



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**

**ECONÓMICAS**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

---

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA EMPRESA NEPTUNE, PURIFICADORA Y ENVASADORA DE AGUA, DE LA CIUDAD DE IBARRA”**

---

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**AUTORA:**

**GARCÍA CARTAGENA YADIRA ESTEFANÍA**

**DIRECTOR:**

**MSC. JULIO CÉSAR ANDRADE PALACIOS**

**IBARRA, 2019**

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación, tiene como finalidad servir de guía a todo el personal de la empresa Neptune, pretende aumentar la eficacia en los procedimientos y a su vez garantizar condiciones seguras al momento de ejecutar las actividades diarias. El tipo de investigación utilizada fue descriptiva y explicativa, ya que se busca conocer y explicar, situaciones, actitudes, cualidades y fenómenos, de lo que ocurre dentro de la empresa. Es descriptiva porque esta registrando, analizando e interpretando procesos y actividades. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron: entrevista, ficha de observación, observación directa y fotos para registrar y analizar los parámetros de seguridad con los que cuenta la empresa. Los resultados obtenidos reflejan la siguiente problemática: métodos inadecuados para la identificación de riesgos, falta de capacitación e inducción a los trabajadores, falta de control en el cumplimiento de políticas, normas de seguridad y procedimientos, se ha determinado que la gerencia maneja de manera empírica la seguridad de los trabajadores. Finalmente se presenta una propuesta de mejora en un manual de procedimientos administrativos, seguridad y salud ocupacional, el cual ayude a mejorar el control de los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores y a su vez aumentar la eficacia de los procesos mediante una reestructuración organizacional, definiendo, funciones y responsabilidades para cada puesto de trabajo.

## SUMARY

The purpose of this research is to create an administrative guide for the staff at Neptune Company. It aims to increase efficiency in the procedures and to guarantee safe conditions in daily activities. This research is descriptive and explanatory, as it explains situations, attitudes, qualities and events, of what happens within the company. It is descriptive because it is recording, analysing and interpreting processes and activities. The techniques and instruments used were: interview, observation sheet, direct observation and photos to record and analyse the security parameters that the company has. The results show inadequate methods for risks identification, lack of training and induction to workers, lack of control in compliance with policies, safety standards and procedures, it has been determined that the CEO manages empirically the safety of workers. Finally, a proposal for improvement is presented in a manual of administrative procedures, safety and occupational health, to improve the control of the risk factors to which workers are exposed, and to increase the efficiency of the processes through an organizational restructure defining, functions and responsibilities for each job position.

Victor Rodriguez  




**AUTORÍA**

Yo, **GARCÍA CARTAGENA YADIRA ESTEFANÍA** portadora de la cédula de identidad N° 100398391-1, declaro bajo juramento que el trabajo desarrollado es de mi autoría: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA EMPRESA NEPTUNE, PURIFICADORA Y ENVASADORA DE AGUA, DE LA CIUDAD DE IBARRA”**, que no ha sido presentado ante ningún tribunal de grado, ni calificación profesional; y se han respetado las diferentes referencias y fuentes bibliográficas tomadas en cuenta para la elaboración de este documento.

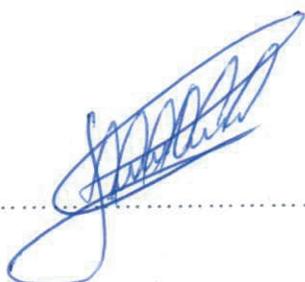
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yadira García', is written over a horizontal dotted line.

Srta. Yadira García

C.I: 100398391-1

**CERTIFICACIÓN**

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada **GARCÍA CARTAGENA YADIRA ESTEFANÍA**, para optar por el título de Ingeniera Comercial, cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA EMPRESA NEPTUNE, PURIFICADORA Y ENVASADORA DE AGUA, DE LA CIUDAD DE IBARRA.”** Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.



**MSC. JULIO CÉSAR ANDRADE PALACIOS**

**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago 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:

<b>DATOS DEL CONTACTO</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100398391-1
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	García Cartagena Yadira Estefanía
<b>DIRECCIÓN:</b>	Eduardo Almeida 3-55 y Juan Francisco Bonilla
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2-585 053
<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0985179175
<b>E-MAIL:</b>	estefanyady@gmail.com
<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA EMPRESA NEPTUNE, PURIFICADORA Y ENVASADORA DE AGUA, DE LA CIUDAD DE IBARRA
<b>AUTOR:</b>	García Cartagena Yadira Estefanía
<b>FECHA:</b>	2019-03-20
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	Pregrado
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniera Comercial
<b>ASESOR/ DIRECTOR:</b>	MSC. JULIO CÉSAR ANDRADE PALACIOS

## 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 son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 20 de marzo del 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yadira García', is written over a horizontal dotted line.

Srta. Yadira García

C.I: 100398391-1

**DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mis padres con todo el amor y admiración, han sido un pilar fundamental en mi vida, me han brindado su apoyo incondicional, quienes con sus consejos y ejemplo me impulsan a seguir mis sueños sin darme por vencida.

A mis hermanos, quienes me han guiado con su ejemplo, apoyo, palabras y cariño. A mi cuñada Albita, quien ha sido como una hermana y mi compañía en momentos difíciles.

A mis amigas Karla y Pamela con quienes tuve la dicha de compartir gran parte de mi vida personal y universitaria.

*Yadira García*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios quien ha guiado cada uno de mis pasos y me permite hoy disfrutar este logro con mis padres vivos.

A mis padres, quienes son mi motor para seguir adelante, gracias a sus consejos, valores, dedicación y ejemplo para poder llegar a ser una excelente profesional.

A la Universidad Técnica del Norte por abrirme sus puertas y permitir formarme como profesional en tan distinguida institución.

A los docentes que me brindaron sus conocimientos, orientación y experiencia durante toda mi formación profesional, para poder desempeñarme eficientemente en el campo laboral.

*Yadira García*

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN .....	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE .....	vi
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vi
2. CONSTANCIAS .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	xvii
OBJETIVOS .....	xviii
GENERAL .....	xviii
ESPECÍFICOS .....	xviii
CAPÍTULO I .....	19
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	19
1.1. Antecedentes .....	19
1.2. Objetivos .....	21
1.2.1. Objetivo General.....	21
1.2.2. Objetivos Específicos .....	21
1.3. Variables diagnósticas.....	21
1.4. Indicadores .....	21
1.5. Identificación de herramientas para el análisis de la información .....	24
1.5.1. Información Primaria.....	24
1.5.2. Información Secundaria.....	24
1.6. Mecánica operativa .....	25
1.6.1. Indicación de la población.....	25
1.7. Análisis de la información.....	25
1.8. Determinación del problema .....	31

CAPÍTULO II.....	32
2. MARCO TEÓRICO.....	32
2.1. Pequeña empresa.....	32
2.2. Consumo de agua embotellada.....	32
2.3. Organigrama.....	33
2.3.1. Contenido y simbología.....	33
2.4. Manual.....	34
2.4.1. Contenido de los manuales.....	35
2.4.2. Lineamientos para su implementación.....	35
2.5. Manual de Puestos y Funciones.....	36
2.6. Manual de Procedimientos.....	36
2.6.1. Mapa de procesos.....	37
2.6.2. Proceso vs Procedimiento.....	37
2.6.3. Elementos de un procedimiento.....	37
2.6.4. Diagrama de flujo.....	38
2.7. Manual de Seguridad y Salud Ocupacional.....	39
2.8. Seguridad.....	39
2.8.1. Equipo de protección individual.....	40
2.8.2. Señalización de seguridad.....	40
2.8.3. Clases de señalización.....	41
2.9. Accidentes de trabajo.....	43
2.9.1. Incidente.....	43
2.9.2. Prevención de accidentes.....	43
2.10. Riesgo laboral.....	44
2.10.1. Clasificación de los factores de riesgos.....	44
2.10.2. Análisis de riesgos.....	45
2.11. Salud ocupacional.....	47
2.11.1. Enfermedades laborales.....	47
2.12. Marco legal.....	48
2.12.1. Constitución del Ecuador.....	48
2.12.2. Código del trabajo.....	48
2.12.3. Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo.....	49
CAPÍTULO III.....	50
3. PROPUESTA.....	50

3.1. Introducción .....	50
3.2. Objetivos del Manual .....	53
3.2.1. Objetivo General.....	53
3.2.2. Objetivos específicos.....	53
3.3. Alcance.....	53
3.4. Periodicidad.....	54
3.5. Base Legal .....	54
3.6. Filosofía empresarial .....	55
3.7. Organigrama estructural.....	56
3.8. Puestos y funciones .....	57
3.9. Manual de procedimientos .....	71
3.9.1. Mapa de procesos .....	72
3.9.2. Simbología ANSI .....	73
3.9.3. Proceso de capacitación del personal .....	74
3.9.4. Proceso de planeación estratégica .....	76
3.9.5. Proceso de lavado y esterilización de botellones.....	78
3.9.6. Proceso de producción.....	81
3.9.7. Proceso de venta por ruta.....	84
3.9.8. Proceso de venta de botellones por pedido.....	86
3.9.9. Proceso de adquisición de materia prima .....	88
3.9.10. Proceso de facturación.....	90
3.10. Análisis de riesgos por procesos .....	92
3.11. Manual de Seguridad y Salud Ocupacional .....	94
3.11.1. Gestión Administrativa.....	95
3.11.2. Gestión Técnica .....	99
3.11.3. Gestión del Talento Humano .....	122
CAPÍTULO IV.....	124
4. IMPACTOS .....	124
4.1. Evaluación de impactos.....	124
4.1.1. Impacto Organizacional.....	125
4.1.2. Impacto Económico.....	126
4.2. Impacto general del proyecto .....	127
CONCLUSIONES .....	128
RECOMENDACIONES.....	129

BIBLIOGRAFÍA .....	130
ANEXOS .....	132
Anexo 1 .....	133
Anexo 2 .....	134
Anexo 3 .....	136
Anexo 4 .....	138

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Matriz de Relación Diagnóstica.....	23
2. Cuadro resumen de entrevista.....	25
3. Matriz FODA.....	29
4. Cruces Estratégicos.....	30
5. Simbología ANSI.....	38
6. Tipos de señales de seguridad.....	42
7. Técnicas de prevención de accidentes.....	44
8. Tipos de factores de riesgo.....	44
9. Severidad de Riesgos.....	46
10. Probabilidad de Riesgos.....	46
11. Matriz de Riesgos.....	46
12. Valoración de Riesgos.....	47
13. Riesgos del puesto de gerente.....	58
14. Riesgos del puesto de contador.....	60
15. Riesgos del puesto de jefe operativo.....	62
16. Riesgos del puesto de operarios.....	64
17. Riesgos del puesto de bodeguero.....	66
18. Riesgos del puesto de vendedor.....	68
19. Riesgos del puesto de distribuidor.....	70
20. Simbología ANSI.....	73
21. Riesgos - Procesos Estratégicos.....	92
22. Riesgos - Procesos de Apoyo.....	92
23. Riesgos - Procesos Operativos.....	93
24. Valoración del riesgo.....	99
25. Valoración.....	100
26. Equipo de Protección Personal.....	112
27. Señales de Prohibición.....	116
28. Señales de Obligación.....	117
29. Señales de Advertencia.....	119
30. Señales de Salvamento.....	120
31. Señales de Equipo contra Incendios.....	120
32. Capacitaciones.....	123

33. Matriz de Valoración de Impactos .....	124
34. Impacto Empresarial .....	125
35. Impacto Económico .....	126
36. Impacto General.....	127

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Ejemplo Organigrama Clásico .....	34
Figura 2 Ejemplo Organigrama .....	34
Figura 3 Clases de Señalización .....	41
Figura 4 Organigrama Propuesto .....	56

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Mediante la elaboración del manual de procedimientos administrativos, seguridad y salud ocupacional de la empresa Neptune, se pretende aumentar la eficacia de los procedimientos y velar por el bienestar de los trabajadores. A través de una guía que les permita instruir a los colaboradores nuevos y antiguos de la institución, acerca de aspectos tales como: funciones, responsabilidades, políticas, normas y procedimientos de seguridad, indicándoles que es lo que debe hacer y cómo lo deben hacer, para prevenir accidentes, enfermedades y minimizar riesgos laborales a tal grado de alcanzar el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos de trabajo. Para ello se desarrolló cuatro capítulos redactados a continuación:

En el primer capítulo se desarrolló el diagnóstico situacional de la empresa NEPTUNE, apoyado en las técnicas e instrumentos de investigación, el resultado de la información obtenida se plasma en la matriz FODA, una herramienta que permite visualizar las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas.

Posteriormente, el marco teórico aborda todos los conceptos relacionados con los riesgos, seguridad laboral, procesos y leyes de seguridad social, información obtenida de libros, artículos, páginas web, leyes y reglamentos, los cuales además fueron consulta para la realización de la propuesta.

Finalmente se presenta la propuesta del Manual de procedimientos administrativos, seguridad y salud ocupacional, el cual pretende mejorar la eficacia y eficiencia de la empresa. Los impactos que puede generar la puesta en marcha de la propuesta son: económico y organizacional.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Elaborar un manual de procedimientos administrativos, seguridad y salud ocupacional para la empresa Neptune, purificadora y envasadora de agua, de la ciudad de Ibarra.

### **ESPECÍFICOS**

- Realizar el diagnóstico situacional de la empresa Neptune, analizando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Elaborar el marco teórico mediante información científica y bibliográfica para sustentar el contenido del manual.
- Elaborar el manual de procedimientos administrativos y de seguridad y salud ocupacional, definiendo políticas, procesos y procedimientos.
- Analizar los principales impactos que generará la implementación del proyecto.

# CAPÍTULO I

## 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

### 1.1. Antecedentes

*Desde la antigüedad y edad media debido a las necesidades innatas del ser humano de proveerse de alimentos y medios para poder subsistir, surge el concepto de trabajo y en consecuencia los accidentes y enfermedades laborales. (Hernando & Arévalo, 2013).*

*Sin embargo, la prevención de riesgos laborales tuvo un importante impulso en la Revolución Industrial debido a la introducción de la máquina de vapor y la mecanización de la industria, la cual produjo extenuantes condiciones de trabajo, accidentes más frecuentes con personas muertas y lisiadas por las máquinas (Hernando & Arévalo, 2013).*

*En 1833 en Inglaterra, cuando los trabajadores se organizaron para protegerse contra los riesgos de trabajo, se realizaron las primeras inspecciones gubernamentales, pero hasta 1850 se verificaron ciertas mejoras como; el mínimo de edad para trabajar y mejoras en las condiciones de trabajo (Alcívar, 2016).*

Una vez finalizada la I Guerra Mundial 1919 se crea la Organización Internacional del Trabajo OIT en París, la cual publica el Convenio 155 concerniente a la seguridad y salud de los trabajadores, que es ratificado por diversos países con aplicación diferente entre los mismos (Hernando & Arévalo, 2013) en esta época es donde parte el mejoramiento en la ley a nivel mundial, hasta la actualidad.

*Por otro lado, la aparición de los manuales administrativos se da durante la II Guerra Mundial, ante la escasez de personal capacitado, surge como una herramienta que resolvía problemas de adiestramiento, lograba uniformidad en la ejecución de tareas de manera óptima y no requería de supervisores. En la década de los 50 los manuales administrativos empezaron a implementarse en las empresas. En sus inicios estos contenían defectos, esto se debía a una falta*

*de sistematización y técnica para su elaboración. En los 60 y 70 con el diseño e implantación de estas herramientas fue posible llevar un control tanto al personal como a la estructura orgánica, procedimientos, políticas, entre otras, de manera sencilla, directa y uniforme. En los 80 se desarrollaron aún más los instrumentos metodológicos, se adaptaron para ser más técnicos y prácticos. Además, comenzaron a aplicarse a diversas áreas funcionales en todo tipo y tamaño de empresa. En los 90 llega la cultura de la calidad, la cual incremento la cantidad de manuales y a partir del siglo XXI se observó la necesidad de contar con manuales administrativos por diversas causas, volumen de operaciones, incremento del personal, adopción de técnicas, normas, políticas y la complejidad de las estructuras. (Rodríguez, 2012)*

“NEPTUNE” es una pequeña empresa, no obligada a llevar contabilidad, lleva alrededor de 7 años en el mercado, está ubicada en la ciudad de Ibarra en Caranqui, dedicada a la purificación y comercialización de agua sin gas, presta un servicio de puerta a puerta de entrega de botellones de agua a entidades públicas y privadas. Cuenta con un total de 11 trabajadores; 3 administrativos, 4 operarios encargados de la producción y 4 trabajadores en comercialización.

La eficacia y eficiencia de las empresas depende en gran medida de la claridad con la que los empleados reciban las instrucciones por parte de los jefes. Neptune no cuenta con documentación que reglamente el actuar interno de la empresa. La falta o mal planteamiento de estos elementos afectan negativamente el desempeño de los trabajadores, provocando duplicidad e incumplimiento de tareas, confusiones, riesgos, accidentes y enfermedades laborales.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Realizar el diagnóstico situacional de la empresa Neptune, analizando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Conocer la estructura organizacional y administrativa de la empresa Neptune.
- Identificar los procesos y procedimientos que desarrolla la empresa.
- Identificar los principales factores de riesgos laborales que se presentan en la empresa.
- Verificar las políticas de seguridad y salud ocupacional con las que se gestiona el talento humano de la empresa Neptune.
- Examinar el entorno físico y señalética en el que los empleados desarrollan sus actividades diarias.

## **1.3. Variables diagnósticas**

- Estructura Organizacional.
- Riesgos laborales
- Seguridad laboral
- Infraestructura y Señalización

## **1.4. Indicadores**

Estructura Organizacional.

- Organigrama estructural
- Documentos de Constitución

- Puestos y funciones

#### Riesgos laborales

- Procesos y Procedimientos
- Identificación de riesgos
- Prevención de riesgo

#### Seguridad laboral

- Equipo de protección personal
- Incidencia de accidentes
- Reglamentos y políticas

#### Infraestructura y Equipamiento

- Mantenimiento de maquinaria y equipo
- Señalización

**Tabla 1****Matriz de Relación Diagnóstica**

<b>Objetivos</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica</b>	<b>Tipo de información</b>	<b>Fuentes de Información</b>
Conocer la estructura organizacional y administrativa de la empresa Neptune.	Estructura Organizacional	Organigrama Estructural	Revisión documental	Secundaria	Gerente / Propietario
		Proceso y Procedimientos	Entrevista	Secundaria	Gerente / Propietario
		Puestos y Funciones	Entrevista	Primaria	Gerente / Propietario, empleados
Identificar los principales factores de riesgos laborales que se presentan en la empresa.	Riesgos laborales	Plan de Capacitación	Ficha de observación	Primaria	Gerente / Propietario, empleados
		Identificación de Riesgos	Entrevista / Ficha de observación	Primaria	Gerente / Propietario
		Prevención de Riesgos	Entrevista/ Ficha de observación	Primaria	Gerente / Propietario, empleados
Verificar las políticas de seguridad y salud ocupacional con las que se gestiona el talento humano de la empresa Neptune.	Seguridad laboral	Equipo de protección personal	Ficha de observación / Entrevista	Primaria	Gerente / Propietario, empleados
		Incidencia de accidentes	Ficha de observación / Entrevista	Primaria	Gerente / Propietario, empleados
		Reglamentos y Políticas de seguridad	Ficha de observación	Primaria	Gerente / Propietario, empleados
Examinar el entorno físico y señalética en el que los empleados desarrollan sus actividades diarias.	Infraestructura y señalización	Mantenimiento de la maquinaria y equipo	Entrevista	Primaria	Gerente / Propietario
		Señalización	Ficha de observación	Primaria	Observación directa

Elaborado por: La autora

## **1.5. Identificación de herramientas para el análisis de la información**

### **1.5.1. Información Primaria**

#### **Entrevista**

Para levantar información necesaria sobre los procesos, procedimientos, riesgos, métodos, políticas, normas, registros de accidentabilidad, equipos y maquinaria, se realizó una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas a la Gerente, propietario y trabajadores de Neptune.

#### **Ficha de Observación**

Se realizó observación directa en las instalaciones de la empresa utilizando como instrumento la ficha de observación, para analizar procesos, seguridad, infraestructura de la empresa, equipamiento y señalética.

### **1.5.2. Información Secundaria**

#### **Revisión bibliográfica**

Para obtener información secundaria se usaron las siguientes fuentes verídicas:

Documentos de constitución, planificación y organización de la empresa, constitución del Ecuador, Código de trabajo y reglamentos vigentes en Ecuador, textos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

## 1.6. Mecánica operativa

### 1.6.1. Indicación de la población

La población objeto de estudio en el presente proyecto, está conformada por un total de 11 trabajadores. 3 empleados administrativos; en los cuales se encuentran el gerente, contador y administrador. En el Dpto. de producción se encuentran 4 operarios 1 por área. El Dpto. de comercialización está conformado por 4 trabajadores; en los cuales se encuentran 2 vendedores y 2 distribuidores.

### 1.7. Análisis de la información

*Tabla 2*

*Cuadro resumen de entrevista*

<b>Indicador</b>	<b>Información</b>
Organigrama estructural	Consta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia General.</li> <li>• Gerencia Administrativa.</li> <li>• Área de Producción.</li> <li>• Área de Comercialización.</li> </ul>
Procesos y procedimientos	Principales procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de calidad, Recursos humanos.</li> <li>• Procesos de producción y almacenado.</li> <li>• Compras y contabilidad.</li> </ul>
Identificación de riesgos	Áreas con mayor riesgo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de producción.</li> <li>• Área de almacenamiento y carga.</li> </ul> Accidentes más comunes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caídas al mismo y distinto nivel por pisos mojados o resbalosos.</li> <li>• Golpes con estanterías o puertas.</li> <li>• Dolores lumbares por mala postura al cargar los botellones.</li> </ul>

<b>Indicador</b>	<b>Información</b>
Prevención de riesgos	Cuenta con un manual de buenas prácticas de manufactura y un manual administrativo no actualizados.
Equipos de protección personal	<p>La empresa dota cada año de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniformes</li> </ul> <p>Cada 6 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mandiles impermeables</li> <li>• Botas de caucho</li> <li>• Mascarillas y cofia de cabello.</li> <li>• Overoles impermeables</li> <li>• Guantes</li> </ul>
Incidencia de accidentes	<p>En el 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 accidentes.</li> <li>• 1 enfermo con dolores lumbares.</li> </ul> <p>En el primer semestre del 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 accidente.</li> </ul>
Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máquina de osmosis cada 6 meses.</li> <li>• Máquina de ozono cada mes.</li> <li>• Equipos cada 6 meses.</li> </ul>

---

Elaborado por: la autora

### **Análisis de la entrevista:**

De acuerdo con la información obtenida se pudo determinar que la empresa cuenta con manuales y procesos definidos, pero no se han actualizado acorde con el crecimiento y necesidad de la misma. En cuanto a la seguridad laboral, no maneja un método adecuado para determinar los riesgos y mitigarlos. La gerencia maneja empíricamente la seguridad de los trabajadores dotándoles de equipos de seguridad, sin embargo, no son medidas suficientes para precautelar el bienestar de sus colaboradores.

### **Análisis de la Ficha de observación:**

Organigrama, puestos y funciones

Delimitar de manera adecuada los puestos y funciones que cumple cada trabajador en la empresa, facilita la comunicación y mejora la eficiencia ya que cada empleado conoce que hacer, a quien reportar y a donde enfocar sus esfuerzos. Neptune cuenta con un organigrama deficiente que no ha sido actualizado de acuerdo con los puestos de trabajo.

### **Procesos y procedimientos**

Establecer procedimientos adecuados beneficia a la empresa en varios aspectos como: facilitar información de qué y cómo realizar las actividades en cada puesto de trabajo, sirve de guía tanto al personal nuevo como antiguo, proporciona lineamientos necesarios para el desempeño de funciones y responsabilidades. Neptune cuenta con un manual de buenas prácticas de manufactura únicamente enfocado al proceso de producción, sin embargo no se lo ha implementado.

### **Ambiente laboral e Imagen Corporativa**

Neptune se ha preocupado en la imagen proyectada hacia sus clientes y en el ambiente laboral en el que se desarrollan sus procesos, todo el personal se maneja de la mejor manera y tienen predisposición al cambio.

### **Capacitación**

La implementación de un manual, políticas y señalética no es suficiente para prevenir accidentes. Es necesario la implementación de un programa de capacitación para todo el personal de Neptune que brinde conocimiento en materia de seguridad y salud ocupacional ya que ayudara en la implementación y cumplimiento de la normativa de seguridad interna.

### **Equipo de protección personal**

Es obligación del empleador, proveer de manera gratuita a los trabajadores expuestos a riesgos el equipo de protección individual. Neptune renueva cada 6 meses EPI: Sin embargo, tiene un deficiente control en el correcto uso de este.

### **Incidencia de accidentes**

Llevar un registro de accidentes en la empresa ayuda a identificar riesgos para tomar medidas y mitigarlos. Neptune no cuenta con un registro de accidentes, a pesar de que sean pocos estos deben ser notificados al IESS, ya que los afiliados reportados por el empleador pueden recibir atención médica inmediata para la verificación del accidente o enfermedad reportada.

### **Estado de las instalaciones**

El estado de las instalaciones permite analizar la probabilidad de un accidente. Neptune cuenta con instalaciones óptimas para su funcionamiento, debido a su crecimiento en el mercado cuenta con maquinaria, equipos y herramientas de calidad, sin embargo, existe desorden en el área de almacenamiento.

### **Señalética**

Neptune cumple con la señalización adecuada en el área de producción, pero carece de un plan de información y capacitación al personal, al igual que sucede con el plan de evacuación en caso de algún siniestro.

**Tabla 3****Matriz FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tecnología e infraestructura de calidad.</li> <li>2. Existe señalética de seguridad.</li> <li>3. Equipo de protección personal adecuado.</li> <li>4. Buen ambiente laboral.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alianzas Estratégicas con proveedores.</li> <li>2. Crecimiento del mercado.</li> <li>3. Entidades del gobierno que brindan capacitaciones gratuitas.</li> </ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura Organizacional deficiente</li> <li>2. Ausencia de políticas y normas de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>3. Carencia de procedimientos administrativos y procesos que optimicen el desarrollo de las actividades.</li> <li>4. Carencia de un plan de capacitación para el personal.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competencia desleal</li> <li>2. Desconocimiento de la ley en Seguridad Social.</li> </ol>

Fuente: Investigación  
 Elaborado por: La autora

**Tabla 4****Cruces Estratégicos**

<b>FO</b>	<b>FA</b>
<p><b>F1, F2, F4 – O2, O3:</b> Aprovechar la excelente estructura física para implementar un correcto sistema de gestión de riesgos.</p> <p><b>F4 – O3:</b> Capacitar al personal aprovechando su predisposición para mejorar el sistema de seguridad en el trabajo.</p> <p><b>F4 – O3:</b> Inculcar la cultura de prevención de riesgos dentro de la empresa.</p>	<p><b>F1 -A1, A2:</b> Proveer información necesaria sobre el puesto de trabajo, el proceso de purificación y la tecnología utilizada.</p> <p><b>F4- A2:</b> Tomar cursos de actualización en temas necesarios para el bienestar del talento humano.</p> <p><b>F1, F2 – A2:</b> Adecuar la señalética acorde a la normativa vigente, para evitar multas.</p>
<b>DO</b>	<b>DA</b>
<p><b>D2 – O3:</b> Implementar un Manual de Seguridad y Salud ocupacional que contribuya a la seguridad del talento humano.</p> <p><b>D1, D3 – O3:</b> Implementar un manual de procedimientos que guie el actuar interno y delimite responsabilidades de los trabajadores.</p> <p><b>D2, D5 – O3:</b> Aprovechar las capacitaciones emitidas por entidades del gobierno para capacitar al personal en temas de seguridad del trabajo.</p>	<p><b>D2, D3 – A1, A2:</b> Establecer políticas, normas, reglamentos que ayuden en la prevención de riesgos.</p> <p><b>D1, D2, D4 – A1, A2:</b> Mejorar los procesos para reducir costos y evitar posibles accidentes con la maquinaria.</p> <p><b>D2, D5 – A2:</b> Establecer políticas sobre el correcto uso del Equipo Personal y herramientas para reducir riesgos y accidentes.</p>

Fuente: Investigación  
Elaborado por: La autora

## **1.8. Determinación del problema**

La importancia de los manuales radica en que son útiles para instruir al personal acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, normas y objetivos organizacionales, para lograr una mayor eficiencia en el trabajo (Rodríguez, 2012). Además, son importantes instrumentos de comunicación en todo organismo moderno.

Una vez realizado el diagnóstico, se determinó que la empresa Neptune maneja empíricamente los procesos, procedimientos y seguridad de los trabajadores. Cuenta con dos manuales no implementados y caducos. Utiliza métodos inadecuados para la identificación de riesgos y medir el impacto, no cuenta con una plan de capacitación e inducción a los trabajadores en materia de seguridad laboral, existe deficiencia en el control del cumplimiento de políticas, normas de seguridad y procedimientos, los procesos no se han definido correctamente y las actividades no cuentan con un responsable, dando como resultado confusión, errores, duplicidad de funciones y una mala comunicación entre los colaboradores de la empresa.

Por otra parte, Neptune brinda equipos de protección personal y los renuevan cada 6 meses o cada que sufren desgaste, cuenta con infraestructura de calidad y señalética básica.

Al no existir documentación que reglamente el actuar interno de la empresa, se está poniendo en riesgo la seguridad y salud de los trabajadores, es un riesgo eminente que en cualquier momento puede ocasionar accidentes e incluso hasta la muerte de un trabajador. Por ello es importante la implementación de una manual de procedimientos y de seguridad y salud ocupacional que brinde condiciones óptimas y seguras a los trabajadores.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Pequeña empresa

Existen varios criterios para clasificar a las empresas, de acuerdo con el tamaño se encuentran entre: micro, pequeña, mediana y grande.

*Una pequeña empresa es aquella en la que laboran entre 11 y 50 empleados. En producción se clasifican de acuerdo con el grado de maquinización que existe en el proceso productivo; así una pequeña empresa es aquella en la que el trabajo del hombre es decisivo, es decir que su producción es artesanal, aunque puede estar mecanizada. (Münch & Garcia, 2014, p. 61)*

Según el monto de sus ventas, una empresa es pequeña cuando sus ventas son locales y según la Comunidad Andina de Naciones (CAN, 2012) cuando el volumen de ventas es mayor a \$100.000 hasta \$1'000.000 y el número del personal de 10 a 49.

#### 2.2. Consumo de agua embotellada

*Según el El diario (2010) En el Ecuador el agua envasada es uno de los productos de mayor consumo en la actualidad, El 70,1% de los ecuatorianos utiliza como suministro para beber una fuente mejorada según el Censo de Población y Vivienda del Ecuador 2010, esto se debe a que en Ecuador se dispone de agua potable pero no cumple con los parámetros técnicos aptos para el consumo humano. El problema del agua potable especialmente en la costa tiene 2 variables: la primera es la escasez y la segunda es que las tuberías están obsoletas y el líquido vital no es totalmente confiable para el consumo.*

## 2.3. Organigrama

Es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de la estructura de una organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.

Existen tres formas de representar los organigramas:

- *Vertical: niveles jerárquicos establecidos de arriba hacia abajo.*
- *Horizontal: niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha.*
- *Mixto: es una combinación de las dos anteriores. (Bureau, 2015, p. 19)*

Los organigramas son representaciones gráficas de la estructura de una empresa, organización o entidad en la cual se representan de forma jerárquica los puestos y funciones

### 2.3.1. Contenido y simbología

Según Bureau (2015) *En el organigrama clásico figuran los órganos representados por un rectángulo, el cual puede contener tres informaciones escritas.*

- *La denominación jerárquica: dirección, departamento, división, etc.*
- *La designación de la función: ventas, recursos humanos, financiero, etc.*
- *El nombre del responsable: Sr. Pérez, Sr. Gómez, etc. (p. 21)*

Según Franklin (2014) *Los símbolos y referencias convencionales de mayor uso en un organigrama, destacan:*

- ***Líneas continuas sin interrupciones:*** *Son aquellas que indican autoridad formal, relación de línea o mando, comunicación y la vía jerárquica.*

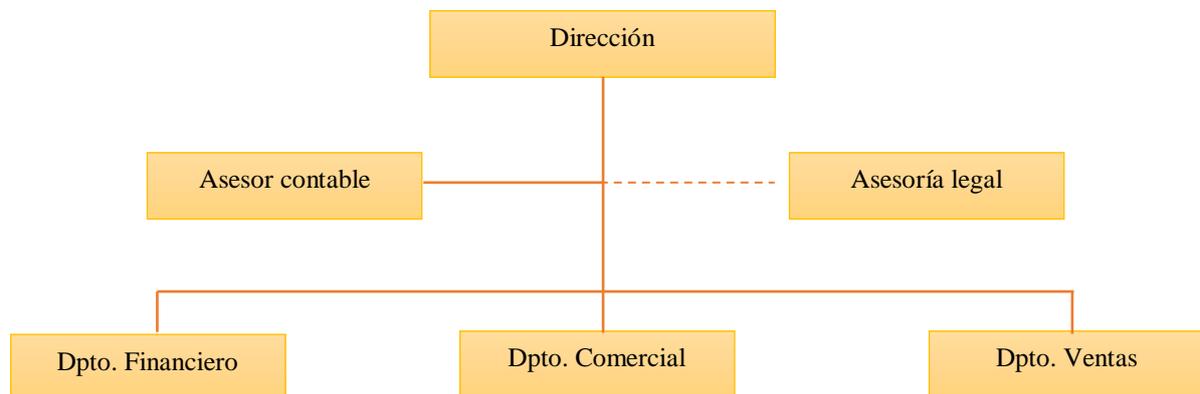
- **Las líneas continuas verticales:** Indican autoridad sobre el órgano correspondiente. Las líneas horizontales señalen especialización y correlación.



**Figura 1 Ejemplo Organigrama Clásico**

Fuente: Organización de empresas  
Elaborado por: La autora

- **Cuando la línea continua se coloca a los lados de la figura geométrica, indica relación de apoyo o asesoramiento interno**
- **Líneas con trazado discontinuo (----).** Indican relaciones de asesoría externa.



**Figura 2 Ejemplo Organigrama**

Fuente: Organización de empresas  
Elaborado por: La autora

## 2.4. Manual

Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa.

Son de gran utilidad ya que:

- *Describe la estructura de funciones de toda la empresa.*

- *Muestra los grados de autoridad y niveles jerárquicos.*
- *Asegura de que se apliquen los procedimientos de manera correcta.*
- *Delimitan actividades responsabilidades y funciones.*
- *Aumentan la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que se debe hacer y cómo se debe hacer.*
- *Reducen costos al incrementar la eficiencia.*
- *Son fuente de consulta y un medio de adiestramiento. (Münch & Garcia, 2014, p. 158)*

Es un documento el cual reglamenta el actuar interno del talento humano, también sirve como guía y orientación para personal nuevo.

#### **2.4.1. Contenido de los manuales**

Según Münch & Garcia (2014) los manuales suelen contener:

*Portada: logotipo y nombre de la empresa, Índice de contenido, Introducción: Información breve del contenido del manual, Objetivo: fin de lo que se quiere lograr con el manual, Cuerpo del manual: contiene el diseño de la propuesta de solución a los problemas organizativos detectados (p. 158)*

#### **2.4.2. Lineamientos para su implementación**

Münch & Garcia (2014) Definen 6 aspectos para la implementación de un manual:

- *Previamente a su aplicación, se capacite al personal.*
- *Sean accesibles y fáciles de interpretar.*
- *Se evite la automatización del personal.*
- *Se revisen periódicamente.*
- *Se adecuen a las necesidades de la empresa.*
- *No sean demasiado rígidos. (p. 167)*

## 2.5. Manual de Puestos y Funciones

*“Precisa la identificación, relación, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización. Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas y técnicas que apoyan la ejecución de proceso o funciones.”*

(Franklin, 2014, p. 195)

Podemos considerar que la descripción de puestos y funciones de una organización es imprescindible ya que nos ayuda a asignar responsabilidades, funciones y controlar y mejorar los procesos.

## 2.6. Manual de Procedimientos

*Los procedimientos administrativos son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica que precisan la forma sistemática de hacer determinada actividad. Los manuales de procedimientos son instrumentos de información en los que se describe de manera metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones e incluye diagramas basados en símbolos para aclarar los pasos. (Rodríguez, 2012, p. 115)*

Según Rodríguez (2012) son de gran utilidad ya que:

- *Presentan una visión integral de cómo opera la organización.*
- *Describe gráficamente los flujos de las operaciones.*
- *Precisa la responsabilidad del personal en cada área de trabajo.*
- *Sirve como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso.*
- *Mejora el aprovechamiento de recursos humanos y materiales.*

Es un documento de apoyo para la administración en el cual se establecen de manera cronológica el cómo, cuándo y quién realiza cada actividad de un proceso.

### 2.6.1. Mapa de procesos

Según Huamán & Rios (2015) *Es el conjunto de procesos de una organización ordenados y clasificados, de tal manera que den una visión general de las actividades y estrategias que la organización realiza. El mapa de procesos clasifica los procesos en:*

- *Procesos estratégicos: aquellos que sirven de guía a otros procesos de la organización.*
- *Procesos operativos: aquellos referidos a la producción de productos y servicios que la organización ofrece a sus clientes.*
- *Procesos de apoyo: aquellos responsables de proveer a la organización de recursos necesarios. (p. 303)*

### 2.6.2. Proceso vs Procedimiento

*“Proceso: conjunto de actividades secuenciales que una organización realiza para obtener un resultado que puede ser un producto o servicio.*

*Procedimiento: secuencia de actividades en forma detallada del proceso.” (Huamán & Rios, p. 5, 2015)*

### 2.6.3. Elementos de un procedimiento

Según Münch & Garcia (2014) Todo procedimiento debe contener:

- *Objetivo: describe lo que persigue el procedimiento determinado.*
- *Descripción de actividades: se presentan en forma narrativa en secuencia de inicio a fin, indicando en que consiste, como, con qué y donde se hacen.*
- *Políticas y reglas: proporcionan lineamientos de comportamiento que especifican a los empleados la mejor manera de llevar a cabo las actividades.*

- *Unidades administrativas o puesto responsable: es el responsable de la ejecución de cada actividad.*
- *Formatos: se diseñan los formatos que utilicen, generen o salgan del procedimiento. (p. 161)*

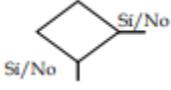
#### 2.6.4. Diagrama de flujo

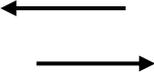
Según Münch & Garcia (2014) “*El diagrama o flujograma es la representación simbólica y gráfica de la secuencia lógica que se sigue en un conjunto de actividades, documentos, puestos de trabajo que intervienen en un procedimiento detallado.*” (p. 168)

Es una representación gráfica de un proceso por medio de formas o símbolos que facilitan la comprensión de las actividades de un proceso.

**Tabla 5**

##### **Simbología ANSI**

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>	<b>Aplicación</b>
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica alternativa de aceptar o rechazar una actividad del procedimiento.

	Conector de actividad	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama. Enlaza dos o más pasos separados físicamente, utilizando para su conexión un número.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página diferente en la que continua el diagrama de flujo.
	Dirección de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Multidocumentos	Indica la distribución de varios ejemplares del documento.

Fuente: Fundamentos de Administración  
Elaborado por: La autora

## 2.7. Manual de Seguridad y Salud Ocupacional

*“Un manual de prevención de riesgos laborales es un documento que establece la política de prevención y describe el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales de la organización” (Creus Solé, 2013, p. 127)*

Un manual de SSO es un instrumento que contiene un conjunto de políticas, normas, procedimientos, con el fin de evitar o disminuir riesgos derivados del trabajo.

## 2.8. Seguridad

Según Creus Solé (2013) *“Seguridad del trabajo es el conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes de trabajo.”(p. 99)*

La seguridad laboral pueden ser el conjunto de medidas aplicadas para la prevención de cualquier tipo de riesgo laboral o de trajo.

### **2.8.1. Equipo de protección individual.**

El equipo de protección individual (EPI) es cualquier equipo llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud en el trabajo. Los EPI solo deben ser utilizados cuando los riesgos no se puedan eliminar o controlar suficientemente por medios de protección colectiva.

*El empresario deberá proporcionar gratuitamente a los trabajadores los equipos de protección individual que deban utilizar, reponiéndoles cuando resulte necesario y asegurar su mantenimiento. Además, los trabajadores deberán utilizar y cuidar correctamente los equipos e informar de inmediato a su superior jerárquico de cualquier defecto, anomalía o daño aparecido que a su juicio pueda causar una pérdida de su eficacia protectora. (Creus Solé, 2013, p. 179)*

#### Listado de medios parciales de protección

- Protectores de cabeza
- Protectores de oído
- Protectores de las vías respiratorias
- Protectores de manos y brazos
- Protectores de pies y piernas
- Protectores de la piel
- Protectores del tronco y el abdomen

Se entiende por equipos de protección personal al equipo llevado por el trabajador con el fin de protegerlo de cualquier riesgo en el trabajo.

### **2.8.2. Señalización de seguridad**

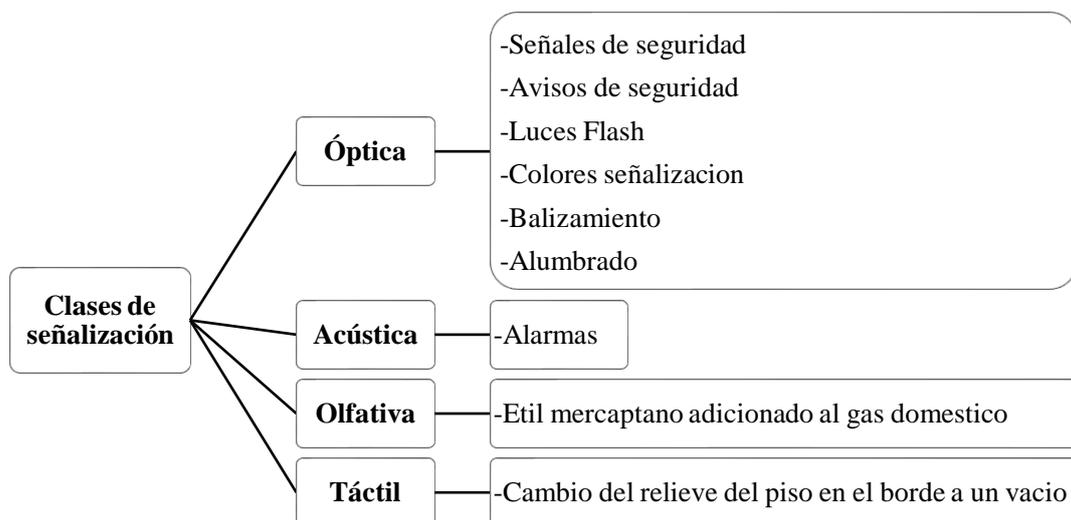
Las normas de seguridad van dirigidas a prevenir directamente los riesgos que puedan provocar accidentes de trabajo y enfermedades laborales, interpretando y adaptando a cada necesidad las disposiciones y medidas que contiene la reglamentación oficial y técnica.

Por señalización de seguridad se entiende entonces el conjunto de estímulos que condicionan la actuación de aquel que los recibe frente a las circunstancias que se pretenden resaltar; en consecuencia, señalización de seguridad es aquella que suministra indicaciones relativas a la seguridad de las personas y/o bienes. (Fernandez, Mancera, Mancera, & Mancera, 2016, p. 444)

La finalidad de la señalización es llamar la atención de manera rápida y comprensible en caso de riesgo o peligro. La señalización es obligatoriedad del dueño, empresario o administración para salvaguardar la seguridad de todos los trabajadores.

### 2.8.3. Clases de señalización

La señalización empleada como técnica de seguridad puede clasificarse en:



**Figura 3 Clases de Señalización**

Fuente: Seguridad y Salud en el Trabajo  
Elaboración: Mario Fernández, María Mancera, Mario Mancera, Juan Mancera

Tabla 6

## Tipos de señales de seguridad

Señales	Figura geométrica, color y símbolo	Significado
<b>PROHIBICIÓN</b>		
 Prohibido fumar	Forma redonda, color rojo sobre fondo blanco, símbolo negro.	Prohíben un comportamiento susceptible de provocar un peligro
<b>OBLIGACIÓN</b>		
 Protección obligatoria de la cabeza	Forma redonda, color azul sobre fondo blanco.	Obligan a un comportamiento determinado.
<b>ADVERTENCIA</b>		
 Materias tóxicas	Forma triangular. Color amarillo, figura negra y bordes negros.	Advierten de un peligro.
<b>INFORMACIÓN</b>		
	Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo verde	Proporcionan una indicación de seguridad o de salvamento.
<b>INDICATIVA</b>		
	Rectángulo o cuadrado, símbolo blanco, color azul claro.	Proporciona información relativa a la seguridad, pero distinta a las descritas.

Fuente: Seguridad y Salud en el Trabajo

Elaboración: Mario Fernández, María Mancera, Mario Mancera, Juan Mancera

## **2.9. Accidentes de trabajo**

*Es accidente de trabajo es todo suceso repentino que sobrevenga por causa del trabajo y que produzca el en trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, o psiquiátrica, invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo, aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas del trabajo (Henaó, 2014, p. 74)*

Un accidente laboral es un suceso inesperado que se produce mientras el trabajador labora bajo órdenes del empleador y este le puede causar alguna lesión.

### **2.9.1. Incidente**

*Legalmente no hay accidente si no se produce una lesión. Esto desde el punto de vista preventivo no es suficiente, ya que en muchas ocasiones se producen los llamados incidentes. Estos se definen como aquellos sucesos que, de haber ocurrido en circunstancias ligeramente distintas, podrían haber producido lesiones y haberse convertido en accidentes y que no ofrecen pistas fundamentales para detectar situaciones de riesgo y evitarlas. (García, 2015, p. 24)*

Un incidente es un suceso inesperado que ocasiona daños al talento humano, pero al contrario del accidente no se puede preverlo o detectarlo por lo cual no se pueden tomar medidas de prevención.

### **2.9.2. Prevención de accidentes**

La prevención actúa contra las causas que desencadenan el accidente y puede ser activa o reactiva:

**Tabla 7****Técnicas de prevención de accidentes**

<b>Técnicas activas</b>	Planifican la prevención antes de que se produzca el accidente; ejemplo: la evaluación de riesgos y las inspecciones de seguridad, entre otras.
<b>Técnicas reactivas</b>	Actúan una vez que se ha producido el accidente e intentan determinar las causas, posteriormente proponiendo e implantando medidas de control, evitando que pueda volver a ocurrir; Entre estas técnicas destacan: la investigación de accidentes y el control estadístico de accidentabilidad

Fuente: Técnicas para la prevención de riesgos laborales  
Elaboración: Antonio Creus Solé

**2.10. Riesgo laboral**

Según Agulló (2015) *“Es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad se debe valorar conjuntamente la probabilidad y la severidad de este.”* (p. 5)

Es necesario identificar los riesgos laborales ya que es la única manera de prevenir o disminuir su incidencia.

**2.10.1. Clasificación de los factores de riesgos****Tabla 8****Tipos de factores de riesgo**

<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Tipo de riesgo</b>	<b>Enfermedades</b>
Físicos	Ruido, Vibraciones, temperaturas externas iluminación, Radiaciones ionizantes (Rayos X), Radiaciones no ionizantes (Soldadura)	Sordera profesional Hipotermia Cáncer por radiación
Químicos	Material particulado, gases y vapores, humos metálicos, líquidos (químicos)	Problemas pulmonares

<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Tipo de riesgo</b>	<b>Enfermedades</b>
Biológicos	Virus Bacterias, hongos-parásitos-venenosos.	Infecciones Sustancias inyectadas por animales o producidas por plantas.
Ergonómicos	Posturas inadecuadas, sobreesfuerzos físicos, diseño del puesto de trabajo.	Túnel del carpo Lumbalgia Pinchamientos discales, Deformaciones oseas.
Psicosociales	Trabajo monótono, Trabajo bajo presión, Jornada laboral extensa.	Estrés laboral Malas relaciones personales Insomnio Aumento de accidentes
Eléctricos	Alta tensión, baja tensión, Electricidad estática.	Quemaduras
Mecánicos	Mecanismos en movimiento, proyección de partículas (esmeril, sierra, pulidora), herramientas manuales.	Caídas aplastamientos cortes Atrapamientos Proyecciones de partículas en los ojos.
Locativos	Superficies de trabajo, sistemas de almacenamiento, organización del área, estructuras, instalaciones, espacio de trabajo.	Olores desagradables Acumulación de basuras

Fuente: Riesgos Laborales y prevención  
Elaboración: Álvarez & Faizal

### 2.10.2. Análisis de riesgos

Según (Agulló, 2015) el análisis se divide en dos etapas:

- Identificación de peligros: hay que plantearse la fuente de daño, quien, que y como.

- Estimación de riesgos: es la gravedad del riesgo, también se divide en dos criterios.

a) Severidad. - consecuencias dañosas del riesgo.

**Tabla 9**

**Severidad de Riesgos**

Severidad	Ejemplo
<b>Ligeramente dañino</b>	Daños superficiales, cortes, dolor de cabeza, irritación en ojos.
<b>Dañino</b>	Laceraciones, quemaduras, conmociones, torceduras, fracturas menores, sordera, asma, enfermedades conducentes
<b>Extremadamente Dañino</b>	Amputaciones, Fracturas mayores, intoxicaciones, lesiones fatales, Cáncer y otras enfermedades crónicas.

Fuente: Prevención de Riesgos Laborales  
Elaboración: Javier Agulló

b) Probabilidad. - frecuencia con la que se producirá el daño.

**Tabla 10**

**Probabilidad de Riesgos**

Probabilidad	Daño
<b>Alta</b>	El daño ocurrirá siempre o casi siempre.
<b>Media</b>	El daño ocurrirá en algunas ocasiones.
<b>Baja</b>	El daño ocurrirá algunas veces

Fuente: Prevención de Riesgos Laborales  
Elaboración: Javier Agulló

**Tabla 11**

**Matriz de Riesgos**

Niveles de riesgo		Severidad		
		Ligeramente dañino	Dañino	Extremadamente dañino
Probabilidad	Baja	Trivial	Tolerable	Moderado
	Media	Tolerable	Moderado	Importante
	Alta	Moderado	Importante	Intolerable

Fuente: Prevención de Riesgos Laborales  
Elaboración: Javier Agulló

**Tabla 12****Valoración de Riesgos**

<b>Riesgo</b>	<b>Acción</b>
<b>Trivial</b>	No se requiere acción
<b>Tolerable</b>	Se necesita mejorar la acción preventiva
<b>Moderado</b>	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo.
<b>Importante</b>	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo.
<b>Intolerable</b>	No debe comenzar ni continuar hasta que se reduzca el riesgo, si no es posible reducir el riesgo incluso con recursos debe prohibirse el trabajo.

Fuente: Prevención de Riesgos Laborales  
Elaboración: Javier Agulló

**2.11. Salud ocupacional**

Según la OMS citado por Henao (2014) *“La salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria, que promueve y protege la salud de los trabajadores. Busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción o eliminación de las condiciones de riesgo.”*

La salud laboral está vinculada a las condiciones de trabajo, ya que un trabajador en buenas condiciones laborales tanto físicas como psicológicas no sufre riesgos en su salud.

**2.11.1. Enfermedades laborales**

*“Aquel deterioro lento y paulatino de la salud del trabajador, producido por una exposición crónica a situaciones adversas, sean estas por el ambiente en que se desarrolla el trabajo o por la forma en que este está organizado.”* (García, 2015, p. 30)

Las enfermedades profesionales son afecciones causadas por el trabajo, la consecuencia de un mal procedimiento, malas condiciones de trabajo e incluso causas inherentes.

## 2.12. Marco legal

### 2.12.1. Constitución del Ecuador

*(Const, 2008, art. 326) numeral 5.- “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”; y, el numeral 6 dice que: “Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley”*

*(Const, 2008, art. 369). - El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.*

*(Const, 2008, art. 389). - El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad. (Constitución de la república del Ecuador, 2008)*

### 2.12.2. Código del trabajo

Capítulos de I al V

- Capítulo I: Determinar los riesgos y de la responsabilidad del empleador.
- Capítulo II: De los Accidentes.
- Capítulo III: De las Enfermedades Profesionales.
- Capítulo IV: De las Indemnizaciones.
- Capítulo V: De la Prevención de los Riesgos, de las medidas de Seguridad e Higiene, de los Puestos de Auxilio, y de la Disminución de la Capacidad para el Trabajo

**Art. 347.-** Riesgos del trabajo. - Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos

de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

**Art. 348.-** Accidente de trabajo. - Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

**Art. 349.-** Enfermedades profesionales. - Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

**Art. 350.-** Derecho a indemnización. - El derecho a la indemnización comprende a toda clase de trabajadores, salvo lo dispuesto en el artículo 353 de este Código. (Código de Trabajo, 2005)

### **2.12.3. Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo**

*La misión del Seguro General de Riesgos del Trabajo (SART) es garantizar a los afiliados y empleadores, seguridad y salud laboral mediante acciones y programas de prevención; y brindar protección oportuna a los afiliados y a sus familias en las contingencias derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS, 2018)*

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, PARA LA EMPRESA NEPTUNE PURIFICADORA Y ENVASADORA DE AGUA DE LA CIUDAD DE IBARRA.

#### **3.1. Introducción**

El presente manual de procedimientos, seguridad y salud ocupacional tiene como finalidad servir de guía e instrumento de apoyo al personal de Neptune, el cual garantice el desarrollo óptimo de las actividades diarias que cumplen los trabajadores.

El siguiente documento detalla los principales procesos y procedimientos a través de los diagramas de flujo y descripciones, con lo cual se pretende alcanzar mayor eficacia y eficiencia al momento de realizar las diferentes actividades que comprenden un proceso.

Además, busca salvaguardar la salud e integridad de los trabajadores mientras se ejecutan dichas actividades, mediante el establecimiento de políticas y normas, respecto al correcto uso de equipos de protección personal, herramientas, instalaciones y señalética. Para ello se tomó en cuenta las funciones de los trabajadores en los diferentes puestos de trabajo.

El presente documento fue elaborado de acuerdo con las necesidades actuales de la empresa, este manual deberá ser actualizado de acuerdo con las necesidades y crecimiento de la misma.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



## CONTENIDO

Objetivos del Manual .....	53
Objetivo General .....	53
Objetivos específicos.....	53
Alcance .....	53
Periodicidad .....	54
Base Legal.....	54
Filosofía empresarial.....	55
Organigrama estructural.....	56
Puestos y funciones.....	57
Manual de procedimientos.....	71
Mapa de procesos .....	72
Simbología ANSI .....	73
Proceso de capacitación del personal .....	74
Proceso de planeación estratégica .....	76
Proceso de lavado y esterilización de botellones .....	78
Proceso de producción .....	81
Proceso de venta por ruta .....	84
Proceso de venta de botellones por pedido .....	86
Proceso de adquisición de materia prima .....	88
Proceso de facturación .....	90
Análisis de riesgos por procesos .....	92
Manual de Seguridad y Salud Ocupacional .....	94
Gestión Administrativa .....	95
Gestión Técnica.....	99
Gestión del Talento Humano.....	122

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 2</b>

### 3.2. Objetivos del Manual

#### 3.2.1. Objetivo General

Minimizar los factores de riesgos laborales determinando medidas de seguridad y control que garanticen el bienestar de los trabajadores y eficacia en los procesos administrativos y operativos.

#### 3.2.2. Objetivos específicos

- Caracterizar la estructura jerárquica de la empresa.
- Definir puestos y funciones del personal.
- Describir los procesos y procedimientos de la empresa.
- Determinar los equipos de protección individual que minimicen los riesgos del personal.
- Proponer políticas y normas para desarrollar actividades seguras.

### 3.3. Alcance

Este manual está dirigido al personal operativo y administrativo de la empresa Neptune, para mejorar la eficacia y eficiencia de los procedimientos y desarrollarlos de manera más segura.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 3</b>

### 3.4. Periodicidad

El manual será gestionado e implementado por la gerente de la empresa, además el desconocimiento o desactualización de este no exime al empleador de su responsabilidad con la normativa legal vigente de seguridad social. Se recomienda actualizar el manual cada 4 años.

### 3.5. Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador.
- Código de Trabajo.
- Ministerio del trabajo / Diccionario de competencias.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decisión 584.
- Reglamento al Instrumento Andino de Seguridad y Salud. Resolución 957.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. Decreto 2393.
- Colores y señales de seguridad. Norma técnica Ecuatoriana INEN ISO 3864-1.
- Acuerdo ministerial 220. Guía para la Elaboración de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 4</b>

### 3.6. Filosofía empresarial

- **Misión propuesta**

Somos una empresa de purificación de agua, que se preocupa por la salud y bienestar de nuestros clientes, ofrecemos un producto de calidad cumpliendo con altos estándares para su elaboración y brindando un servicio de puerta a puerta.

- **Visión propuesta**

Para el 2023 buscamos ser una empresa líder en producción y comercialización de agua purificada en el norte del país, con crecimiento que duplique su valor cada año, manteniendo una relación continua con los clientes a través del servicio.

- **Valores corporativos**

**Responsabilidad:** Adquirir conciencia de las decisiones que se tomen hacia la gestión empresarial, los colaboradores y clientes.

**Honestidad:** El comportamiento de los miembros de Neptune se basa en integridad, moral, recato, justicia, lealtad y transparencia en todos sus actos.

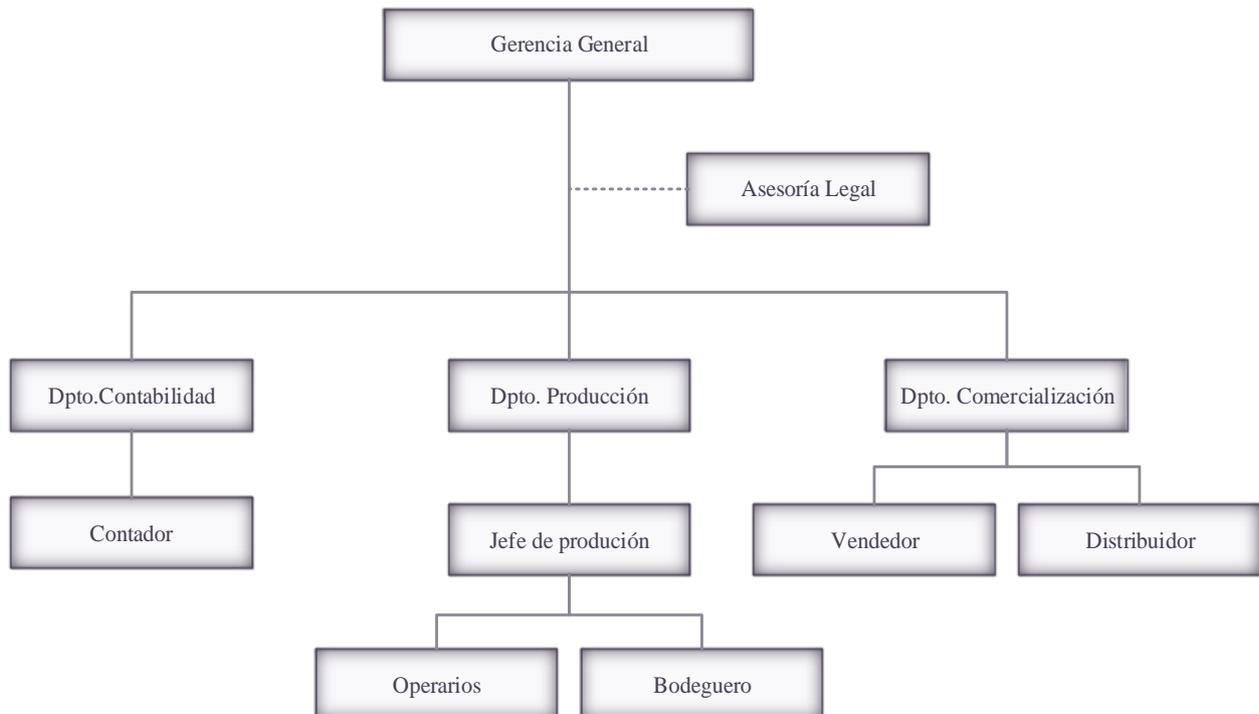
**Respeto:** Tratar a todas las personas por igual, valorar su trabajo, derechos y creencias.

**Calidad:** Compromiso en calidad de insumos, procesos, procedimientos y talento humano.

**Orden y limpieza:** Mantener todas las áreas de trabajo organizadas de acuerdo con las políticas de la empresa.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 5</b>

### 3.7. Organigrama estructural



**Figura 4 Organigrama Propuesto**

Elaborado por: La autora

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 6</b>

### 3.8. Puestos y funciones

<b>Propuesta de actualización del manual de funciones</b>	
<b>Cargo:</b> Gerente - Propietario <b>Nivel:</b> Directivo	<b>Número de personas en el cargo:</b> 1 <b>Jefe inmediato:</b> Ninguno
<b>Descripción del cargo:</b> Es la persona que representa legalmente en toda situación a la empresa, deberá velar por el cumplimiento de los objetivos, planeación, organización, dirección y control.	
<b>Perfil mínimo requerido</b>	Título de tercer nivel en administración o carreras afines. Experiencia de dos años en cargos similares.
<b>Competencias Generales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de liderazgo</li> <li>• Capacidad de Trabajo en equipo</li> <li>• Orientación de resultados</li> <li>• Creatividad e iniciativa</li> </ul>	<b>Competencias Específicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad de comunicación oral y escrita</li> <li>• Capacidad de organización y planificación</li> <li>• Capacidad de toma de decisiones y resolución de problemas</li> <li>• Habilidad analítica</li> <li>• Generador de ideas</li> <li>• Conocer el marco normativo sobre la seguridad social y relaciones laborales vigentes</li> </ul>
<b>Funciones y Responsabilidades del Cargo</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejercer representación legal y judicial.</li> <li>2. Direccionamiento estratégico de la empresa.</li> <li>3. Cumplir y hacer cumplir leyes, reglamentos y normativas de la empresa.</li> <li>4. Implementar decisiones comerciales que permitan mejorar las ventas.</li> <li>5. Manejar alianzas estratégicas con proveedores y clientes.</li> </ol>	

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 7</b>

6. Autorizar los gastos para el buen funcionamiento de la empresa.
7. Delegar funciones y responsabilidades a todos los empleados.
8. Verificar que la documentación este en orden, actualizada y completa.

Yadira Garcia <b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
---------------------------------------	---------------------	---------------------

### Riesgos detectados - Gerencia

*Tabla 13*

*Riesgos del puesto de gerente*

Riesgo	Causa	Efecto
ergonómicos	Posturas inadecuadas	Dolores musculares, Lumbalgia
	Movimientos repetitivos	
psicosociales	Trabajo monótono	Estrés laboral
	Jornada laboral extensa	
locativos	Espacio inadecuado	Accidentes, inconformidad

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Página: 8</b>

### Propuesta de actualización del manual de funciones

<b>Cargo:</b> Contador		<b>Número de personas en el cargo:</b> 1
<b>Nivel:</b> Administrativo		<b>Jefe inmediato:</b> Gerente
<b>Descripción del cargo:</b> Es la persona que maneja el sistema contable de manera ordenada y actualizada. Informa al gerente sobre a los estados financieros y propone métodos o procedimientos en base a la tributación vigente.		
<b>Perfil mínimo requerido</b>	Título de tercer nivel en Contabilidad superior Experiencia de dos años en cargos similares.	
<b>Competencias Generales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso ético</li> <li>• Flexibilidad</li> <li>• Orientación de resultados</li> </ul>	<b>Competencias Específicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de comunicación escrita y oral</li> <li>• Manejo de recursos financieros</li> <li>• Destreza matemática</li> <li>• Pensamiento crítico y analítico</li> <li>• Habilidad en tecnologías de la información y comunicación</li> </ul>	
<b>Funciones y Responsabilidades</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar estados financieros al cierre del periodo.</li> <li>2. Asesorar al gerente que cumpla las leyes y reglamentos vigentes.</li> <li>3. Realizar declaraciones de Impuesto a la Renta en el SRI.</li> <li>4. Elaborar conciliaciones bancarias.</li> <li>5. Elaborar roles de pago.</li> <li>6. Verificar la documentación que respalda las transacciones.</li> </ol>		
Yadira Garcia <b>Elaborado por</b>	..... <b>Revisado por</b>	..... <b>Aprobado por</b>

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 9</b>

### Riesgos detectados – Contador

**Tabla 14**

**Riesgos del puesto de contador**

<b>Riesgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
ergonómicos	Posturas inadecuadas	Dolores musculares, Lumbalgia
	Movimientos repetitivos	
psicosociales	Trabajo bajo presión	Estrés laboral
	Jornada laboral extensa	
locativos	Espacio inadecuado	Accidentes, inconformidad

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 10</b>

<b>Propuesta de actualización del manual de funciones</b>		
<b>Cargo:</b> Jefe operativo <b>Nivel:</b> Operativo	<b>Número de personas en el cargo:</b> 1 <b>Jefe inmediato:</b> Gerente	
<b>Descripción del cargo:</b> Es la persona encargada de coordinar y supervisar actividades en el área de producción, además maneja relaciones con proveedores y distribuidores.		
<b>Perfil mínimo requerido</b>	Título de tercer nivel en Administración o carreras afines Experiencia de dos años en cargos similares.	
<b>Competencias Generales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de liderazgo</li> <li>• Capacidad de Trabajo en quipo</li> <li>• Orientación de resultados</li> <li>• Creatividad e iniciativa</li> </ul>	<b>Competencias Especificas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamiento estratégico</li> <li>• Habilidad de comunicación oral y escrita</li> <li>• Monitoreo y control</li> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Conocimiento de salud laboral y prevención de riesgos</li> </ul>	
<b>Funciones y Responsabilidades</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar la asistencia diaria y puntual de todos los operarios.</li> <li>2. Supervisar que el proceso de producción cumpla con los estándares de calidad establecidos.</li> <li>3. Planificar y coordinar la producción diaria.</li> <li>4. Coordinar con la gerencia la adquisición de materia prima, mantenimiento de maquinaria y equipo de producción.</li> <li>5. Coordinar el proceso de almacenamiento y embarque de botellones a los carros distribuidores.</li> <li>6. Mantener amplia relación con proveedores y clientes.</li> <li>7. Controlar que los empleados usen el equipo de protección personal en todas las áreas de producción.</li> </ol>		
Yadira Garcia <b>Elaborado por</b>	..... <b>Revisado por</b>	..... <b>Aprobado por</b>

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 11</b>

### Riesgos detectados – Jefe Operativo

**Tabla 15**

**Riesgos del puesto de jefe operativo**

<b>Riesgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
Físicos	Ruido	Pérdida o disminución de la audición
mecánicos	Piso resbaloso Caídas a distinto nivel	Caídas, lesiones o contusiones graves
ergonómicos	Posturas inadecuadas Movimientos repetitivos	Dolores musculares, Lumbalgia
psicosociales	Trabajo bajo presión Jornada laboral extensa	Estrés laboral
locativos	Espacio inadecuado	Accidentes, inconformidad

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 12</b>

<b>Propuesta de actualización del manual de funciones</b>		
<b>Cargo:</b> Operario	<b>Número de personas en el cargo:</b> 3	
<b>Nivel:</b> Operativo	<b>Jefe inmediato:</b> Jefe operativo	
<b>Descripción del cargo:</b> Es la persona encargada de la purificación y envasado de agua bajo correctas normas sanitarias, etiquetado y lavado de los botellones.		
<b>Perfil requerido</b>	<b>mínimo</b> Poseer instrucción secundaria Experiencia en labores similares de mínimo 3 meses.	
<b>Competencias Generales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de Trabajo en equipo</li> <li>• Flexibilidad y adaptación</li> <li>• <b>Orientación de resultados</b></li> </ul>	<b>Competencias Especificas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operación y control</li> <li>• Organización de la información</li> <li>• Manejo de recursos materiales.</li> </ul>	
<b>Funciones y Responsabilidades</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender los pedidos diarios de la empresa.</li> <li>2. Realizar el proceso de purificación bajo las normas y reglamentos internos establecidos.</li> <li>3. Efectuar el proceso de etiquetado y envasado bajo los estándares de calidad.</li> <li>4. Entregar el producto final en correctas condiciones.</li> <li>5. Cuidar y dar uso adecuado al equipo y maquinaria de la empresa.</li> <li>6. Mantener orden y limpieza en las áreas de trabajo.</li> <li>7. Reportar actos inseguros, condiciones inseguras, accidentes o emergencias.</li> <li>8. Ingresar a la planta de producción solo con el equipo correspondiente, cumplimiento las políticas de la empresa.</li> </ol>		
Yadira Garcia <b>Elaborado por</b>	..... <b>Revisado por</b>	..... <b>Aprobado por</b>

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 13</b>

### Riesgos detectados – operarios

**Tabla 16**

**Riesgos del puesto de operarios**

<b>Riesgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
Físicos	Ruido	Pérdida o disminución de la audición
	Quemaduras	Daños en la piel
mecánicos	Piso resbaloso	Caídas, lesiones o contusiones graves
	Caídas a distinto nivel	
	Caída de objetos en manipulación	
químicos	Exposición a gases	Enfermedades oftalmológicas o respiratorias
	Exposición a químicos irritantes	Inflamación o irritación
ergonómicos	Posturas inadecuadas	Dolores musculares, Lumbalgia
	Sobreesfuerzo	
	Movimientos repetitivos	
eléctricos	Contacto eléctrico	Quemaduras leves o graves
psicosociales	Excesiva carga de trabajo	Estrés laboral
locativos	Orden y limpieza	Accidentes, inconformidad
	Espacio inadecuado	

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 14</b>

<b>Propuesta de actualización del manual de funciones</b>		
<b>Cargo:</b> Bodeguero <b>Nivel:</b> Operativo	<b>Número de personas en el cargo:</b> 1 <b>Jefe inmediato:</b> Jefe operativo	
<b>Descripción del cargo:</b> Es la persona encargada de controlar y custodiar los bienes que ingresen al área de almacenamiento y manejo de inventarios.		
<b>Perfil requerido</b>	<b>mínimo</b> Poseer instrucción secundaria Experiencia en labores similares de mínimo 3 meses.	
<b>Competencias Generales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de Trabajo en equipo</li> <li>• Flexibilidad y adaptación</li> <li>• Orientación de resultados</li> </ul>	<b>Competencias Específicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección de productos</li> <li>• Generación de ideas</li> <li>• Organización de la información</li> <li>• Manejo de recursos materiales</li> </ul>	
<b>Funciones y Responsabilidades</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llevar registros de ingreso y salida de productos.</li> <li>2. Recepción e inspección de materiales para la producción.</li> <li>3. Verificar concordancia entre guías de despacho y órdenes de compra.</li> <li>4. Verificar que los envases que ingresan se encuentren en buenas condiciones.</li> <li>5. Entregar el producto final en correctas condiciones listo para su comercialización.</li> <li>6. Enviar informes respecto a la disponibilidad de insumos e inventarios.</li> <li>7. Mantener orden y limpieza en el área de almacenamiento.</li> <li>8. Cuidar y dar uso adecuado al equipo y maquinaria de la empresa.</li> <li>9. Ingresar a la planta de producción solo con el equipo correspondiente, cumplimiento las políticas de la empresa.</li> </ol>		
Yadira Garcia <b>Elaborado por</b>	..... <b>Revisado por</b>	..... <b>Aprobado por</b>

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 15</b>

### Riesgos detectados – bodeguero

**Tabla 17**

**Riesgos del puesto de bodeguero**

<b>Riesgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
Físicos	Ruido	Pérdida o disminución de la audición
mecánicos	Piso resbaloso	Caídas, lesiones o contusiones graves
	Caídas a distinto nivel	
	Caída de objetos en manipulación	
ergonómicos	Posturas inadecuadas	Dolores musculares, Lumbalgia
	Sobreesfuerzo	
	Movimientos repetitivos	
eléctricos	Contacto eléctrico	Quemaduras leves o graves
psicosociales	Excesiva carga de trabajo	Estrés laboral
locativos	Orden y limpieza	Accidentes, inconformidad
	Espacio inadecuado	

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 16</b>

<b>Propuesta de actualización del manual de funciones</b>		
<b>Cargo:</b> Vendedor	<b>Número de personas en el cargo:</b> 2	
<b>Nivel:</b> Operativo	<b>Jefe inmediato:</b> Gerente	
<b>Descripción del cargo:</b> Es la persona encargada de la comercialización del producto, servicio e instalación de botellones en cada uno de los locales comerciales o casas.		
<b>Perfil requerido</b>	<b>mínimo</b>	Poseer instrucción secundaria Experiencia en labores similares de mínimo 3 meses.
<b>Competencias Generales</b>		<b>Competencias Especificas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de Trabajo en quipo</li> <li>• Habilidad en las relaciones interpersonales</li> <li>• Orientación de servicio</li> <li>• Flexibilidad y adaptación</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de escucha y persuasión</li> <li>• Habilidad con los números</li> <li>• Generador de ideas</li> <li>• Habilidad de expresión oral y escrita</li> </ul>
<b>Funciones y Responsabilidades</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir con la ruta diaria de distribución en un tiempo óptimo.</li> <li>2. Instalar los botellones en cada institución o casas.</li> <li>3. Brindar buen servicio y atención al cliente.</li> <li>4. Atender reclamos e inconformidades de los clientes.</li> <li>5. Promocionar el producto.</li> <li>6. Conocer cualidades y características del producto.</li> <li>7. Abrir nuevos canales de distribución.</li> <li>8. Emitir facturas de los productos entregados.</li> <li>9. Cargar y descargar los envases del carro distribuidor.</li> </ol>		
Yadira Garcia <b>Elaborado por</b>	..... <b>Revisado por</b>	..... <b>Aprobado por</b>

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 17</b>

### Riesgos detectados – vendedor

**Tabla 18**

**Riesgos del puesto de vendedor**

<b>Riesgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
mecánicos	Piso resbaloso	Caídas, lesiones o contusiones graves
	Caídas a distinto nivel	
	Caída de objetos en manipulación	
ergonómicos	Posturas inadecuadas	Dolores musculares, Lumbalgia
	Sobreesfuerzo	
	Movimientos repetitivos	
psicosociales	Jornada laboral extensa	Estrés laboral

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 18</b>

### Propuesta de actualización del manual de funciones

<b>Cargo:</b> Chofer- Distribuidor		<b>Número de personas en el cargo:</b> 2
<b>Nivel:</b> Operativo		<b>Jefe inmediato:</b> Gerente
<b>Descripción del cago:</b> Es la persona encargada del transporte y movilización del producto, el chofer es el responsable de la entrega y cumplimiento de las rutas a todos los clientes.		
<b>Perfil mínimo requerido</b>	Poseer licencia profesional de conducción No tener multas de tránsito Experiencia en labores similares de mínimo 3 meses.	
<b>Competencias Generales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de Trabajo en equipo</li> <li>• Habilidad en las relaciones interpersonales</li> <li>• Orientación de servicio</li> <li>• Flexibilidad y adaptación</li> </ul>	<b>Competencias Especificas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer rutas y lugares de la zona</li> <li>• Capacidad de planificación y organización del tiempo</li> <li>• Habilidad para usar herramientas</li> <li>• Habilidades comunicativas y sociales</li> </ul>	
<b>Funciones y Responsabilidades</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la entrega de los botellones en tiempo y forma adecuada a los distintos clientes.</li> <li>2. Manejar de manera prudente, cumpliendo y respetando las normas del tránsito.</li> <li>3. Cargar y descargar los botellones juntamente con el vendedor.</li> <li>4. Llevar un registro de los productos entregados.</li> <li>5. Reportar emergencias, retrasos o accidentes.</li> <li>6. Seleccionar la ruta de entrega que sea más eficaz.</li> </ol>		
Yadira Garcia <b>Elaborado por</b>	..... <b>Revisado por</b>	..... <b>Aprobado por</b>

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 19</b>

### Riesgos detectados- Distribuidor

*Tabla 19*

*Riesgos del puesto de distribuidor*

<b>Riesgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
Mecánicos	Caídas a distinto nivel	Caídas, lesiones o contusiones graves
	Caída de objetos en manipulación	
ergonómicos	Posturas inadecuadas	Dolores musculares, Lumbalgia
	Sobreesfuerzo	
	Movimientos repetitivos	
psicosociales	Jornada laboral extensa	Estrés laboral

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 20</b>

### 3.9. Manual de procedimientos

Una vez definidos los puestos y funciones del área administrativa, operativa y comercial a continuación se detallan los principales procesos que componen la organización. Con el fin de establecer una adecuada comunicación que permita realizar sus funciones de manera sistemática y ordenada.

Los siguientes procesos y procedimientos que se ponen a consideración están basados en las políticas y normas internas que rigen en la empresa:

#### Procesos estratégicos

- Proceso de capacitación, Proceso de planificación estratégica y Control de calidad.

#### Procesos Operativos

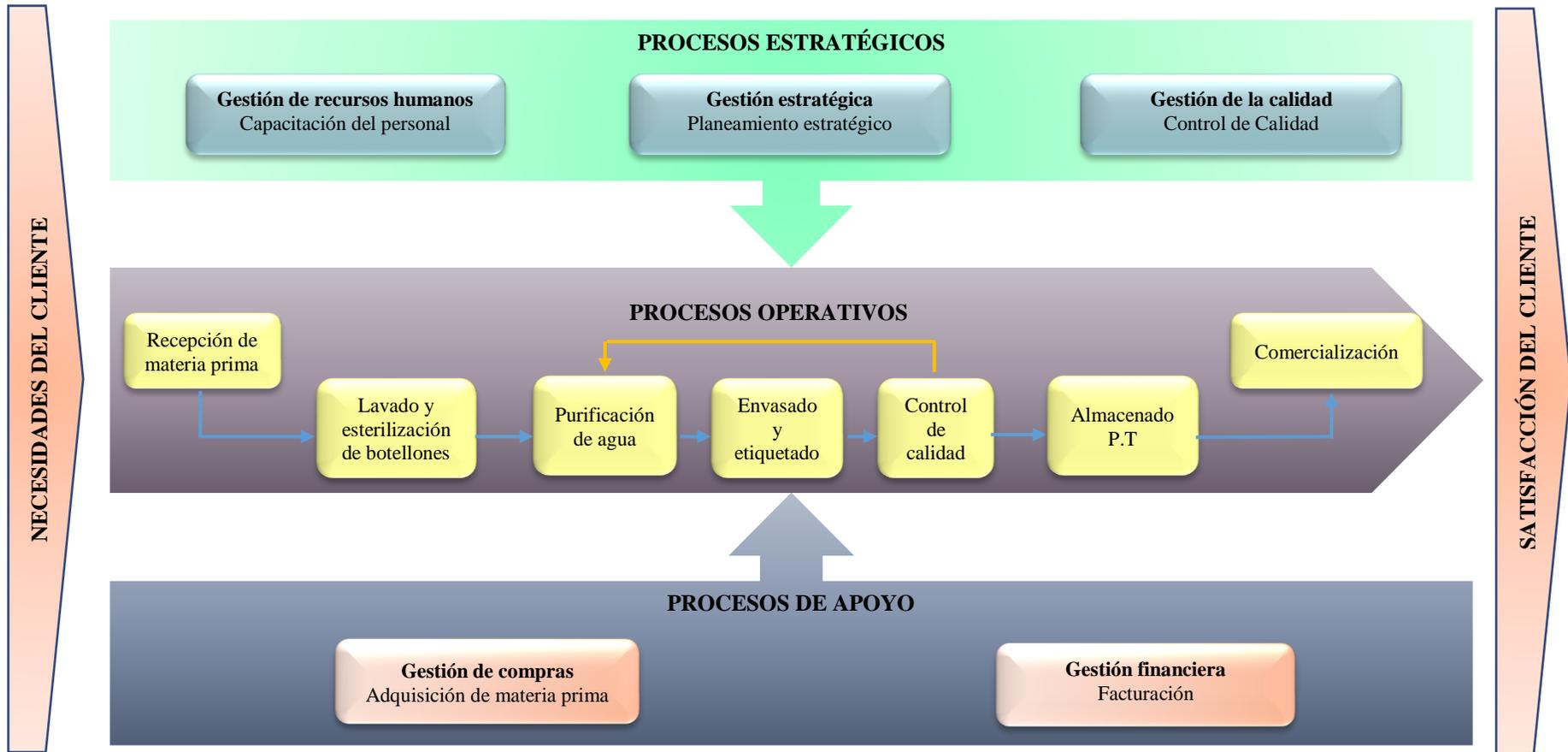
- Proceso de lavado y esterilización de botellones, Proceso de producción y Proceso de comercialización.

#### Procesos de Apoyo

- Proceso de adquisición de materia prima, Proceso de facturación.

3.9.1. Mapa de procesos

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 21</b>

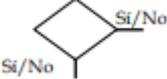
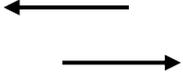


	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>  <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 22</b>

### 3.9.2. Simbología ANSI

*Tabla 20*

*Simbología ANSI*

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>	<b>Aplicación</b>
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Representa la realización de una operación o actividad.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión	Indica alternativa de aceptar o rechazar una actividad del procedimiento.
	Conector de actividad	Conector dentro de página. Representa la continuidad de dos o más pasos separados físicamente, utilizando para su conexión un número.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página.
	Dirección de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Multidocumentos	Indica la distribución de varios ejemplares del documento.

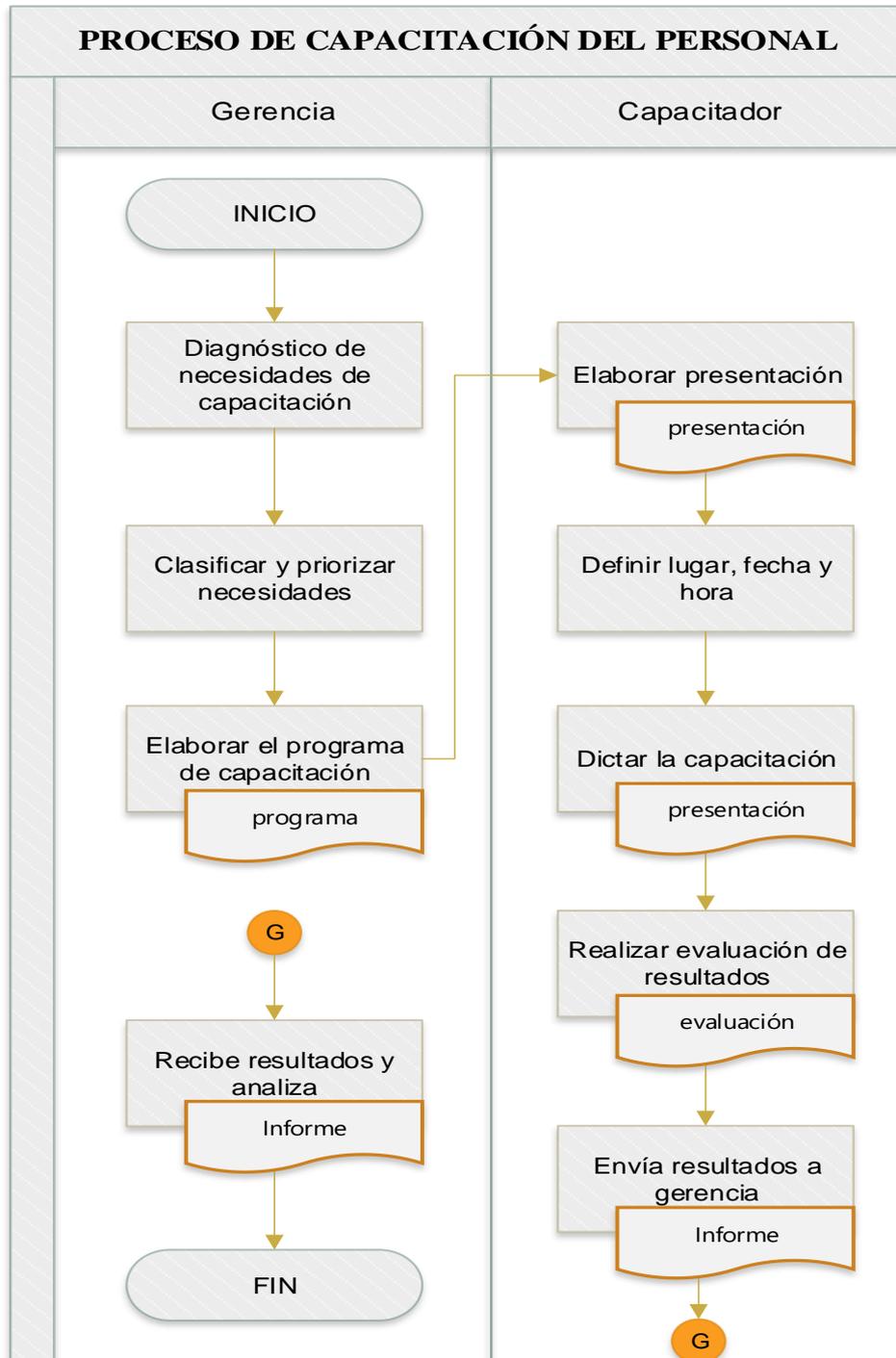
Fuente: Fundamentos de Administración (2014)

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 23</b>

### 3.9.3. Proceso de capacitación del personal

<b>PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>				
<b>Objetivo:</b>		Realizar un proceso eficaz para la determinación adecuada de un programa de capacitación del personal.		
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Gerente	Realiza un diagnóstico en cuanto a necesidades y deficiencias de los trabajadores.		2 días
2	Gerente	Clasifica y prioriza necesidades.	Informe	1 día
3	Gerente	Elabora programa y busca capacitador.	Programa de capacitaciones	2 días
4	Capacitador	Elabora presentación de capacitación de acuerdo con el programa del gerente.	Diapositivas	1 día
5	Capacitador	Define lugar, fecha y hora de la capacitación.		1 día
6	Capacitador	Dicta la capacitación en el tiempo acordado.	Diapositivas	2 horas
7	Capacitador	Evalúa a los trabajadores para medir conocimientos adquiridos.	Evaluación	30 min
8	Capacitador	Envía resultados a gerencia para que conozca cuantos trabajadores aprobaron el curso.	Informe y evaluaciones	30 min
9	Gerente	Recibe resultados de evaluación de capacitación y analiza.	Informe	30 min
Yadira García <b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 24</b>

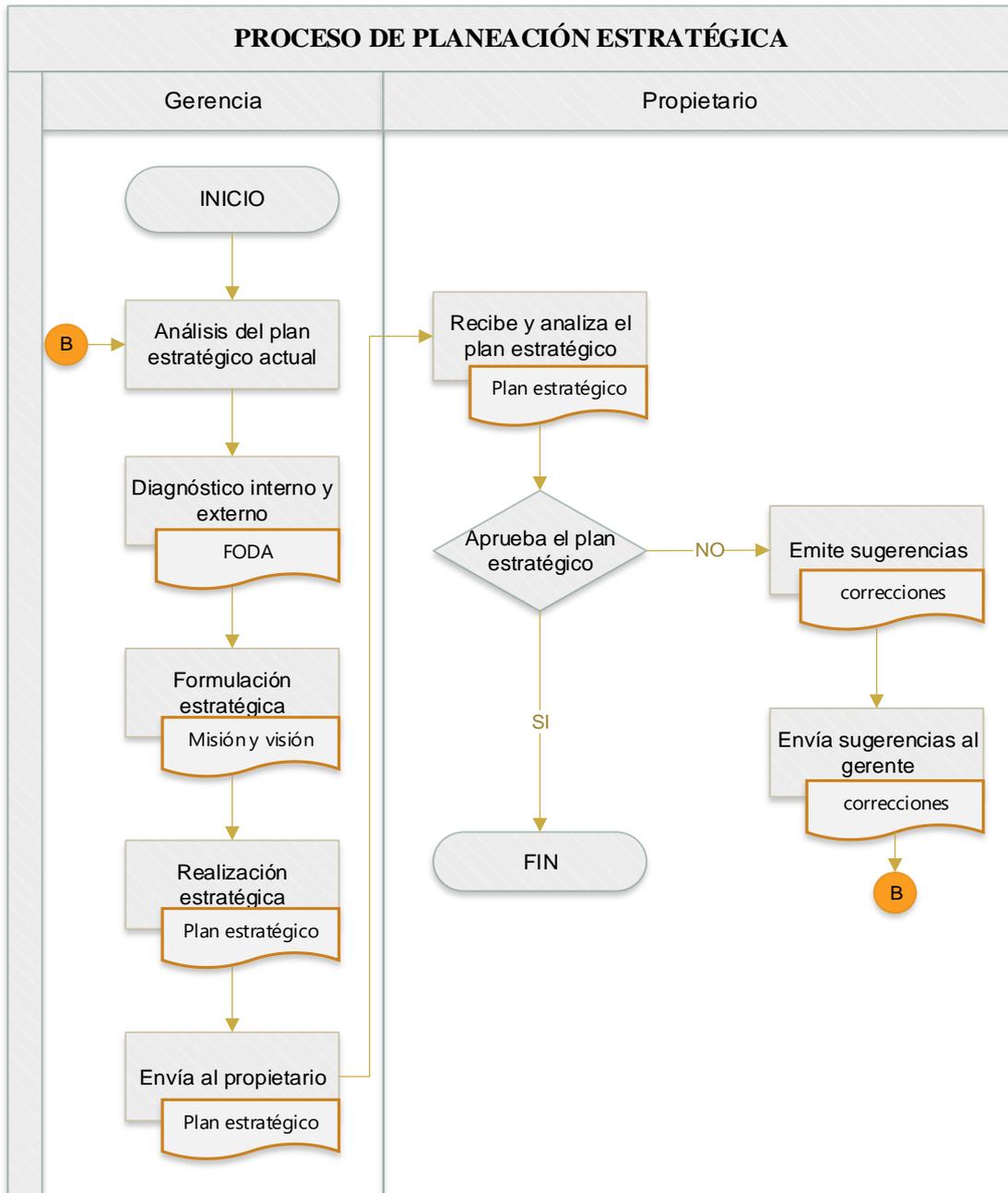


	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Página: 25</b>

### 3.9.4. Proceso de planeación estratégica

<b>PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>				
<b>Objetivo:</b>		Establecer lineamientos necesarios que ayuden al adecuado establecimiento de la planeación estratégica.		
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Gerente	Análisis del plan estratégico actual de la empresa.	Plan estratégico	2 días
2	Gerente	Diagnóstico interno y externo del entorno y realización de la matriz FODA.	FODA	2 días
3	Gerente	Formular la misión, visión, valores y objetivos estratégicos.		1 día
4	Gerente	Elaborar el plan estratégico.	Plan estratégico	2 días
5	Gerente	Enviar el plan estratégico al propietario para su revisión y aprobación.	Plan estratégico	1 día
6	Propietario	Recibe y evalúa el plan estratégico: 6.1 Aprueba el P.E: se aplica el plan. 6.2 No aprueba el P.E: emite sugerencias y envía al gerente las correcciones.	Plan estratégico	1 día
7	Gerente	Recibe las correcciones evalúa y realiza los cambios.	Plan estratégico	2 días
<b>Yadira García</b> <b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>	
		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
			<b>Página: 26</b>



	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 27</b>

### 3.9.5. Proceso de lavado y esterilización de botellones

<b>PROCESO DE LAVADO Y ESTERILIZACIÓN DE BOTELLONES</b>				
<b>Objetivo:</b>		Proporcionar lineamientos necesarios para la adecuada realización del proceso del lavado y esterilización de botellones.		
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo estimado</b>
<b>1</b>	Distribuidor	Ingresa el camión con los botellones vacíos al área de descarga.		5 min
<b>2</b>	Distribuidor/ Vendedor	El vendedor junto con el distribuidor son los responsables de descargar los botellones en cuanto llegue a la empresa.		30 minutos por camión
<b>3</b>	Bodeguero	Recepción e inspección visual de los botellones que ingresan al área de almacenamiento.	Guía de recepción	30 minutos por camión
<b>4</b>	Bodeguero	Inspección de botellones: 4.1. No aprueba la inspección: envía los botellones al reciclaje. 4.2. Aprueba la inspección: envía al área de lavado y esterilización.	Guía de botellones en buen estado.	20 minutos por camión
<b>5</b>	Operario 1	Limpieza y esterilización de botellones 5.1. Tomar el botellón y colocar la mezcla desinfectante. 5.2. Llenar con agua y batir el botellón. 5.3. Verter el agua y enjuagar de nuevo el botellón. 5.4. Secar con ayuda de un paño por fuera.	Agua Desinfectante Paño limpio	3 horas

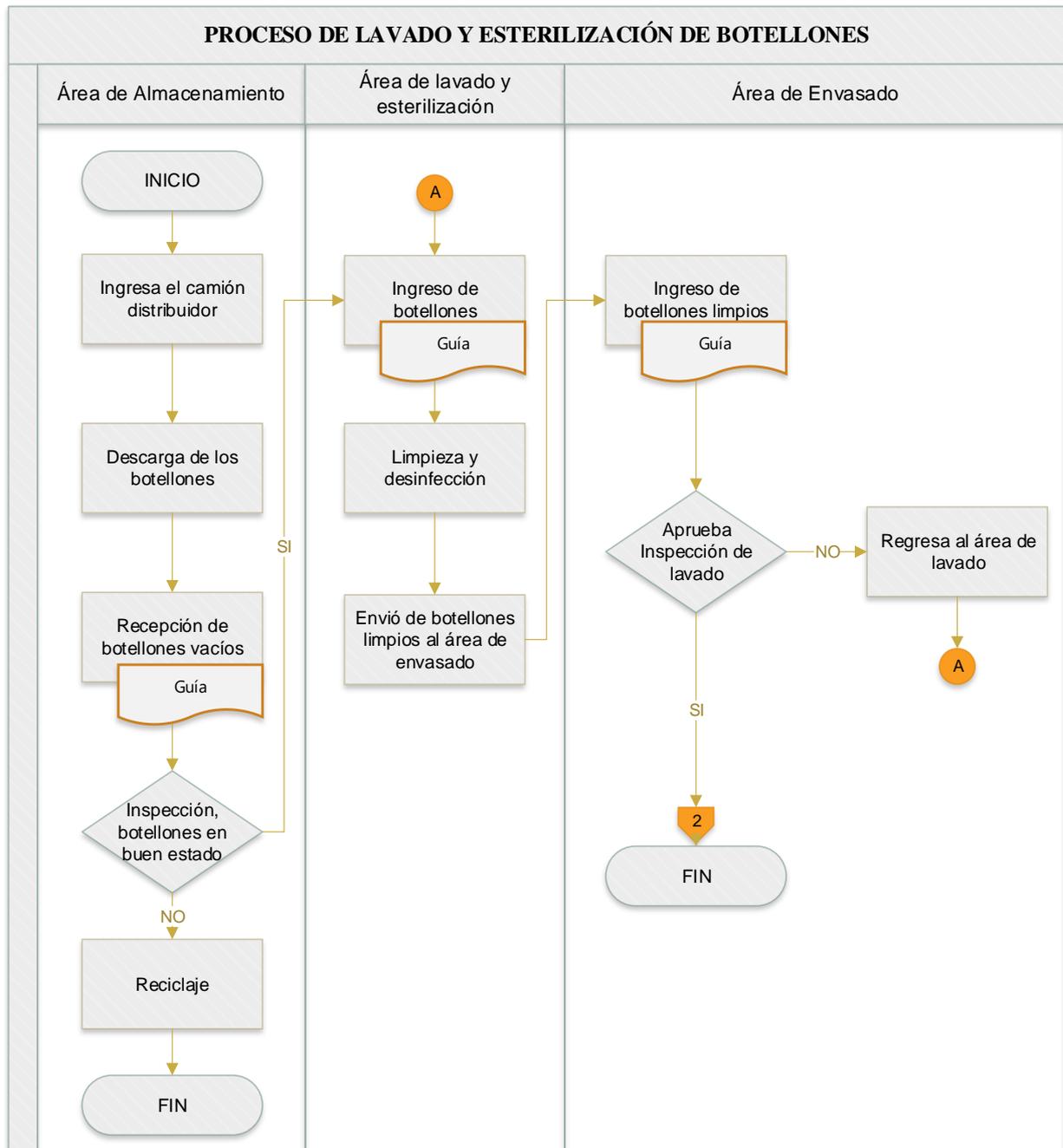
	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 28</b>

<b>6</b>	Operario 1	Envía los botellones limpios al área de envasado para que continúe con el proceso.	15 min
<b>7</b>	Operario 2	Recepción de botellones limpios.	15min
<b>8</b>	Jefe operativo	Inspección de lavado  8.1. No pasa inspección: regresa al área de lavado.  8.2. Aprueba inspección: Continúa con el proceso # 2 (proceso de producción)	20 min
<b>Elaborado por:</b> Yadira García		<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>

### EQUIPOS DE PROTECCIÓN

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mandil</li> <li>• Overol</li> <li>• Cofia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guantes</li> <li>• Botas</li> <li>• Faja Lumbar</li> </ul>
---	---

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 29</b>



	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 30</b>

### 3.9.6. Proceso de producción

<b>PROCESO DE PRODUCCIÓN</b>				
<b>Objetivo:</b>		Proporcionar lineamientos necesarios para la adecuada realización del proceso de producción.		
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Operario 1	Encendido del sistema de purificación, indicando cuantos litros se van a purificar.  Procedimiento de purificación 1.1. Ingreso de agua cruda a los tanques. 1.2. Filtro de sedimentos. 1.3. Filtro al con carbón activado y zeolita.  Procedimiento de Osmosis inversa. 2.1. Ingresa el agua purificada 2.2. Pasa al esterilizador U.V 2.3. Filtro pulidor.	Guía de pedidos	4 horas
2	Operario 1	Enciende el ozonificador para eliminar cualquier impureza que haya quedado.		10 min
3	Jefe Operativo	Una vez terminado el proceso de purificación se realiza el control de calidad para verificar que el agua este en buenas condiciones 1.1. Aprueba el control: sigue al área de envasado. 1.2. No aprueba el control: el agua es desechada.		15 min

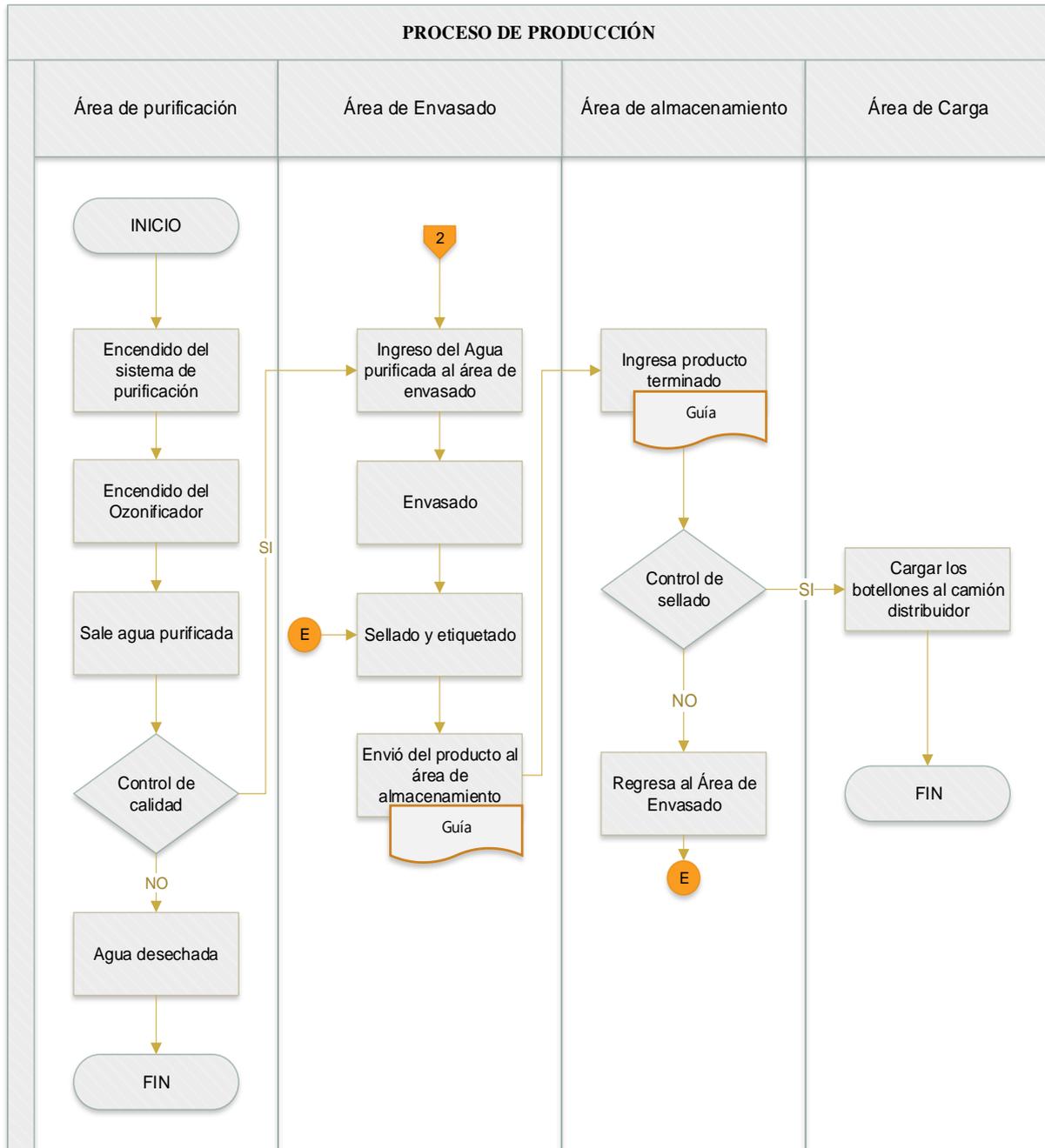
	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 31</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>		

4	Operario 2	Ingresan al área de envasado los botellones y agua purificada que aprobaron el control de calidad		20 min
5	Operario 2	Procede a envasar el agua en los botellones de 20litros.		3 horas
6	Operario 3	Sellado y etiquetado 6.1. Tapa y sella con los capuchones los botellones. 6.2. Etiqueta los botellones con la pistola de calor.		3 horas
7	Operario 3	Envía el producto terminado al área de almacenamiento.	Guía de pedidos	20 min
8	Bodeguero	Control de calidad 8.1 Aprueba el control: envía al área de carga, para proceder a cargar los botellones a los camiones distribuidores. 8.2 No aprueba el control: regresa al área de envasado para volver a sellar correctamente.		30 minutos por camión
<b>Yadira García</b> <b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	

#### EQUIPOS DE PROTECCIÓN

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mandil</li> <li>• Overol</li> <li>• Cofia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guantes</li> <li>• Botas</li> <li>• Faja Lumbar</li> </ul>
---	---

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 32</b>



	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 33</b>

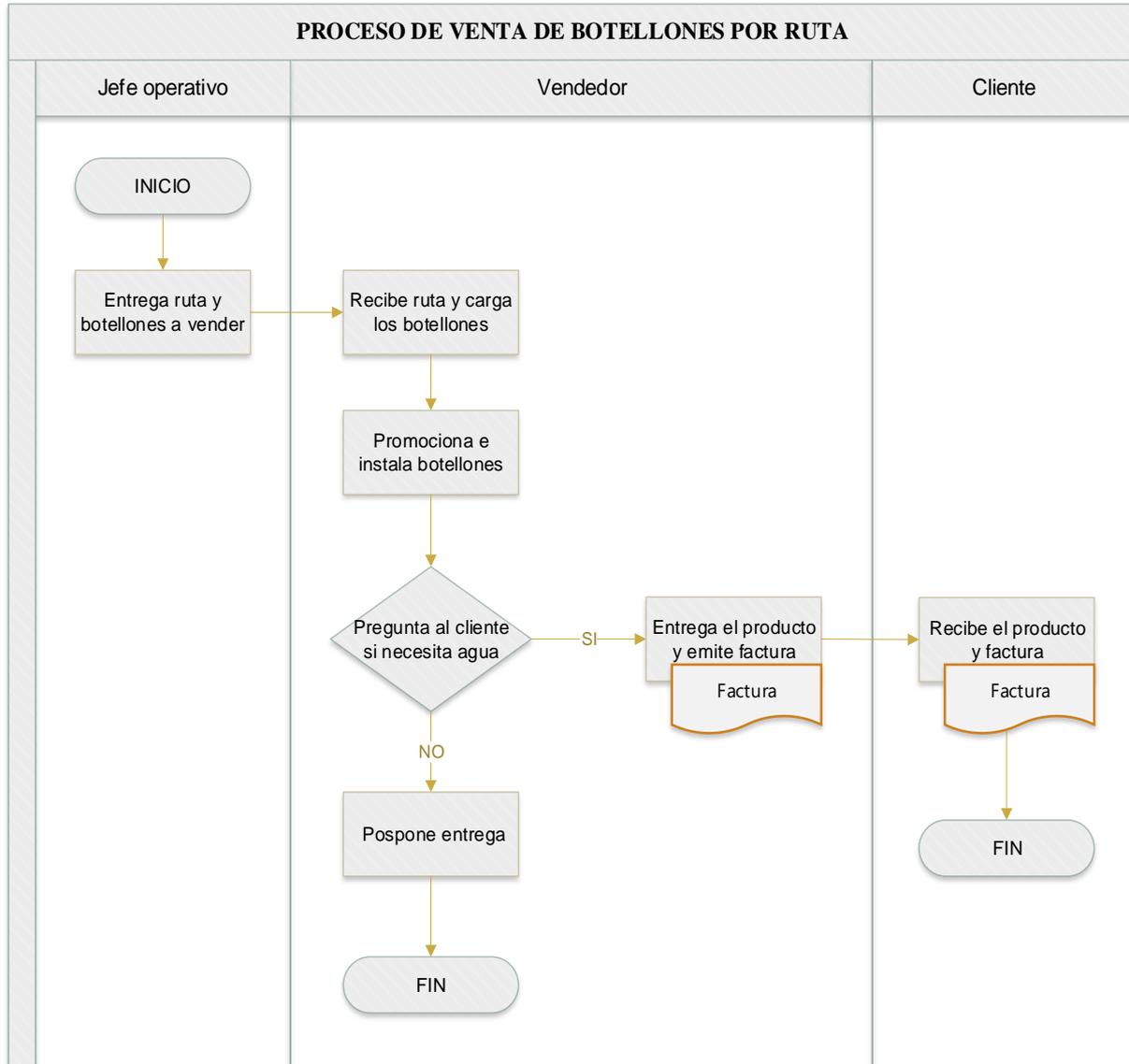
### 3.9.7. Proceso de venta por ruta

<b>PROCESO DE VENTA POR RUTA</b>				
<b>Objetivo:</b>		Establecer una metodología de venta efectiva		
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Jefe Operativo	Entrega al vendedor y distribuidor la ruta y botellones.		15 min
2	Vendedor	Recibe ruta y carga los botellones al camión distribuidor.	Guía de botellones	30 min
3	Vendedor	Reparte, promociona e instala los botellones en cada punto de venta.		10 min
4	Vendedor	Procedimiento de venta: Pregunta al cliente si desea agua. 2.1 Si: Baja el botellón del camión distribuidor, entrega el producto y emite factura. 2.2 No: Regresa la siguiente semana.	Factura	10 min
5	Cliente	Recibe el producto y factura.	Factura	10 min
Yadira García <b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	

### EQUIPOS DE PROTECCIÓN

• Uniforme de la empresa	• Faja Lumbar
--------------------------	---------------

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Página: 34</b>



	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 35</b>

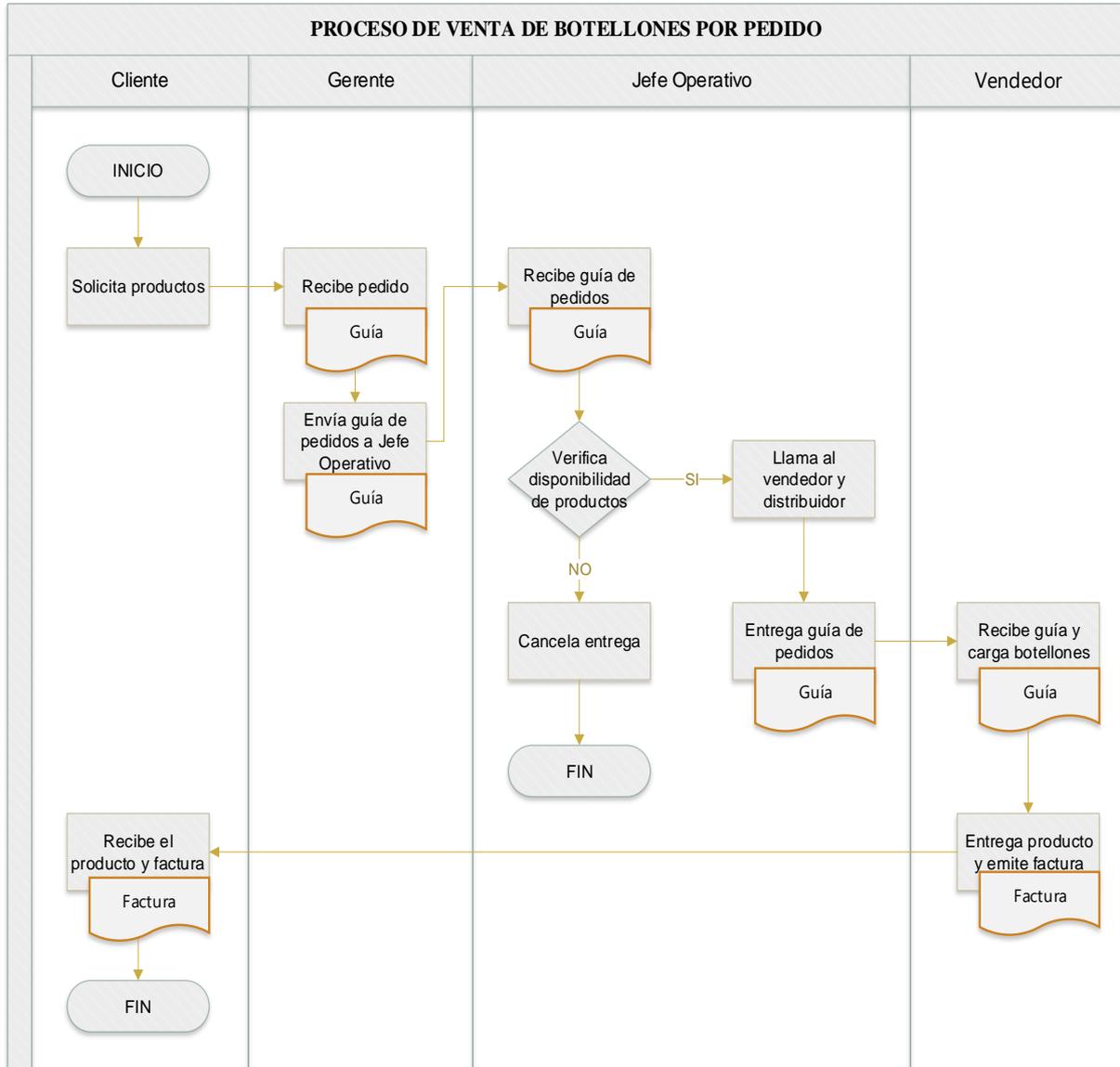
### 3.9.8. Proceso de venta de botellones por pedido

<b>PROCESO DE VENTA DE BOTELLONES POR PEDIDO</b>				
<b>Objetivo:</b>		Establecer una metodología de venta efectiva		
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Cliente	Solicita productos		10 min
2	Gerente	2.1 Recibe pedidos y anota en la guía de pedidos. 2.2 Envía guía de pedidos al jefe operativo para que verifique disponibilidad	Guía de pedidos	10 min
3	Jefe operativo	Recepta guía de pedidos y verifica disponibilidad: 3.1 Si: Llama al vendedor y distribuidor. 3.2 No: Pospone entrega.	Guía de pedidos	10 min
4	Jefe operativo	Entrega guía de pedidos al vendedor.	Guía de pedidos	10 min
5	Vendedor	Recibe guía de pedidos y carga los botellones al camión distribuidor.	Guía de pedidos	30 min
6	Vendedor	Entrega, instala producto y emite factura al cliente.	Factura	10 min
7	Cliente	Recibe producto y factura.	Factura	10 min
<b>Elaborado por:</b> Yadira García		<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	

#### EQUIPOS DE PROTECCIÓN

<ul style="list-style-type: none"> <li>Uniforme de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faja Lumbar</li> </ul>
--	---

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 36</b>

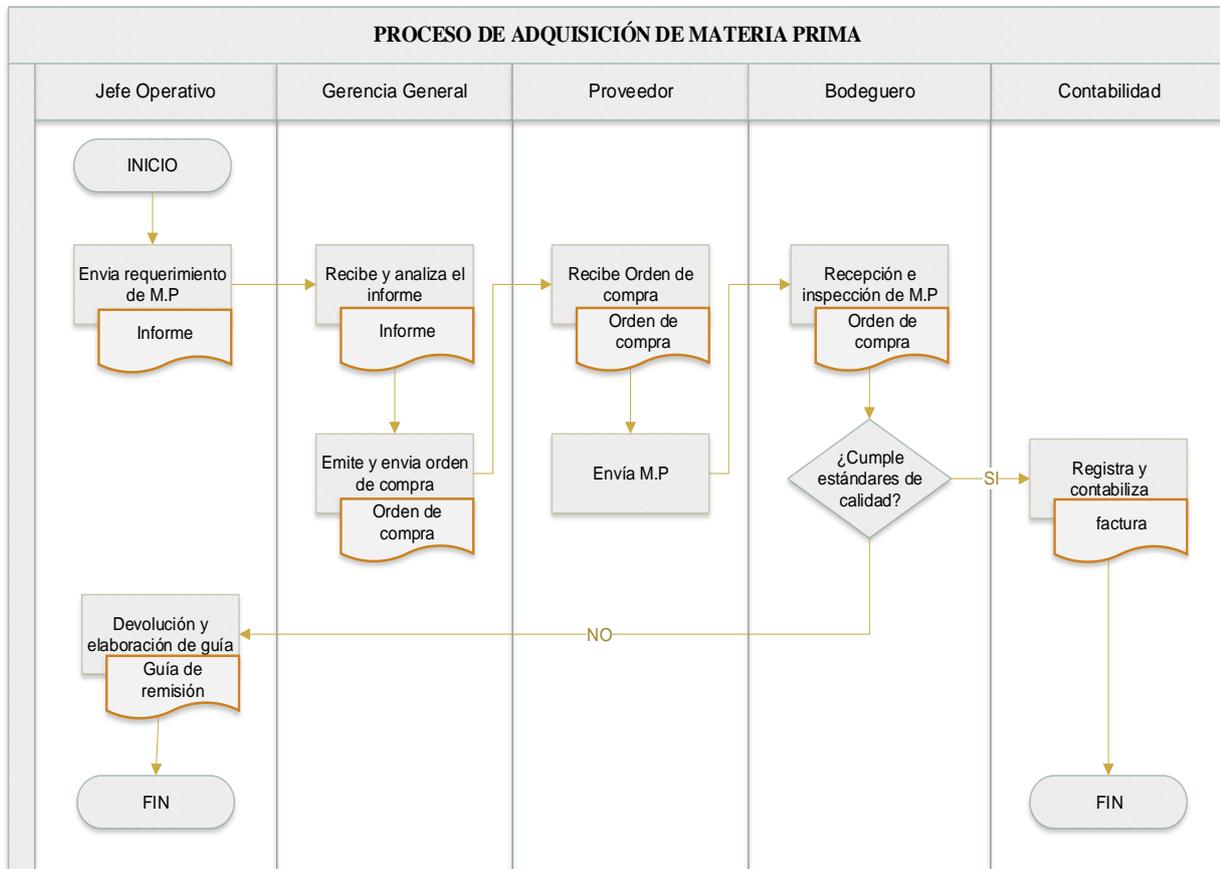


	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 37</b>

### 3.9.9. Proceso de adquisición de materia prima

<b>PROCESO DE ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA</b>				
<b>Objetivo:</b>		Proporcionar lineamientos necesarios para la adecuada realización del proceso de adquisición de materia prima.		
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Jefe operativo	1.1. Elabora el informe de requerimiento de la materia prima necesaria para producción. 1.2. Envía el informe a gerencia general.	Informe	1 día
2	Gerente General	2.1. Recibe el informe y emite orden de compra. 2.2. Envía una copia al proveedor y al jefe operativo	Orden de compra	1 día
3	Proveedor	3.1. Recibe y verifica orden de compra. 3.2. Envía pedido a la empresa.	Orden de compra	3 días
4	Bodeguero	El bodeguero junto con el jefe operativo recepta e inspeccionan la materia prima que ingrese a la empresa.	Orden de compra	1 hora
5	Jefe Operativo	Inspección de materia prima: 4.1. No cumple: elabora guía de remisión y devuelve el producto. 5.2. Si cumple: Autoriza el pago.	Guía de remisión	30 min
6	Contador	Procede a registrar y contabilizar la salida de dinero.	Factura	15 min
<b>Yadira García</b> <b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 38</b>

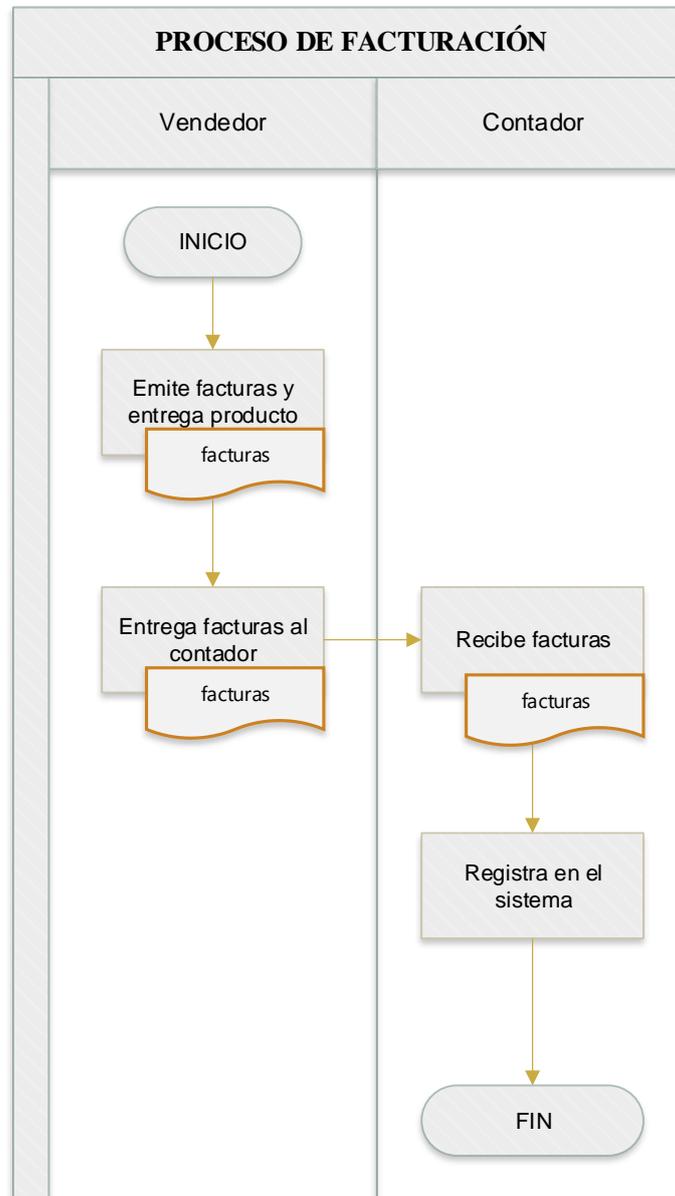


	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 39</b>

### 3.9.10. Proceso de facturación

<b>PROCESO DE FACTURACIÓN</b>				
<b>Objetivo:</b>		Establecer lineamientos necesarios para la correcta emisión de facturas y su registro contable.		
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo estimado</b>
<b>1</b>	Vendedor	Emite facturas o nota de venta y entrega al cliente.	Factura	10 min
<b>2</b>	Vendedor	Entrega facturas al contador de las ventas diarias.	Factura	10 min
<b>3</b>	Contador	Recibe facturas y analiza información.	Facturas	30 min
<b>4</b>	Contador	Registra en el sistema	facturas	30 min
<b>Yadira García Elaborado por:</b>		<b>Revisado</b>		<b>Aprobado</b>

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Página: 40</b>



	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 41</b>

### 3.10. Análisis de riesgos por procesos

**Tabla 21**

**Riesgos - Procesos Estratégicos**

<b>Riesgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
ergonómicos	Posturas inadecuadas	Dolores musculares, Lumbalgia
	Movimientos repetitivos	
psicosociales	Trabajo monótono	Estrés laboral
	Jornada laboral extensa	
locativos	Espacio inadecuado	Accidentes, inconformidad

**Tabla 22**

**Riesgos - Procesos de Apoyo**

<b>Riesgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
ergonómicos	Posturas inadecuadas	Dolores musculares, Lumbalgia
	Movimientos repetitivos	
psicosociales	Trabajo monótono	Estrés laboral
	Jornada laboral extensa	
locativos	Espacio inadecuado	Accidentes, inconformidad
mecánicos	Caídas a distinto nivel	Lesiones o contusiones graves
	Caída de objetos en manipulación	

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 42</b>

**Tabla 23**

**Riesgos - Procesos Operativos**

<b>Riesgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
Físicos	Ruido	Pérdida o disminución de la audición
	Incendios	Pérdidas humanas, materiales y quemaduras graves
	Quemaduras	Afecciones a la piel
mecánicos	Piso resbaloso	Caídas, lesiones o contusiones graves
	Caídas a distinto nivel	
	Caída de objetos en manipulación	
químicos	Exposición a gases	Enfermedades oftalmológicas o respiratorias
	Exposición a químicos irritantes	Inflamación o irritación
ergonómicos	Posturas inadecuadas	Dolores musculares, Lumbalgia
	Sobreesfuerzo	
	Movimientos repetitivos	
eléctricos	Contacto eléctrico	Quemaduras leves y graves
psicosociales	Excesiva carga de trabajo	Estrés laboral
locativos	Orden y limpieza	Accidentes, inconformidad
	Espacio inadecuado	

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 43</b>

### 3.11. Manual de Seguridad y Salud Ocupacional

El siguiente manual se divide en 3 aspectos importantes basado en el reglamento (SART) Sistema de Auditoria del Riesgos de Trabajo y Ministerio de Relaciones Laborales:

#### 1. Gestión Administrativa

Establece políticas y responsabilidades en seguridad y salud ocupacional tanto a gerencia como a trabajadores.

#### 2. Gestión Técnica

Identifica los riesgos y fallos técnicos para actuar sobre estos antes de que se materialicen determinando equipos de seguridad, señalética y medidas preventivas.

#### 3. Gestión del Talento Humano.

Da competencia en seguridad y salud ocupacional a todos los niveles de la organización a través de capacitación, adiestramiento y comunicación.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 44</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>		

### 3.11.1. Gestión Administrativa

#### POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD DE NEPTUNE

- a) Cumplir y hacer cumplir la normativa legal vigente.
- b) Gestionar y prevenir riesgos laborales, de salud y ambientales que se generen dentro del ambiente de trabajo.
- c) Concientizar al personal de asumir medidas de control para el desarrollo de procedimientos seguros.
- d) Promover y motivar la cultura de prevención de riesgos laborales que logre el compromiso de todos los trabajadores.

#### RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

##### De la Gerencia general

La gerencia general será responsable de lo siguiente en materia de seguridad y salud ocupacional:

- a) Proveer de un ejemplar del reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional a cada trabajador.
- b) Fomentar la adaptación del trabajo a los diferentes puestos de trabajo y capacidades, teniendo en cuenta la ergonomía.
- c) Proveer gratuitamente el equipo de protección individual necesario a todos los trabajadores.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 45</b>

- d) Identificar y evaluar los riesgos periódicamente con el fin de controlarlos e implementar programas preventivos.
- e) Adoptar medidas necesarias para el cumplimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional.
- f) El empleador está obligado a asegurar a todos los trabajadores al Seguro Social del IESS, y garantizar buenas condiciones de trabajo.
- g) Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y IESS de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas dentro de la empresa.
- h) Capacitar a los empleados sobre temas de seguridad y salud ocupacional.

### **Del Jefe Operativo**

- a) Planificar mantenimientos preventivos y correctivos de la maquinaria y herramientas utilizadas.
- b) Controlar el uso del equipo de protección personal entregado por la empresa.
- c) Motivar y exigir orden y limpieza en los puestos y áreas de trabajo.
- d) Informar sobre los riesgos que existen en las diferentes áreas y métodos para prevenirlos.
- e) Implementar mecanismos y procesos que garanticen la integridad, salud y seguridad de los trabajadores.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 46</b>

### **De los Empleados**

- a) Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de Seguridad y Salud Ocupacional.
- b) Usar correctamente los equipos de protección individual y colectiva, herramientas de trabajo proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
- c) No operar o manipular maquinaria, equipos o herramientas para los cuales no se encuentra capacitado.
- d) Informar al superior directo acerca de cualquier situación de trabajo que parezca peligrosa o afecte a su salud.
- e) Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufra y se haya originado a causa de las condiciones o ambiente de trabajo.
- f) Cuidar su higiene personal y someterse a exámenes médicos periódicos programados por la empresa.
- g) Asistir y participar en las capacitaciones sobre prevención de riesgos.

### **Los trabajadores de Neptune tiene derecho a:**

- a) Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado que garantice su salud seguridad y bienestar.
- b) Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.
- c) Sin perjuicio de incumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir sus actividades, cuando por motivos razonables consideren que existe un peligro que ponga en riesgo su vida o salud.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 47</b>

### **PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES**

- a) Dejar el puesto de trabajo sin previo aviso o permiso apropiado.
- b) Prohibido fumar en cualquier área de la empresa.
- c) Participar en riñas, juegos o discusiones dentro de las instalaciones de la empresa.
- d) Consumir drogas o alcohol dentro de la empresa.
- e) Modificar, remover, sistemas de seguridad o accesorios de seguridad de los equipos, maquinarias o herramientas de la empresa.

### **PROHIBICIONES DE LA EMPRESA**

- a) Está prohibido contratar menores de edad.
- b) Obligar a los trabajadores a laborar en ambientes insalubres o sin el uso correcto del equipo de seguridad.
- c) Permitir a los trabajadores laborar bajo efectos del alcohol o sustancias tóxicas.
- d) Permitir que los trabajadores realicen actividades riesgosas o manejen maquinaria para la cual no fueron capacitados.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 48</b>

### 3.11.2. Gestión Técnica

#### ANÁLISIS DE RIESGOS

El análisis de riesgos se divide en dos etapas:

a) Identificación de riesgos

De acuerdo con el diagnóstico realizado, por puestos de trabajo y por procesos, se identificó que existen riesgos: físicos, mecánicos, químicos, eléctricos, ergonómicos, psicosociales y locativos tanto en el área administrativa como operativa. Siendo los de mayor ocurrencia las posturas inadecuadas, movimientos repetitivos, espacio inadecuado y caídas.

b) Estimación del riesgo

Los riesgos se estimarán según dos criterios: Probabilidad y Severidad.

**Tabla 24**

**Valoración del riesgo**

<b>Riesgo</b>	<b>Acción</b>
Trivial	No se requiere acción
Tolerable	Se necesita mejorar la acción preventiva
Moderado	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo.
Importante	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo.
Intolerable	No debe comenzar ni continuar hasta que se reduzca el riesgo, si no es posible reducir el riesgo incluso con recursos debe prohibirse el trabajo.

Fuente: Prevención de Riesgos Laborales

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 49</b>

Tabla 25

## Valoración

		Severidad		
		<i>1.Ligeramente dañino (RD)</i>	<i>2.Dañino (D)</i>	<i>3.Extremadamente dañino (ED)</i>
<b>Niveles de riesgo</b>		Daños superficiales, cortes, dolor de cabeza, irritaciones	Laceraciones, quemaduras, torceduras, sordera, asma.	Amputaciones, fracturas, intoxicaciones, cáncer enfermedades crónicas
<b>Probabilidad</b>	<b>1. Baja (B)</b> El daño ocurrirá algunas veces	Trivial <b>T</b>	Tolerable <b>TO</b>	Moderado <b>MO</b>
	<b>2. Media (M)</b> El daño ocurrirá en algunas ocasiones	Tolerable <b>TO</b>	Moderado <b>MO</b>	Importante <b>I</b>
	<b>3. Alta (A)</b> El daño ocurrirá siempre	Moderado <b>MO</b>	Importante <b>I</b>	Intolerable <b>IN</b>

Fuente: Prevención de Riesgos Laborales

La empresa deberá evaluar mínimo 2 veces por año los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, de esta manera se tomarán acciones preventivas y correctivas para reducir o controlar los riesgos detectados.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Página: 50</b>

<b>Evaluación de Riesgos de la Empresa Neptune</b>													
<b>Procesos:</b> Administrativos						<b>E. Inicial</b> <input type="checkbox"/>			<b>E. Periódica</b> <input type="checkbox"/>				
<b>Puestos:</b> Gerente, Contador						<b>Evaluado por:</b>							
<b>N° de trabajadores:</b> 2						<b>Fecha de evaluación:</b>							
<b>Riesgos</b>	<b>Riesgos Identificados</b>	<b>Probabilidad</b>			<b>Consecuencia</b>			<b>Estimación del Riesgo</b>					
		B	M	A	RD	D	ED	T	TO	MO	I	IN	
Mecánicos	Caídas al mismo nivel	1				2			x				
	Caídas a distinto nivel		2				3				x		
Ergonómicos	Postura inadecuada		2			2				x			
	Movimientos repetitivos		2			2				x			
Psicosociales	Trabajo bajo presión		2			2				x			
	Jornada laboral extensa		2			2				x			
Locativos	Espacio inadecuado		2			2				x			

Fuente: Prevención de Riesgos Laborales

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Página: 51</b>

Evaluación de Riesgos de la Empresa Neptune												
<b>Procesos:</b> Producción						<b>E. Inicial</b> <input type="checkbox"/>			<b>E. Periódica</b> <input type="checkbox"/>			
<b>Puestos:</b> Operarios. Bodeguero, Jefe Operativo						<b>Evaluado por:</b>						
<b>N° de trabajadores:</b> 5						<b>Fecha de evaluación:</b>						
Riesgos	Riesgos Identificados	Probabilidad			Consecuencia			Valoración del Riesgo				
		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	MO	I	IN
Físicos	Ruido		2		1				x			
	Incendios		2				3				x	
Mecánicos	Caídas al mismo nivel		2			2				x		
	Caída de objetos en manipulación		2			2				x		
	Caídas a distinto nivel		2				3				x	
Químicos	Exposición a gases		2			2				x		
	Exposición a químicos irritantes		2			2				x		
Eléctricos	Contacto eléctrico directo	1			1			x				
	Contacto eléctrico indirecto		2		1				x			
Ergonómicos	Postura inadecuada			3		2					x	
	Movimientos repetitivos		2			2				x		
Psicosociales	Jordana laboral extensa		2		1				x			
Locativos	Espacio inadecuado		2			2				x		
	Orden y limpieza		2			2				x		

Fuente: Prevención de Riesgos Laborales

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 52</b>

Evaluación de Riesgos de la Empresa Neptune													
Procesos: Comercialización							E. Inicial <input type="checkbox"/>			E. Periódica <input type="checkbox"/>			
Puestos: Vendedor, Distribuidor							Evaluado por:						
N° de trabajadores: 4							Fecha de evaluación:						
Riesgos	Riesgos Identificados	Probabilidad			Consecuencia			Valoración del Riesgo					
		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	MO	I	IN	
Mecánicos	Caídas al mismo nivel		2			2				x			
	Caída de objetos en manipulación		2			2				x			
	Caídas a distinto nivel		2				3				x		
Ergonómicos	Postura inadecuada			3		2						x	
	Movimientos repetitivos		2			2				x			
Psicosociales	Jornada laboral extensa		2			1				x			

Fuente: Prevención de Riesgos Laborales

## MEDIDAS PREVENTIVAS

Luego del reconocimiento del riesgo se plantean un conjunto de actividades destinadas a mitigar y controlar la probabilidad de ocurrencia de riesgo.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 53</b>

### Riesgos Físicos

- Ruido

Consecuencia	Medidas preventivas
Perturbación o tensión a la hora de trabajar. Pérdida o disminución de la audición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dotar del equipo de protección auditiva para los trabajadores que laboren en el área con exposición al ruido.</li> <li>✓ Proteger paredes y suelo con materiales aislantes.</li> <li>✓ Disminuir las horas de trabajo o hacer rotar al personal.</li> </ul>

- Incendios

Consecuencia	Medidas preventivas
Dependiendo de la intensidad del siniestro se pueden presentar pérdidas: Humanas Materiales Quemaduras graves	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guardar los productos inflamables en un lugar y temperatura apropiado.</li> <li>✓ Realizar mantenimiento preventivo a las instalaciones eléctricas.</li> <li>✓ Implementar señalética de advertencia y prohibición de encender fuego o fumar.</li> </ul>
	<b>Recomendaciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementar un sistema de detección de incendios.</li> <li>✓ Capacitar al personal en el correcto uso de extintores.</li> </ul>

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 54</b>

### Riesgos Mecánicos

- Caídas al mismo nivel

Consecuencia	Medidas preventivas
Golpes, caídas, lesiones o contusiones graves.  	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilizar calzado adecuado.</li> <li>✓ Utilizar señalética de advertencia.</li> <li>✓ Mantener orden y limpieza en zonas de paso.</li> </ul>
	<b>Recomendaciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar limpieza del suelo rápidamente si se derramo algo.</li> <li>✓ Evitar correr.</li> </ul>

- Caídas a distinto nivel

Consecuencia	Medidas preventivas
Golpes, lesiones o contusiones graves.  	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilizar señalética de advertencia.</li> <li>✓ Mantener escaleras limpias y libres de obstáculos.</li> <li>✓ Colocar barandillas de apoyo.</li> </ul>
	<b>Recomendaciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evitar correr</li> </ul>

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 55</b>

- Caída de objetos en manipulación

Consecuencia	Medidas preventivas
Golpes, lesiones o contusiones graves.  	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantener iluminación adecuada</li> <li>✓ Mantener orden en todas las áreas</li> <li>✓ Manejar cargas pesadas entre dos o más personas</li> </ul>
	<b>Recomendaciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar que el botellón este limpio para evitar que se resbale</li> <li>✓ Manejo de posturas correctas en el levantamiento de cargas.</li> </ul>

### Riesgos Eléctricos

- Contacto eléctrico

Consecuencia	Medidas preventivas
Quemaduras leves o graves  	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitar a los trabajadores sobre los riesgos eléctricos</li> <li>✓ Manejar la maquinaria solo personal calificado</li> <li>✓ Uso de señalética de advertencia.</li> <li>✓ Mantener en buen estado los equipos e instalaciones</li> </ul>
	<b>Recomendaciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evitar el uso de extensiones que sobrecarguen los enchufes.</li> <li>✓ No usar aparatos con las manos mojadas.</li> <li>✓ Desconectar aparatos de no se estén utilizando</li> </ul>

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>  <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 56</b>

### Riesgos Químicos

- Exposición a gases

Consecuencia	Medidas preventivas
Enfermedades: Oftalmológicas, neurológicas y respiratorias  	✓ Utilizar protección respiratoria juntamente con el demás equipo de protección.
	Recomendaciones
	✓ Rotar al personal ✓ Implementación de ventilación.

- Exposición a químicos irritantes

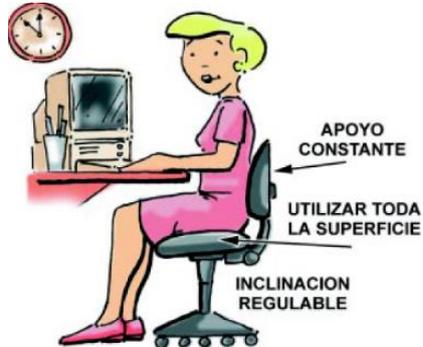
Consecuencia	Medidas preventivas
Produce inflamación o irritación en la zona de contacto.  	✓ Utilizar guantes protectores. ✓ Utilizar el overol de trabajo. ✓ Utilizar botas de trabajo ✓ Utilizar protección respiratoria.
	Recomendaciones
	✓ Rotar al personal. ✓ Lavarse las manos con abundante agua luego del proceso de lavado de botellones.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 57</b>

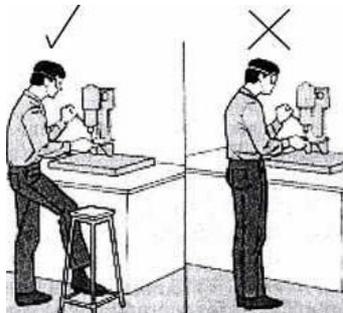
### Riesgos Ergonómicos

- Posturas inadecuadas

#### Posición sentada

Consecuencia	Medidas preventivas
Dolores musculares Lumbalgia 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseño ergonómico del puesto de trabajo</li> <li>✓ Realiza pausas activas y caminar</li> <li>✓ Mantener buena postura</li> </ul>
	<b>Recomendaciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proporcionar al trabajador una silla ergonómica.</li> <li>✓ Sentarse recto, apoyando la espalda contra el respaldo de la silla.</li> </ul>

#### Posición de pie

Consecuencia	Medidas preventivas
Dolores musculares Lumbalgia 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realiza pausas activas y estiramientos</li> <li>✓ Mantener una postura recta del tronco</li> </ul>
	<b>Recomendaciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El trabajador no debe mantenerse más de 6 horas de pie por eso se recomienda rotar al personal.</li> <li>✓ Realizar pausas activas de 10 a 15 min cada 3 horas.</li> </ul>

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 58</b>

### Manipulación de cargas

Consecuencia	Medidas preventivas
Dolores musculares Lumbalgia Lesiones de espalda Lesiones en las rodillas  	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitar al trabajador sobre la forma correcta de cargar peso.</li> <li>✓ Mantener una postura adecuada al momento de levantar los botellones.</li> <li>✓ Usar un cinturón o faja para cuidar la zona lumbar.</li> </ul>
	<b>Recomendaciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No realizar sobreesfuerzos, cargar únicamente lo que se puede.</li> <li>✓ Manejar cargas pesadas entre 2 o más personas.</li> <li>✓ Separar las piernas, doblar las rodillas y mantener la espalda recta al momento de levantar peso.</li> </ul>

	1. Separar las piernas a la anchura de los hombros.		2. Doblar las rodillas y bajar en posición de sentadilla.
	4. Mantener la espalda recta al momento de levantar el peso.		5. Utilizar la fuerza de las piernas y mantener la carga cerca del cuerpo.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 59</b>

- Movimientos repetitivos

Consecuencia	Medidas preventivas
Dolores musculares, Lumbalgia  	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitar a los trabajadores para que adopten una buena postura mientras realizan sus actividades diarias.</li> <li>✓ Planificar adecuadamente las actividades de trabajo.</li> <li>✓ Brindar descansos entre las labores repetitivas</li> </ul>
	<b>Recomendaciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar pausas activas de 10 a 15 min cada 3 horas.</li> <li>✓ Rotar al personal</li> </ul>

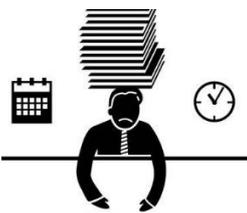
### Riesgos Psicosociales

- Trabajo bajo presión

Consecuencia	Medidas preventivas
Estrés laboral, depresión, malas relaciones interpersonales  	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificar un cronograma de pedidos.</li> <li>✓ Designar responsabilidades</li> </ul>
	<b>Recomendaciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llevar un ambiente de trabajo colaborativo</li> </ul>

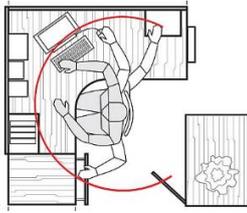
	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 60</b>

- Jornada laboral extensa

Consecuencia	Medidas preventivas
Estrés laboral, insomnio, ansiedad.  	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Designar responsabilidades.</li> <li>✓ Establecer prioridad en las tareas.</li> <li>✓ Manejar de forma adecuada el tiempo.</li> </ul>
	Recomendaciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pagar horas extras e incentivos.</li> </ul>

### Riesgos Locativos

- Espacio inadecuado

Consecuencia	Medidas preventivas
Accidentes, inconformidad del trabajador  	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejorar la distribución de la planta.</li> <li>✓ Mantener ordenada el área de trabajo.</li> </ul>
	Recomendaciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Invertir en infraestructura.</li> </ul>

- Orden y limpieza

Consecuencia	Medidas preventivas
Caídas, accidentes, acumulación de basura.  	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fomentar una cultura de orden y limpieza</li> <li>✓ Implementar tachos de colores para la clasificación de la basura.</li> </ul>
	Recomendaciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar la limpieza fuera de las horas de trabajo.</li> </ul>

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>  <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 61</b>

### EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL RECOMENDADO

- a) Es obligatorio el uso de equipos de protección personal y ropa de trabajo en horas laborales.
- b) Todo empleado deberá ser capacitado para el uso adecuado de los elementos de protección personal que maneje.
- c) Los equipos de protección personal deben ser renovados periódicamente.
- d) El empleado está obligado a reportar inmediatamente algún tipo de daño en el equipo de protección personal para ser remplazado.

**Tabla 26**

***Equipo de Protección Personal***

<b>Equipo</b>	<b>Especificación</b>	<b>Equipar a:</b>	<b>Renovación</b>
Mascarilla respiratoria 	Evita daños a las vías respiratorias, ayuda a la protección contra ciertas partículas como: polvos, desintegración de sólidos y líquidos sin aceite.	Personal Operativo	Cada mes en caso de no tener fisuras o daños
Faja lumbar 	Evita daños en la zona lumbar, cuando se realiza levantamientos de cargas de manera manual.	Personal operativo	Un año en caso de no tener daños.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 62</b>

<b>Equipo</b>	<b>Especificación</b>	<b>Equipar a:</b>	<b>Renovación</b>
Delantal de plástico impermeable 	Evita el contacto, daño y contaminación con la ropa.  El color blanco se usa en la industria de alimentos.	Personal Operativo	Cada año en caso de no tener fisuras o daños
Overol impermeable 	Evita el contacto, daño y contaminación con la ropa y la piel.	Personal Operativo	Cada año
Botas impermeables 	Evitan el contacto con productos químicos, líquidos y aguas contaminadas.  El color blanco se usa en la industria de alimentos.	Personal Operativo	Cada año

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 63</b>

<b>Equipo</b>	<b>Especificación</b>	<b>Equipar a:</b>	<b>Renovación</b>
Guantes industriales de látex  	Evita el contacto directo con microorganismos, químicos, detergentes y otorga comodidad para la manipulación.  El color naranja se usa en riesgos químicos y microorganismos.	Personal Operativo	Cuando estén rotos o desgastados
Cofia para el cabello  	Evita que el cabello caiga en los procesos y los contamine.	Personal Operativo	Cuando estén rotos o desgastados
Tapones de protección auditiva  	Evita la pérdida o disminución de la audición.  Los tapones son de uso personal, son reutilizables y lavables.	Personal Operativo	Cuando estén rotos o desgastados

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>  <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 64</b>

## MANTENIMIENTO

Realizar un mantenimiento de las maquinas, equipos y herramientas es fundamental para un correcto funcionamiento y evitar averías que puedan parar la producción, lo cual representaría pérdidas de tiempo y dinero

- **Mantenimiento Preventivo**

Consiste en un mantenimiento anticipado a las averías que pudieran producirse. El objetivo es compensar el desgaste que va sufriendo la maquinaria o equipo, pero siempre antes de que surja alguna avería.

Se sugiere llevar un registro o planificación sobre el desgaste de la maquinaria.

- **Mantenimiento Correctivo**

Este mantenimiento se presenta cuando se para la producción y la maquinaria necesita ser reparada originando pérdidas económicas.

## SEÑALIZACIÓN

La finalidad de las señales de seguridad es informar y advertir de la existencia de un riesgo o peligro, para seguir una determinada conducta, indica obligación y elementos de protección.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 65</b>

**Tabla 27**

**Señales de Prohibición**

Prohíbe un comportamiento susceptible de provocar un peligro Color rojo: forma redonda			
Señal	Descripción	Señal	Descripción
	Prohibido fumar		Mantenerse una sola persona por maquina
	Prohibido apagar con agua el incendio		Prohibido el ingreso de personal no autorizado
	Prohibido comer y beber en esta zona		Prohibido sacar fotos del proceso productivo

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana INEN-ISO 3864-1

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 66</b>

**Tabla 28**

**Señales de Obligación**

Indica obligatoriedad de utilizar equipos de protección o un comportamiento determinado Color azul: forma redonda			
Señal	Descripción	Señal	Descripción
	Uso obligatorio de equipos de protección personal		Utilice guantes de seguridad
	Utilice ropa protectora		Utilice protector auditivo
	Utilice mandil		Use faja lumbar

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 67</b>

Señal	Descripción	Señal	Descripción
 <b>USO OBLIGATORIO DE CALZADO DE SEGURIDAD</b>	Utilice calzado de seguridad	 <b>UTILIZAR LAS RODILLAS PARA LEVANTAR PESO</b>	Utilizar las rodillas para levantar peso
 <b>USO OBLIGATORIO DE REDECILLA</b>	Utilice cofia de cabello	 <b>OBLIGATORIO MANTENER ORDEN Y LIMPIEZA</b>	Mantener Orden y limpieza en el área
 <b>USO OBLIGATORIO DE MASCARILLA</b>	Utilice mascarilla	 <b>ES OBLIGATORIO LEER EL MANUAL DE INSTRUCCIONES</b>	Leer el manual de instrucciones
 <b>USO OBLIGATORIO DE CALZADO DE SEGURIDAD</b>	Utilice calzado de seguridad	 <b>UTILIZAR LAS RODILLAS PARA LEVANTAR PESO</b>	Utilizar las rodillas para levantar peso

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 68</b>

**Tabla 29**

**Señales de Advertencia**

Advierte e indica zonas de precaución y riesgo Color amarillo: forma triangular			
Señal	Descripción	Señal	Descripción
	Peligro, Caída al mismo nivel		Peligro, entrada y salida de camiones
	Peligro, Caída a distinto nivel		Peligro, radiaciones de ozono
	Peligro, Piso mojado o suelo resbaladizo		Riesgo eléctrico
	Riesgo de sobreesfuerzo		Peligro, entrada y salida de camiones

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana INEN-ISO 3864-1

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>  <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Código: MPSSO</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 69</b>

**Tabla 30**

**Señales de Salvamento**

Proporciona información de condiciones seguras y salvamento Color verde: figura cuadrado			
Señal	Descripción	Señal	Descripción
	Botiquín		Punto de encuentro
	Salida de emergencia		

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana INEN-ISO 3864-1

**Tabla 31**

**Señales de Equipo contra Incendios**

Indica salida de emergencia o la activación de un dispositivo de salvamento Color rojo: figura cuadrado			
Señal	Descripción	Señal	Descripción
	Extintor		Alarma contra incendios

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana INEN-ISO 3864-1

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 70</b>

## PLANES DE EMERGENCIA

La efectividad del plan de emergencia depende de la planificación, organización y capacitación del personal que trabaja en áreas con eminente riesgo. La finalidad es reducir al mínimo las pérdidas humanas y económicas que puedan derivarse de algún siniestro o accidente.

### A. Procedimiento en caso de accidentes

- Conservar la calma y proceder con rapidez
- No mover a la persona que ha sufrido algún golpe.
- Reportar al jefe inmediato y emergencias.

### B. Procedimiento en caso de explosión o incendio

- Encender la alarma de incendios
- No correr ni empujar a los demás
- Usar las salidas de emergencia
- Usar el extintor si tiene conocimientos sobre su uso.
- Llamar a los bomberos.

### C. Procedimiento en caso evacuación

- Guardar la calma.
- No correr ni empujar a los demás.
- Acercarse a las salidas de emergencia.
- Reunirse en el punto de encuentro.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 71</b>

#### D. Contenido del Botiquín de primeros auxilios

- Instrumental básico  
Tijeras, pinzas y guantes desechables.
- Material de cura  
Algodón  
Gasas estériles  
Vendas  
Esparadrapo hipo alergénico  
Curitas  
Antiséptico y desinfectante

### 3.11.3. Gestión del Talento Humano

#### CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Para cumplir con la política de Neptune:

*“Promover y motivar la cultura de prevención de riesgos laborales que logre el compromiso de todos los trabajadores.”*

Es necesario proporcionar capacitaciones que orienten a la prevención de accidentes y enfermedades. Para que al producirse algún percance todo el personal este calificado y conozca cómo actuar. Es por ello, que se establece el siguiente cronograma, el cual está sujeto a modificaciones ya que la empresa puede ajustarlo de acuerdo con su planificación y necesidad.

	<b>ENVASADORA Y PURIFICADORA DE AGUA NEPTUNE</b>	<b>Código: MPSSO</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 72</b>

**Tabla 32**

**Capacitaciones**

<b>Capacitaciones</b>				
<b>Responsable:</b>				
<b>Dirigido a:</b> Personal Administrativo y Personal Operativo				
	<b>Temas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Tiempo estimado</b>	<b>Lugar</b>
1	Importancia de cumplir con el reglamento y políticas de seguridad			
2	Correcto uso del Equipo de Protección Individual			
3	Capacitación sobre primeros auxilios			
4	Capacitación sobre el uso de extintores			
5	Capacitación sobre evacuación en caso de emergencia			

- Todo empleado nuevo recibirá información general del manual de Seguridad y Salud Ocupacional e instrucción específica de acuerdo con el puesto de trabajo y las actividades que va a desempeñar.

## CAPÍTULO IV

### 4. IMPACTOS

#### 4.1. Evaluación de impactos

A continuación, se realiza un análisis de los impactos que podría generar la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos y de Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa “NEPTUNE”. Para ello se ponen a consideración indicadores para medir la efectividad del manual.

Para el análisis del proyecto se han determinado los siguientes impactos:

- Económico
- Organizacional

**Tabla 33**

**Matriz de Valoración de Impactos**

	Valoración cualitativa	Valoración cuantitativa
Positivo	Impacto Alto	3
	Impacto Medio	2
	Impacto Bajo	1
	No existe impacto	0
Negativo	Impacto Bajo	-1
	Impacto Medio	-2
	Impacto Alto	-3

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: La autora

Para la valoración de impactos se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\text{Sumatoria de Valores Cuantitativos}}{\text{Número de Indicadores}}$$

#### 4.1.1. Impacto Organizacional

El manual de procedimientos administrativos, seguridad y salud ocupacional, pretende alcanzar un impacto positivo en la organización mediante el aumento en la satisfacción laboral, brindando seguridad y salud ocupacional, calidad y eficacia en los procesos tanto administrativos como operativos.

**Tabla 34**

#### *Impacto Empresarial*

N°	Indicadores	Valoración							Total
		3	2	1	0	-1	-2	-3	
1	Satisfacción laboral		x						2
2	Calidad		x						2
3	Accidentabilidad	x							3
4	Severidad	x							3
<b>10/4 = 2,5 Impacto Alto</b>									<b>10</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: La autora

- **Satisfacción laboral**

Mide la motivación individual de los trabajadores de la empresa, la actitud con la que realizan sus actividades diarias y como se sienten en sus puestos de trabajo.

$$\text{Satisfacción laboral} = \frac{\# \text{ trabajadores satisfechos en el puesto de trabajo}}{\text{Total de trabajadores}}$$

- **Calidad**

Mide la eficacia en los procesos y el desempeño del jefe de operaciones y operarios.

$$\text{Calidad} = \frac{1 - (\text{promedio de fallas por lote})}{\# \text{ Total de unidades por lote}} * 100$$

- **Accidentabilidad**

Mide el porcentaje de los accidentes ocurridos en relación con el número de trabajadores de la empresa.

$$\text{Accidentabilidad} = \frac{\# \text{ de accidentes}}{\text{Total trabajadores}} * 100$$

- **Severidad**

Mide la severidad de los accidentes en términos de días perdidos.

$$\text{Severidad} = \frac{\text{Número de días perdidos}}{\# \text{ Trabajadores}} * 100$$

#### 4.1.2. Impacto Económico

El presente manual pretende alcanzar un impacto económico positivo ya que reducirá gastos por pago de indemnizaciones o servicios médicos, mediante el establecimiento de políticas y normas de seguridad laboral. Asu vez busca el aumento en la productividad sirviendo de guía para ejecutar cada actividad de manera eficiente.

**Tabla 35**

**Impacto Económico**

N°	Indicadores	Valoración							Total
		3	2	1	0	-1	-2	-3	
1	Eficiencia		x						2
2	Eficacia		x						2
3	Productividad		x						2
<b>6/3 = 2 Impacto Medio</b>									<b>6</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: La autora

Mide la cantidad de recursos tanto materiales como económicos que necesita un proceso para alcanzar una meta, a mayor optimización de recursos mayor será la eficacia.

$$Eficiencia = \frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Recursos asignados}} * 100$$

Mide la manera en la que una empresa cumple sus objetivos en un determinado tiempo.

$$Eficacia = \frac{\text{Productos vendidos}}{\# \text{ productos planificados}} * 100$$

Mide la capacidad de los trabajadores para cumplir con sus tareas en relación con el tiempo.

$$Productividad = \frac{\# \text{ unidades producidas}}{\# \text{ de horas trabajadas}} * 100$$

## 4.2. Impacto general del proyecto

**Tabla 36**

### **Impacto General**

N°	Indicadores	Frecuencia
1	Organizacional	2.5
2	Económico	2
<b>Total</b>		<b>4.5</b>
<b>Nivel de Impacto = Medio Positivo</b>		<b>2.25</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: La autora

La sumatoria general de impactos da un nivel Medio positivo, lo cual indica que los beneficios generados por la implementación del manual son varios, ya que un manual de este tipo se enfoca en el bienestar del talento humano a través de procedimientos seguros y eficaces, como resultado de ello se encuentra un personal, satisfecho, motivado, capacitado y dispuesto a trabajar a su mayor potencial, reflejándolo en los índices de productividad.

## CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación realizada se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Luego de realizar el diagnóstico situacional, se determinó que los procesos, procedimientos y seguridad de la empresa son manejados de manera empírica, poniendo en riesgo la seguridad de los trabajadores, además de una falta de capacitación y sociabilización de los reglamentos internos de la empresa.
- La investigación bibliográfica y documental sirvió como guía para la realización de la propuesta, ya que en las bases sustentadas se encuentra, el código de trabajo, leyes y reglamentos del ministerio de relaciones laborales vigentes en Ecuador.
- Una vez determinado los factores de riesgo a los cuales se encuentra expuesto el personal de Neptune, se propone un manual de procedimientos, seguridad y salud ocupacional, como guía para una mejor gestión del talento humano el cual contribuya al bienestar y salud de todos los miembros de la empresa, mediante la implementación de normas, políticas y lineamientos de cómo realizar las actividades de manera segura, eficaz y eficiente de los procedimientos que se llevan a diario en Neptune.
- La implementación del manual generará un impacto medio positivo, esto debido a los costos que incurrirá la implementación del mismo, como lo son: costos en la señalética, adaptación de instalaciones, adquisición de equipos de protección personal, entre otros. En el caso de Neptune, cabe recalcar que posee una ventaja en cuanto a infraestructura, ya que prácticamente es todo nuevo y además cuenta con señalética básica.

## RECOMENDACIONES

- Para futuras investigaciones se recomienda el uso de herramientas administrativas como el FODA, árbol de problemas y matriz de relación diagnóstica.
- Se recomienda utilizar las fuentes de: Fundamentos de Administración de Münch & Garcia, 2014 y como elaborar y usar los manuales administrativos de Rodriguez, 2012. En cuanto a riesgos laborales se recomienda a los autores Javier Argulló, 2015. Creus Solé, 2013 y Álvarez & Faizal, 2012.

La implementación única del manual no garantiza la eficiencia y eficacia del mismo por eso se hace las siguientes recomendaciones:

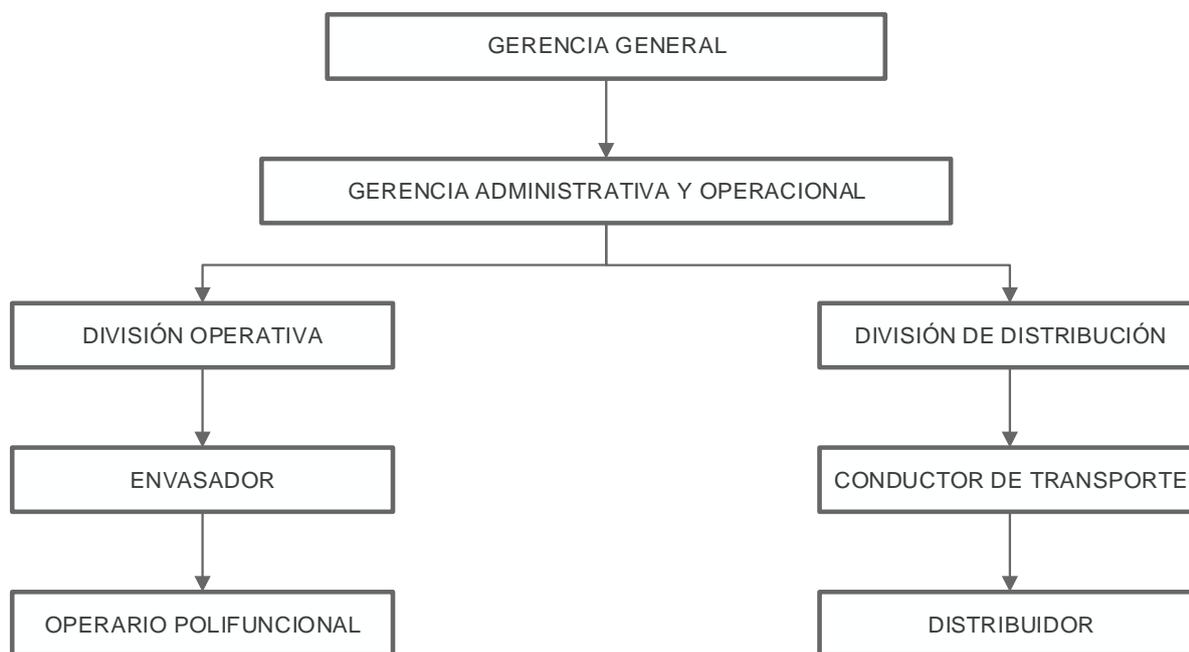
- Sociabilizar el manual y otorgar una copia de este a todo el personal de la empresa.
- Capacitar al personal en temas de: Seguridad y salud en el trabajo, normas y procedimientos a cumplirse en la empresa, primeros auxilios y emergencias. Además de realizar capacitaciones prácticas, como simulacros.
- Llevar un registro de accidentabilidad de los trabajadores, identificando el área y factores de riesgo, para implementar medidas correctivas.
- Se requiere un seguimiento periódico de los riesgos presentes en las instalaciones, además una actualización de acuerdo con la necesidad y crecimiento de la empresa, ya que esto garantizara el mejoramiento continuo.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Agulló, J. (2015). *Prevención de Riesgos*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Alcívar, A. (2016). *Análisis y propuesta de un manual de seguridad y salud ocupacional para el talento humano de la empresa Expertservi S.A.* Loja.
- Alvarez , F., & Faizal , E. (2012). *Riesgos Laborales: como prevenirlos en el ambiente de trabajo*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Bureau, I. (2015). *Planificación y Gestión de Recursos Humanos*. Bogotá: ICB Editores.
- CAN, D. 7. (2012). *INEC*. Obtenido de INEC 2012:  
[http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/DirectorioEmpresas/140210%20DirEmpresas%20final3.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/140210%20DirEmpresas%20final3.pdf)
- Código de Trabajo*. (2005). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Constitución de la república del Ecuador*. (2008). Quito : Corporación de Estudios y Publicaciones .
- Cortez, J. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid: Tébar, S.L.
- Creus Solé, A. (2013). *Técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Marcombo S.A.
- El diario. (05 de Abril de 2010). *El diario*, págs. <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/148404-agua-en-bidones-se-vende-mas/>.
- Fernandez, M., Mancera, M., Mancera, M., & Mancera, J. (2016). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Bogotá: Alfaomega Colombia S.A.

- Francisco Alvarez, E. G. (2012). *Riesgos Laborales*. Bogota: Ediciones de la U.
- Franklin, E. (2014). *Organizacion de empresas*. Colombia: Mc Graw Hill Iiteramericana editores.
- García, V. (2015). *Prevencion de Riesgos Laborales: Sector farmacias* . España: IC Editorial.
- Henao, F. (2014). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Hernando, J., & Arévalo, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. *Innovar Journal*.
- Huamán, L., & Rios, F. (2015). *Metodologías para implementar la estrategia: Diseño organizacional de la empresa*. Bogotá: Ediciones de la U.
- IESS. (lunes de Mayo de 2018). *Seguro Riesgos de Trabajo*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/seguro-riesgos-de-trabajo>
- Münch, L., & Garcia, J. (2014). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Rodríguez, J. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos* . México: Cengage Learning Editores.

# ANEXOS

**Anexo 1****Organigrama Estructural Vigente**

Fuente: Gerente de Neptune

## Anexo 2

FICHA DE OBSERVACIÓN				
				
<b>Realizado por:</b> Yadira Garcia				
<b>Realizado a:</b> Gerente, administrador y empleados de Neptune				
<b>Fecha:</b> 28/04/2018				
<b>Lugar:</b> Empresa Neptune - Av. el Retorno y Gnrl. Mihi				
Organización		SI	NO	OBSERVACIONES
1	Cuenta la empresa con una estructura orgánica establecida.	x		Se revisó documentación de la empresa
2	Cuenta con puestos y funciones definidos.	x		Se revisó documentación de la empresa
3	Se da a conocer en forma escrita a los empleados de reciente ingreso, las funciones y responsabilidades correspondientes al puesto de trabajo.		x	
4	Existe buen ambiente laboral	x		
5	La empresa se preocupa por su imagen corporativa	x		
6	Los procesos de la empresa cuentan procedimientos y flujogramas establecidos.		x	Se revisó documentación de la empresa
<b>Riesgos laborales</b>				
7	Se han identificado las áreas con mayores riesgos para el personal	x		
8	Se han ejecutado medidas de control en los riesgos detectados	x		Equipos de seguridad y señalética
9	Se dispone de registros médicos de los trabajadores		x	

10	Existe un plan para ejecutar en caso de emergencias.		x	
11	Existen programas de capacitación orientado a la prevención de riesgos		x	
	<b>Seguridad laboral</b>			
12	Conoce el gerente la normativa vigente de seguridad y salud ocupacional		x	
13	La empresa cuenta con botiquín de primeros auxilios	x		La empresa cuenta con un botiquín incompleto
14	Se lleva un registro de accidentabilidad del personal		x	
15	Existen políticas o reglamentos establecidos sobre la seguridad laboral		x	Existe un manual de buenas prácticas a borrador.
16	El personal cuenta con equipo de protección individual	x		
17	Se controla el uso del equipo de protección individual		x	
	<b>Infraestructura y señalización</b>			
18	La infraestructura es adecuada	x		
19	Existe orden y limpieza en las áreas de trabajo		x	
20	La planta cuenta con señalética	x		
21	El personal tiene conocimiento del significado de la señalética que se usa		x	No se le ha capacitado al personal.
22	Cuenta con un plan de evacuación en caso de emergencia	x		Plan de evacuación deficiente
23	Se ha realizado simulacros, para comprobar la eficacia del plan de evacuación		x	

## Anexo 3

ENTREVISTA		
		
<p><b>Realizado por:</b> Yadira Garcia</p> <p><b>Realizado a:</b> Ana Yépez - Gerente de Neptune</p> <p><b>Fecha:</b> 28/04/2018</p> <p><b>Lugar:</b> Empresa Neptune - Av. el Retorno y Gnrl. Mihi</p>		
N°	Pregunta	Respuesta del Gerente de NEPTUNE
1	¿Cuáles son los manuales con los que cuenta la empresa?	La gerente manifestó que cuenta con un manual administrativo y de buenas prácticas de manufactura.
2	¿Cuáles son los departamentos o áreas con las que cuenta la empresa?	Consta con: Gerencia general Gerencia administrativa Área de producción Área comercialización
3	¿Cuáles son los principales procesos que se llevan a cabo, tanto en el área administrativa como en producción?	La gerente manifestó que se manejan procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Control de calidad y recursos humanos. Proceso de producción y Almacenamiento. Compras y contabilidad.
4	¿Cuáles son las áreas identificadas con mayor riesgo?	La gerente manifestó que es el área de producción juntamente con el área de almacenamiento y carga.
5	¿Cuáles son los accidentes más comunes en la empresa?	Los principales accidentes que se producen en la empresa son: -Caídas al mismo nivel por pisos mojados -Golpes con estanterías o puertas -Sobre esfuerzos al cargar los botellones
6	¿La empresa cuenta con un reglamento Interno para precautelar la salud de los trabajadores?	La Gerente manifestó que la empresa cuenta con un manual de buenas prácticas aun en borrador y algunas políticas de seguridad que no se han implementado.

7	¿Qué medidas de seguridad se aplica a las personas que laboran en los diferentes puestos de trabajo?	La Gerente manifiesto que provee del equipo de protección individual y uniformes de acuerdo con los puestos de trabajo; con lo que asegura que brinda protección a los trabajadores.
8	¿Cuáles son los equipos de seguridad con los que provee a los trabajadores?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uniformes</li> <li>- Mandiles impermeables</li> <li>- Botas de caucho</li> <li>- Mascarillas y cofia de cabello</li> <li>- Overoles impermeables</li> <li>- Guantes</li> </ul>
9	¿Cuántos accidentes se registraron el año anterior?	La gerente indico que en lo que va del año había sucedido 1 accidente y el año anterior 2 accidentes y un enfermo con dolores lumbares.
10	¿Cuál es el protocolo que seguir en caso de un accidente en la empresa?	La gerente manifestó que, de ser grave llamaría a emergencias.
11	¿Cada cuánto tiempo se renueva el equipo de protección individual?	La Gerente indico que el EPI se renueva cada 6 meses y se lava y esteriliza cada semana.
12	¿Cada cuánto tiempo se realiza mantenimiento a la maquinaria?	<p>La Gerente indico que el mantenimiento de la máquina de Osmosis se realiza cada seis meses con el intercambio de las 4 membranas que se desgastan a causa del uso en el proceso de purificación.</p> <p>La máquina de ozono tiene un mantenimiento mensual ya que es de alto peligro si a esta le llega ingresar agua.</p>
13	¿Cree que es importante contar con un manual de Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa?	La Gerente manifestó que la creación de un manual de este tipo beneficiaría en gran medida a los trabajadores, su eficiencia y a la imagen corporativa.

Fuente: Gerente de Neptune  
 Elaborado por: La autora

## Anexo 4

Fotografías de la planta de producción de NEPTUNE



Fotografía 1: Área de envasado



Fotografía 2: Señalética del Área de envasado



Fotografía 3: Señalética del Área de envasado



Fotografía 4: Área de purificación de agua



Fotografía 5: Área de purificación de agua



Fotografía 6,7,8: maquinaria de ozono, osmosis inversa, carbono activado y zeolita.



Fotografía 9: Área de lavado y esterilización



Fotografía 10: Señalética del Área de lavado y esterilización



Fotografía 10: Área de almacenamiento y etiquetado



Fotografía 11: pistola de calor para el etiquetado



Fotografía 12: Equipo de protección personal del personal operativo



Fotografía 13: Equipo de primeros auxilios y extintor