obtenido de <http://johancisluna18.blogspot.com/2013/11/definicion-y-beneficios-de-los-manuales.html>

Lucke, J. Z. (2006). *Clasificación de puestos*. EUNED.

Luna, J. (30 de 11 de 2013). *Los manuales administrativos*. Obtenido de <http://johancisluna18.blogspot.com/2013/11/definicion-y-beneficios-de-los-manuales.html>

Manene, L. M. (31 de 05 de 2013). *Estrategías empresariales: tipología, características y uso*. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2013/05/31/estrategias-empresariales-tipologia-caracteristicas-y-uso/>

Mariana, M. (14 de 05 de 2012). *Política organizacional. Concepto y esquema en la empresa*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>

mdjesus. (25 de 07 de 2010). *Tipos de Manuales Administrativos*. Obtenido de <https://mdjesus.wordpress.com/2010/06/25/tipos-de-manuales-administrativos/>

MX., E. D. (04 de 11 de 2014). *Definición de Condiciones de Trabajo*. Obtenido de <https://definicion.mx/condiciones-de-trabajo/>

Nacional, H. C. (20 de 05 de 2014). *Ley de compañías*. Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf

OIT. (Convenio No. 121). *OIT (Organización Mundial de Trabajo). Convenio relativo a las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales*. Obtenido

de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_118.pdf

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2019). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/departments-and-offices/jur/legal-instruments/lang--es/index.htm>

pensante, E. (05 de 12 de 2016). *Elementos de la administración*. Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/elementos-de-la-administracion/>

Perez, A. B. (15 de 04 de 2018). *Organizaciones Jerárquicas*. Obtenido de <https://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacion/organizaciones-jerarquicas.htm>

PREVENT, M. (09 de 09 de 2017). *Prevención de riesgos psicosociales en el entorno laboral*. Obtenido de <http://mbprevent.com/es/blog/2017/10/prevencion-riesgos-psicosociales-entorno-laboral/>

Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Digital UNID. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5307936>.

Runa. (14 de 12 de 2017). *Cómo hacer una descripción de puesto*. Obtenido de <https://runahr.com/recursos/hr-management/sabes-como-definir-un-puesto-de-trabajo/>

Salazar, M. d. (04 de 06 de 2014). *Manual de bienvenida y manual de contenido múltiple*. Obtenido de <http://doctoslaborales.blogspot.com/2014/06/manual-de-bienvenida-y-manual-de.html>

Sinnexus. (2015). *Plan Operativo*. Obtenido de http://www.sinnexus.com/business_intelligence/plan_operativo_anual.aspx

Social, I. d. (1978). *Reglamento general del seguro de riesgos del trabajo*. Obtenido de <https://deltaglobal.com.ec/pdf/IESSResolucion741.pdf>

Social, I. E. (Resolución No. C.D. 513). Obtenido de http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf

Solé. (2012). Obtenido de <https://docplayer.es/95359929-Universidad-tecnica-del-norte.html>

Thompson, I. (08 de 2017). *Tipos de Organigramas*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.html>

Trabajo, I. A. (s.f.). *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/R%20Nro-957%20REGLAMENTO%20INSTRUMENTO%20ANDINO%20DE%20SST.pdf>

Trabajo, I. A. (Resolución 957). *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/R%20Nro-957%20REGLAMENTO%20INSTRUMENTO%20ANDINO%20DE%20SST.pdf>

Trabajo, M. d. (Decreto 2393). *Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>

Ujaen. (2015). *La toma de decisiones de la empresa*. Obtenido de <http://www4.ujaen.es/~cruiz/diplot-5.pdf>

Valle, J. (22 de 01 de 2018). *Control de riesgo: buena práctica de seguridad en minería*.

Obtenido de <http://www.revistaseguridadadminera.com/gestion-seguridad/control-riesgo-buena-practica-seguridad-mineria/>

Velázquez, K. (07 de 11 de 2017). *Hablamos de estrategias de marketing: definición y claves*.

Obtenido de <https://marketing4ecommerce.mx/estrategias-de-marketing-definicion/>

Villalona, N. (18 de 05 de 2014). *Dirección y Liderazgo*. Obtenido de

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/direccion-y-liderazgo/>

Vindas, J. O. (07 de 12 de 2013). *Manuales de Administración*. Obtenido de

<http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/objetivos-de-los-manuales.html>

ANEXOS

**Anexo 1. ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO
“TUFITRANS S.A.”**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Objetivo: Determinar la situación actual de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” en la parroquia de Tufiño, cantón Tulcán, provincia del Carchi.

Entrevista realizada a Fidel Paguay, Gerente de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” en la parroquia de Tufiño, cantón Tulcán, provincia del Carchi en donde se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿Cuenta la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” con un plan estratégico?

2. ¿Tiene la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” una misión, visión y valores establecidos?

3. ¿La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” tiene bien definidos sus objetivos estratégicos y metas?

4. ¿Cuáles son las políticas de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”?

5. ¿Cómo es la estructura organizacional de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”?

6. ¿Posee la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” un manual de procesos administrativos y a su vez un manual de seguridad y salud ocupacional?

7. ¿Las decisiones tomadas por la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” están acorde a las competencias asignadas?

8. ¿Existe un adecuado sistema de comunicación e información dentro de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”?

**9. ¿La Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.” se ha planteado metas?
¿Cuáles son?**

10. ¿Existe un sistema de control para mitigar los riesgos dentro de la Compañía?

11. ¿Existen métodos que permitan supervisar correctamente las actividades que realiza la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”?

12. ¿Tiene conocimiento acerca de los riesgos laborales que están expuestos los trabajadores dentro de la Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”?

13. ¿Dentro de la Compañía se utilizan métodos que determinen la satisfacción del cliente? ¿Cuáles?

14. ¿Mediante qué medios de comunicación se da a conocer la Compañía?

Anexo 2. ENCUESTA A LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE PESADO EN EL CANTÓN
TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Objetivo: La presente encuesta tiene por objeto recopilar datos, información y comentarios referentes a la situación administrativa que tienen las empresas de transporte pesado en el cantón Tulcán, provincia del Carchi.

Nombre de la empresa: _____

1. La forma de constitución de su empresa es: Privado, Compañía, Cooperativa, Pública, otra.

Privado	<input type="checkbox"/>
Compañía	<input type="checkbox"/>
Cooperativa	<input type="checkbox"/>
Pública	<input type="checkbox"/>
Otra	<input type="checkbox"/>

2. ¿Qué tipo de manual tiene implementado su empresa?

Administrativo	<input type="text"/>
De Seguridad y Salud ocupacional	<input type="text"/>
Contable	<input type="text"/>
De Procedimientos	<input type="text"/>
Financiero	<input type="text"/>
No posee manual	<input type="text"/>

3. ¿Cree usted que es indispensable el diseño de un manual administrativo y de seguridad y salud ocupacional?

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

4. ¿Los trabajadores conocen con claridad todas las funciones que deben realizar en su puesto de trabajo?

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

5. ¿Se realizan controles de las actividades realizadas por los trabajadores?

Siempre	<input type="text"/>
Casi siempre	<input type="text"/>
A veces	<input type="text"/>
Nunca	<input type="text"/>

6. ¿La empresa tiene definida claramente la estructura organizacional?

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

7. En el aspecto de salud y seguridad ocupacional. ¿Se conoce con detalles cuáles son los riesgos y enfermedades a los cuales están expuestos los trabajadores?

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

8. ¿La empresa ha dado capacitaciones a sus empleados acerca de la salud y seguridad ocupacional?

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

9. ¿Con qué frecuencia su empresa realiza capacitaciones con en este tipo de temas?

Anualmente	<input type="text"/>
Semestralmente	<input type="text"/>
Trimestralmente	<input type="text"/>
Mensualmente	<input type="text"/>

10. ¿A través de qué medio de comunicación la empresa da a conocer el servicio que brinda?

Radio	<input type="text"/>	Televisión	<input type="text"/>	Prensa	<input type="text"/>
Folletos	<input type="text"/>	Recomendación	<input type="text"/>	Redes Sociales	<input type="text"/>

11. ¿Qué tipo de problemas tiene su empresa en relación con el servicio de encomiendas?

Precio	<input type="text"/>
Tiempo	<input type="text"/>
Garantía de entrega	<input type="text"/>
Estado de la mercancía	<input type="text"/>
Ninguno	<input type="text"/>

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3. FICHA DE OBSERVACIÓN EN LAS INSTALACIONES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.”



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Nombre de la entidad: Compañía de Transporte Pesado “TUFITRANS S.A.”				
Lugar de observación: Instalaciones de la Compañía				
Fecha: 15 de marzo del 2018				
OBJETIVO: Identificar si la Compañía cuenta con todos los implementos de trabajo que sean seguros y garanticen el servicio de transporte pesado.				
Nº	ASPECTOS A CONSIDERAR	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
		NO	SI	
1	¿Existe un control en el funcionamiento de las actividades de los trabajadores?			
2	¿Cuenta con una política de seguridad y salud ocupacional?			
3	¿Se conservan las instalaciones bajo las condiciones seguras evitando y minimizando riesgos laborales?			
4	¿Se realizan capacitaciones a los trabajadores acerca de temas relacionados con la seguridad y salud ocupacional?			

5	¿Existe un programa de inducción y entrenamiento en el trabajo?			
6	¿Se tiene en cuenta los principales riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores?			
7	¿Se ejecutan mantenimientos a los vehículos de carga pesada?			
8	¿Los repuestos mecánicos de los vehículos de carga pesada son de valor muy alto?			
9	¿La Compañía cuenta con señalética de seguridad?			
10	¿La Compañía cuenta con señalética de prohibición?			
11	¿La Compañía cuenta con señalética de evacuación?			
12	¿Existe botiquín de primeros auxilios?			
13	¿Existe una adecuada iluminación en las instalaciones?			
14	¿Los trabajadores utilizan uniforme?			
15	¿Los trabajadores cuentan con un seguro médico? (Si el trabajador sufre algún accidente, o padece de alguna enfermedad?)			

Anexo 4. ARCHIVO FOTOGRÁFICO

VERIFICACIÓN DE VEHÍCULOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO
“TUFITRANS S.A.”



UNIDADES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TUFITRANS S.A.”



Anexo 5. APROBACIÓN DEL ABSTRACT

ABSTRACT

ADMINISTRATIVE AND OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANUAL FOR THE HEAVY TRANSPORT COMPANY "TUFITRANS S.A." IN THE PARISH OF TUFÍÑO, TULCAN CANTON, PROVINCE OF CARCHI.

Author: Dayana Estefanía Carrera Delgado

Reference email: dayacarrera24@gmail.com

The purpose of this work is to prepare an administrative and occupational health and safety manual for the Heavy Transport Company "TUFITRANS SA" in the parish of Tufiño, Tulcan canton, province of Carchi, which will allow to reach the institutional goals, therefore, this work has four chapters.

In the first chapter, the situational diagnosis is determined, in order to detect the internal and external flaws that the company has through data collection techniques, such as an interview, a survey and an observation sheet.

In addition, in the second chapter each term of study is based on the theoretical basis that contribute to improve the administrative process of the organization, the way in which risks can be prevented and the way in which safety and security can be promoted of the worker health.

The third chapter refers to the proposal, consists of necessary administrative aspects and an occupational health and safety guide to directly intervene in the realization and continuous improvement of efficient and effective functions performed by human talent through training, motivation and strengthening of the provision of heavy cargo services that directly influences job growth.

Thus, finally, the fourth chapter presents the levels of impacts: business, environmental, economic and social that are expected to generate with the implementation of the proposal for the Heavy Transport Company "TUFITRANS S.A."