



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA DE EMPRESAS

### **TEMA:**

“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EN BASE A LAS NORMAS ISO 14001: 2004 Y OHSAS 18001: 2007, PARA LA PANADERÍA Y PASTELERÍA “INDUPANES” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PARA EL AÑO 2015.”

### **AUTOR:**

WILSON RAUL ESCUDERO GUEVARA

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el señor, Wilson Raúl Escudero Guevara, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga  
**DIRECTOR DE TRIBUNAL**

.....

Ing. Jorge Antonio Vasco Vasco  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Wilson Raúl Escudero Guevara, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 13 de Febrero del 2017

Wilson Raúl Escudero Guevara  
**CC: 060419738-4**

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del Tribunal .....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Índice General.....	iv
Índice de Graficos .....	vi
Índice de Tablas .....	xiii
Índice de Anexos .....	xx
Resumen .....	xxi
Summary .....	xxii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 OBJETIVOS .....	5
1.2.1 Objetivo General .....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	6
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	7
2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS .....	8
2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.3.1 La Administración.....	10
2.3.1.1 Elementos del Procesos Administrativo .....	11
2.3.2 Gestión del Talento Humano .....	14
2.3.3 Calidad .....	19
2.3.4 Sistemas de gestión .....	21
2.3.5 Sistema Integrado de Gestión (SIG.) .....	22
2.3.6 Estandarización .....	23
2.3.7 Normalización.....	24

2.4	IDEA A DEFENDER .....	31
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		32
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	32
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	41
3.5.1	Métodos.....	41
3.5.2	Técnicas .....	42
3.5.3	Instrumentos.....	42
3.6	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	43
3.6.1	Resultados de la ENCUESTA N°1 sobre medioambiente. ....	43
3.6.2	Resultados de la ENCUESTA N°2 sobre riesgos. ....	73
3.6.3	Resultados de la ENCUESTA N°3 a clientes externos.....	116
3.6.4	Resultados de la ENCUESTA N°4 a proveedores .....	136
3.7	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER .....	153
3.8	CUADRO RESUMEN DIAGNÓSTICO .....	153
3.8.1	Análisis del diagnóstico en cuanto a medio ambiente. ....	153
3.8.2	Diagnóstico Resumen de la organización en cuanto a medio ambiente. ....	155
3.8.3	Análisis del diagnóstico en cuanto a seguridad y salud del trabajo .....	160
3.8.4	Diagnóstico Resumen de organización en cuanto a seguridad y salud trabajo. ....	161
3.8.5	Cuadro Diagnóstico Resumen de aspectos generales de la organización. ....	164
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		165
4.1	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	165
4.1.1	Objeto y campo de aplicación.....	166
4.1.2	Referencias normativas .....	166
4.1.3	Términos y definiciones.....	167
4.1.4	Sistema Integrado de Gestión de Medioambiental y Seguridad y Salud del Trabajo para la panadería y pastelería “INDUPANES” .....	168
CONCLUSIONES .....		228
RECOMENDACIONES.....		229
BIBLIOGRAFÍA .....		230
ANEXOS .....		233

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1:	Hilo Conceptual .....	10
Grafico 2:	Elementos del proceso administrativos.....	11
Grafico 3:	Evolución de la calidad.....	19
Grafico 4:	Modelo de sistema de gestión ambiental .....	26
Grafico 5:	Modelo de sistema de seguridad y salud del trabajo .....	28
Grafico 6:	Cómo se combinan el ciclo PHVA y los requisitos comunes para obtener el diagrama estructural del sistema de gestión. ....	30
Grafico 7:	Se cuenta con un plan de protección ambiental.....	43
Grafico 8:	Asignación de un presupuesto .....	44
Grafico 9:	Promueve el reciclaje.....	45
Grafico 10:	Procesos repercutan en el medio Ambiente .....	46
Grafico 11:	Manual de cuidado y protección ambiental .....	47
Grafico 12:	El modelo de Gestion incluye el cuidado y proteccion del medio ambiente.....	48
Grafico 13:	Planes Motivacionales para el cuidado del medio ambiente .....	49
Grafico 14:	Objetivos direccionados al cuidado del Ambiente.....	50
Grafico 15:	Estrategias para la reducción del impacto negativo en el ambiente.....	51
Grafico 16:	Cronogramas de mantenimiento vehicular .....	52
Grafico 17:	Contaminación del suelo, aire, agua .....	53
Grafico 18:	Conoce Ud. que es un sistema de gestión ambiental .....	54
Grafico 19:	Capacitación para el cuidado y protección ambiental .....	55
Grafico 20:	Manejo adecuado de desechos.....	56
Grafico 21:	Reutilización o reciclaje de desechos solidos .....	57
Grafico 22:	Tratamiento de desperdicios líquidos .....	58
Grafico 23:	Cumplimiento de leyes para el cuidado y protección del ambiente.....	59

Grafico 24:	Conoce las políticas ambientales .....	60
Grafico 25:	Cuenta con políticas ambientales.....	61
Grafico 26:	Objetivos y metas de políticas ambientales .....	62
Grafico 27:	Documento de gestión ambiental.....	63
Grafico 28:	Desempeño del sistema de gestión ambiental.....	64
Grafico 29:	Cumplimiento del sistema de gestión ambiental .....	65
Grafico 30:	Procedimientos se establecen de acuerdo a las políticas ambientales .	66
Grafico 31:	Capacitado al personal sobre políticas ambientales.....	67
Grafico 32:	Evaluación de los requisitos legales ambientales .....	68
Grafico 33:	Acciones correctivas para mitigar los impactos ambientales .....	69
Grafico 34:	Desempeño ambiental de la organización .....	70
Grafico 35:	Grado de cumplimiento de los objetivos y metas. ....	71
Grafico 36:	Estado de las acciones correctivas y preventivas ambientales .....	72
Grafico 37:	Ruido que producen las maquinarias .....	73
Grafico 38:	Agotamiento físico al exponerse a altas temperaturas. ....	74
Grafico 39:	En caso accidente o incidente tiene una respuesta inmediata de la alta gerencia.....	75
Grafico 40:	Limpieza de las instalaciones utiliza productos químicos que afectan a la salud. ....	76
Grafico 41:	Manejo adecuado de los productos utilizados para la limpieza.....	77
Grafico 42:	Las recomendaciones dadas por la gerencia para la utilización de los insumos considerados peligrosos. ....	78
Grafico 43:	Se exigen exámenes médicos al TH al ingresar a la organización. ....	79
Grafico 44:	Actualizan periódicamente los exámenes médicos para cuidar la salud de los colaboradores.....	80
Grafico 45:	Existen programas para la reducción de ruidos que afecten al Talento Humano.....	81

Grafico 46:	Al trabajar con polvo (harina) usted utiliza mascarilla para evitar daños a su salud.....	82
Grafico 47:	La gerencia toma medidas correctivas cuando un colaborador demuestra síntomas de deterioro de su salud.....	83
Grafico 48:	Considera tener carga de trabajo mental.....	84
Grafico 49:	Realiza sobre esfuerzos dentro de sus actividades.....	85
Grafico 50:	Los lugares de trabajo, herramientas, tareas están acorde con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y capacidades de las personas. ....	86
Grafico 51:	Le provocan cansancio las posturas que adopta en su puesto.....	87
Grafico 52:	Establecimiento de normas y/o políticas para mejorar las condiciones laborales .....	88
Grafico 53:	Prevención de Riesgos Laborales .....	89
Grafico 54:	Capacitación sobre primeros auxilios .....	90
Grafico 55:	Equipos necesarios para la protección de las personas.....	91
Grafico 56:	Se encuentran en buen estado los equipos y se encuentran a la vista. .	92
Grafico 57:	Utiliza los equipos de protección en sus actividades. ....	93
Grafico 58:	Tienen acceso a los equipos para actuar en caso de emergencia como incendios, entre otros .....	94
Grafico 59:	En que estado se encuentran las instalaciones eléctricas .....	95
Grafico 60:	Existe una buena distribución de planta para minimizar movimientos y así evitar riesgos.....	96
Grafico 61:	Se realiza mantenimientos periódicos de las instalaciones y equipos para tomar acciones correctivas. ....	97
Grafico 62:	Existe las señaléticas necesarias dentro de la panadería identificando zonas de riesgos y zonas seguras. ....	98
Grafico 63:	Cuenta con un inventario de los Equipos y maquinarias existentes. ...	99
Grafico 64:	Cuenta con programas de Mantenimiento a la maquinaria.....	100

Grafico 65:	Cuenta con un manual para el manejo de la maquinaria. ....	101
Grafico 66:	Cuál es el riesgo en el manejo de las maquinarias.....	102
Grafico 67:	La gerencia tiene un compromiso de prevención de los daños y deterioro de la salud.....	103
Grafico 68:	La política de SST es apropiada a la naturaleza y magnitud de la organización.....	104
Grafico 69:	Estas políticas incluyen un compromiso la prevención de lesión y enfermedad, y mejoramiento continuo la gestión y el desempeño. ...	105
Grafico 70:	Cuenta con objetivos de SST documentados. ....	106
Grafico 71:	Talento Humano identifica las actividades rutinarias no rutinarias...	107
Grafico 72:	..... Existe conocimiento riesgos existentes dentro de Panadería.	108
Grafico 73:	La alta dirección tiene en cuenta los requisitos legales para el establecimiento de objetivos en el SST .....	109
Grafico 74:	La gerencia define roles, asigna responsabilidades y funciones, y delega autoridades, para facilitar la gestión efectiva de Salud y Seguridad Ocupacional .....	110
Grafico 75:	Dispone de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión SST. ....	111
Grafico 76:	Existe una buena comunicación entre todos los niveles jerárquicos sobre la seguridad y salud en el trabajo. ....	112
Grafico 77:	Cuenta con la documentación con respecto a la seguridad y salud en el trabajo. ....	113
Grafico 78:	Se establece, implementa y mantiene un procedimiento para monitorear y medir el desempeño de la Salud y Seguridad Ocupacional. ....	114
Grafico 79:	Se establece, implementa y mantiene procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes laborales. ....	115
Grafico 80:	Las instalaciones de la organización están en correspondencia con los servicios que presta.....	116

Grafico 81:	La calidad del producto y/o servicio es buena. ....	117
Grafico 82:	Relación precio-calidad. ....	118
Grafico 83:	La tarifa de los productos es adecuada y asequible. ....	119
Grafico 84:	La organización analiza, registra y da respuesta a las quejas y reclamaciones emitidas por usted. ....	120
Grafico 85:	Satisfacción del servicio que recibe el cliente. ....	121
Grafico 86:	El servicio que recibe cumple las expectativas.....	122
Grafico 87:	Higiene en la panadería.....	123
Grafico 88:	Conoce la política medioambiental de la organización. ....	124
Grafico 89:	Los productos que le venden cumplen con los requisitos medioambientales establecidos.....	125
Grafico 90:	Existen medios para reciclar los diferentes tipos de desechos que usted puede generar.....	126
Grafico 91:	Existen elementos que puedan contaminar el medio ambiente. ....	127
Grafico 92:	Considera que existen las condiciones en materia de seguridad y salud del trabajo. ....	128
Grafico 93:	Los empleados utilizan medios de protección para realizar las actividades. ....	129
Grafico 94:	El equipamiento que se utiliza es tecnología de punta. ....	130
Grafico 95:	Se siente seguro con los trabajos que la organización realiza. ....	131
Grafico 96:	Recibe adecuada información sobre las condiciones para los servicios que se le prestan.....	132
Grafico 97:	Conoce la política en materia de seguridad y salud del trabajo de la organización.....	133
Grafico 98:	Cuenta con los equipos protección para caso de alguna emergencia. ....	134
Grafico 99:	La panadería cuenta una buena señalética para evitar accidentes.....	135

Grafico 100:	La organización tiene implantado un Sistema de Gestión Medioambiental que garantice el control del impacto ambiental de sus actividades, productos y servicios. ....	136
Grafico 101:	Está la organización certificada conforme a las exigencias de la normativa NC ISO 14001:2008. ....	137
Grafico 102:	Tiene identificados los requisitos legales medioambientales para los productos que suministran. ....	138
Grafico 103:	Tienen identificado y documentado los aspectos ambientales significativos de la fabricación o suministro de materiales, componentes y servicios que proveen. ....	139
Grafico 104:	Los productos que brindan se encuentran acorde con las normativas medioambientales. ....	140
Grafico 105:	Dispone la empresa de productos con eco etiqueta .....	141
Grafico 106:	El transporte de entrega de los suministros emite contaminación ambiental.....	142
Grafico 107:	Tienen un procedimiento de control de residuos, aguas residuales y emisiones atmosféricas. ....	143
Grafico 108:	Tiene la empresa establecido algún contrato con un gestor de residuos acreditado.....	144
Grafico 109:	Utiliza embalajes retornables.....	145
Grafico 110:	La organización tiene implantado un SGSST que garantice buenas condiciones en materia de seguridad a sus colaboradores. ....	146
Grafico 111.	Está organización certificada conforme a las exigencias de la normativa OSHAS 18001:2007. ....	147
Grafico 112:	Tienen identificados los requisitos legales en materia de seguridad y salud del trabajo.....	148
Grafico 113:	Tienen identificados documentados los riesgos de salud seguridad.	149
Grafico 114:	Cuentan con los medios de protección para la realización de sus actividades. ....	150

Grafico 115:	Transporte de entrega de suministros se encuentran en buen estado.	151
Grafico 116:	Existen programas de mantenimiento a los equipos y herramientas con las que realiza el suministro.....	152
Grafico 117:	Sistema Integrado de Gestión. Pilares .....	166
Grafico 118:	Mapa de proceso. ....	169
Grafico 119:	Documentos del Sistema Integrado de Gestión .....	198

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Proceso de Gestión del Talento Humano.....	18
Tabla 2:	Diseño del Sistema de Gestión Medio ambiental según la norma ISO 14001:2004. ....	34
Tabla 3:	Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del trabajo según la norma OSHAS 18001:2007. ....	36
Tabla 4:	Se cuenta con un plan de protección ambiental.....	43
Tabla 5:	Asignación de un presupuesto .....	44
Tabla 6:	Promueve el reciclaje.....	45
Tabla 7:	Procesos repercutan en el medio Ambiente .....	46
Tabla 8:	Manual de cuidado y protección ambiental .....	47
Tabla 9:	El modelo Gestión incluye el cuidado y protección del medio ambiente..	48
Tabla 10:	Planes Motivacionales para el cuidado del medio ambiente .....	49
Tabla 11:	Objetivos direccionados al cuidado del Ambiente.....	50
Tabla 12:	Estrategias para la reducción del impacto negativo en el ambiente.....	51
Tabla 13:	Cronogramas de mantenimiento vehicular .....	52
Tabla 14:	Contaminación del suelo, aire, agua .....	53
Tabla 15:	Conoce Ud. que es un sistema de gestión ambiental .....	54
Tabla 16:	Capacitación para el cuidado y protección ambiental .....	55
Tabla 17:	Manejo adecuado de desechos .....	56
Tabla 18:	Reutilización o reciclaje de desechos solidos .....	57
Tabla 19:	Tratamiento de desperdicios líquidos .....	58
Tabla 20:	Cumplimiento de leyes para el cuidado y protección del ambiente.....	59
Tabla 21:	Conoce las políticas ambientales .....	60
Tabla 22:	Cuenta con políticas ambientales.....	61
Tabla 23:	Objetivos y metas de políticas ambientales .....	62

Tabla 24:	Documento de gestión ambiental.....	63
Tabla 25:	Desempeño del sistema de gestión ambiental.....	64
Tabla 26:	Cumplimiento del sistema de gestión ambiental .....	65
Tabla 27:	Procedimientos se establecen de acuerdo a las políticas ambientales .....	66
Tabla 28:	Capacitado al personal sobre políticas ambientales.....	67
Tabla 29:	Evaluación de los requisitos legales ambientales .....	68
Tabla 30:	Acciones correctivas para mitigar los impactos ambientales .....	69
Tabla 31:	Desempeño ambiental de la organización .....	70
Tabla 32:	Grado de cumplimiento de los objetivos y metas. ....	71
Tabla 33:	Estado de las acciones correctivas y preventivas ambientales .....	72
Tabla 34:	Ruido que producen las maquinarias .....	73
Tabla 35:	Agotamiento físico al exponerse a altas temperaturas.....	74
Tabla 36:	En caso accidente o incidente tiene una respuesta inmediata.....	75
Tabla 37:	Limpieza de las instalaciones utilizan productos químicos que afectan a la salud.....	76
Tabla 38:	Manejo adecuado de los productos utilizados para la limpieza.....	77
Tabla 39:	Las recomendaciones dadas por la gerencia para la utilización de los insumos considerados peligrosos.....	78
Tabla 40:	Se exigen exámenes médicos al TH al ingresar a la organización .....	79
Tabla 41:	Se actualizan periódicamente los exámenes médicos para cuidar la salud de los colaboradores. ....	80
Tabla 42:	Existen programas para la reducción de ruidos que afecten al T.....	81
Tabla 43:	Al trabajar con polvo (harina) usted utiliza mascarilla para evitar daños a su salud. ....	82
Tabla 44:	La gerencia toma medidas correctivas cuando un colaborador demuestra síntomas de deterioro de su salud. ....	83
Tabla 45:	Considera tener carga de trabajo mental.....	84

Tabla 46:	Realiza sobre esfuerzos dentro de sus actividades.....	85
Tabla 47:	Los lugares de trabajo, herramientas, tareas están acorde con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y capacidades de las personas. ....	86
Tabla 48:	Le provocan cansancio las posturas que adopta en su puesto.....	87
Tabla 49:	Establecimiento de normas y/o políticas .....	88
Tabla 50:	Prevención de Riesgos Laborales .....	89
Tabla 51:	Capacitación sobre primeros auxilios .....	90
Tabla 52:	Equipos necesarios para la protección de las personas.....	91
Tabla 53:	Se encuentran en buen estado los equipos y se encuentran a la vista. ....	92
Tabla 54:	Utiliza los equipos de protección en sus actividades. ....	93
Tabla 55:	Tienen acceso a los equipos para actuar en caso de emergencia como incendios, entre otros .....	94
Tabla 56:	En que estado se encuentran las instalaciones eléctricas. ....	95
Tabla 57:	Existe una buena distribución de planta para minimizar movimientos y así evitar riesgos. ....	96
Tabla 58:	Se realiza mantenimientos periódicos de las instalaciones y equipos para tomar acciones correctivas. ....	97
Tabla 59:	Existe las señaléticas necesarias dentro de la panadería identificando zonas de riesgos y zonas seguras. ....	98
Tabla 60:	Cuenta con un inventario de los Equipos y maquinarias existentes. ....	99
Tabla 61:	Cuenta con programas de Mantenimiento a la maquinaria.....	100
Tabla 62:	Cuenta con un manual para el manejo de la maquinaria. ....	101
Tabla 63:	Cuál es el riesgo en el manejo de las maquinarias.....	102
Tabla 64:	La gerencia tiene un compromiso de prevención de los daños y deterioro de la salud. ....	103
Tabla 65:	La política de Sistema de Seguridad del Trabajo es apropiada a la naturaleza y magnitud de la organización.....	104

Tabla 66:	Estas políticas incluyen un compromiso a la prevención de lesión y enfermedad, y mejoramiento continuo en la gestión y el desempeño. ....	105
Tabla 67:	Cuenta con objetivos de SST documentados. ....	106
Tabla 68:	El Talento Humano identifica las actividades rutinarias y no rutinarias.	106
Tabla 69:	Existe un conocimiento de riesgos existentes dentro de la Panadería. ....	108
Tabla 70:	La alta dirección tiene en cuenta los requisitos legales para el establecimiento de objetivos en el SST. ....	109
Tabla 71:	La gerencia define roles, asigna responsabilidades y funciones, y delega autoridades, para facilitar la gestión efectiva de Salud y Seguridad Ocupacional. ....	110
Tabla 72:	Dispone de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión SST. ....	111
Tabla 73:	Existe una buena comunicación entre todos los niveles jerárquicos sobre la seguridad y salud en el trabajo. ....	112
Tabla 74:	Cuenta con la documentación con respecto a la SST. ....	113
Tabla 75:	Se establece, implementa y mantiene un procedimiento para monitorear y medir el desempeño de la Salud y Seguridad Ocupacional. ....	114
Tabla 76:	Se establece, implementa y mantiene procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes laborales. ....	115
Tabla 77:	Las instalaciones de la organización están en correspondencia con los servicios que presta. ....	116
Tabla 78:	La calidad del producto y/o servicio es buena. ....	117
Tabla 79:	Relación precio-calidad. ....	118
Tabla 80:	La tarifa de los productos es adecuada y asequible. ....	119
Tabla 81:	La organización analiza, registra y da respuesta a las quejas y reclamaciones emitidas por usted. ....	120
Tabla 82:	Satisfacción del servicio que recibe el cliente. ....	121
Tabla 83:	El servicio que recibe cumple las expectativas. ....	122

Tabla 84:	Higiene en la panadería.....	123
Tabla 85:	Conoce la política medioambiental de la organización. ....	124
Tabla 86:	Los productos que le venden cumplen con los requisitos medioambientales establecidos.....	125
Tabla 87:	Existen medios para reciclar los diferentes tipos de desechos que usted puede generar.....	126
Tabla 88:	Existen elementos que puedan contaminar el medio ambiente. ....	127
Tabla 89:	Considera que existen las condiciones en materia de seguridad y salud del trabajo. ....	127
Tabla 90:	Los empleados utilizan medios protección para realizar las actividades.	129
Tabla 91:	El equipamiento que se utiliza es tecnología de punta. ....	130
Tabla 92:	Se siente seguro con los trabajos que la organización realiza. ....	130
Tabla 93:	Recibe adecuada información sobre las condiciones para los servicios que se le prestan.....	132
Tabla 94:	Conoce la política en materia de seguridad y salud del trabajo de la organización.....	133
Tabla 95:	Cuenta con los equipos de protección para caso de alguna emergencia..	134
Tabla 96:	La panadería cuenta con una buena señalética para evitar accidentes. ....	135
Tabla 97:	La organización tiene implantado un Sistema de Gestión Medioambiental que garantice control del impacto ambiental de sus actividades, productos y servicios. ....	136
Tabla 98:	Está la organización certificada conforme a las exigencias de la normativa NC ISO 14001:2008. ....	137
Tabla 99:	Tiene identificados los requisitos legales medioambientales para los productos que suministran. ....	138
Tabla 100:	Tienen identificado y documentado los aspectos ambientales significativos de la fabricación o suministro de materiales, componentes y servicios que proveen.....	139

Tabla 101:	Los productos que brindan se encuentran acorde con las normativas medioambientales. ....	140
Tabla 102:	Dispone la empresa de productos con ecoetiqueta. ....	141
Tabla 103:	El transporte de entrega de los suministros emite contaminación .....	142
Tabla 104:	Tienen un procedimiento de control de residuos, aguas residuales y emisiones atmosféricas. ....	143
Tabla 105:	Tiene la empresa establecido algún contrato con un gestor de residuos acreditado.....	144
Tabla 106:	Utiliza embalajes retornables.....	145
Tabla 107:	La organización tiene implantado un SGSST que garantice buenas condiciones en materia de seguridad a sus colaboradores. ....	146
Tabla 108:	Está organización certificada conforme a las exigencias de la normativa OSHAS 18001:2007. ....	147
Tabla 109:	Tienen identificados los requisitos legales en materia de seguridad y salud del trabajo. ....	148
Tabla 110:	Tienen identificados y documentados los riesgos de salud y seguridad..	149
Tabla 111:	Cuentan con los medios de protección . ....	150
Tabla 112:	Transporte de entrega de los suministros se encuentran en buen estado.	151
Tabla 113:	Existen programas de mantenimiento a los equipos y herramientas con las que realiza el suministro. ....	152
Tabla 114:	Cuadro resumen diagnóstico en cuanto a medioambiente.....	155
Tabla 115:	Cuadro resumen diagnóstico en cuanto a seguridad y salud del trabajo..	161
Tabla 116:	Cuadro resumen diagnóstico de aspectos generales de la organización..	164
Tabla 117:	Requisitos legales .....	181
Tabla 118:	Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.....	182
Tabla 119:	Programas del Sistema Integrado de Gestión. ....	184
Tabla 120:	Gastos que se incurren en el Sistema Integrado de Gestión. ....	189
Tabla 121:	Funciones de los equipos que conforman el SIG.....	191

Tabla 122:	Registro de bitácora de comunicación interna y externa. ....	197
Tabla 123:	Registro de la documentación del Sistema Integrado de Gestión.....	199
Tabla 124:	Frecuencia de ocurrencia. ....	245
Tabla 125:	Severidad. ....	245
Tabla 126:	Nivel de detección. ....	246
Tabla 127:	Frecuencia de ocurrencia. ....	247
Tabla 128:	Severidad. ....	247
Tabla 129:	Nivel de detección. ....	248

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Guía para realizar la caracterización de la organización. ....	233
Anexo 2:	Encuesta a clientes Internos SOBRE MEDIOAMBIENTE. ....	234
Anexo 3:	Encuesta a clientes Internos SOBRE RIESGOS. ....	237
Anexo 4:	Encuesta a clientes externos. ....	241
Anexo 5:	Encuesta a proveedores.....	243
Anexo 6:	Evaluación de ASPECTOS AMBIENTALES .....	245
Anexo 7:	Evaluación de riesgos .....	247

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación “Diseño del Sistema de Gestión Integral en base a las normas ISO 14001: 2004 y OHSAS 18001: 2007, para la Panadería y Pastelería “Indupanes” de la Ciudad de Riobamba para el año 2015”, con la finalidad de mejorar el sistema de gestión ambiental y de seguridad y salud ocupacional, para la Panadería y Pastelería “Indupanes” en el trabajo desarrollado se da a conocer los diferentes documentos que se han desarrollado en base a las normas ISO 14001:2004 Y OHSAS 1001:2007, el código de trabajo y la matriz de riesgo del IESS que ayudaran a mejorar la utilización de los recursos y así cuidar el medioambiente y la integridad de los colaboradores mediante la capacitación de un manejo adecuado de los equipos e insumos existentes dentro de la organización. Para la recopilación de la información se utilizó diferentes técnicas como: la revisión documental, las encuestas, entrevistas, entre otras. Se concluye que el diseño de un sistema de gestión integrado ayuda al mejoramiento de los procesos y a minimizar los riesgos e impactos ambientales que existen en cada una de las actividades de la organización. Por lo que se recomienda la ejecución del Sistema de Gestión Integral de Medioambiente y Seguridad y Salud del Trabajo en la Panadería y Pastelería “Indupanes” iniciando con una capacitación según el diseño propuesto en este trabajo de investigación.

Palabras claves: DISEÑO. SISTEMA DE GESTIÓN. SISTEMA INTEGRADO. MEDIOAMBIENTE. SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO. ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007

.....

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **SUMMARY**

The research was made objective of realizing a Design of the Integral Management System based on ISO (International Organization for Standardization) 14001: 2004 and OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment series) 18001: 2007, to Bakery and Pastry “Indupanes” shop, in Riobamba city, in 2015; with the purpose of improving the system of environmental management and occupational health and safety. In this research, different documents have been developed based on ISO and OHSAS standards, the work code and the risk matrix; IESS are presented which will help to improve the use of the resources ad to take care of the environment and inputs existing within the organization. Different techniques were used to compile the information: documentary review, surveys, and interviews, among others. It is concluded that the design of an integrated management system helps to improve processes and minimize the risks and environmental impacts that exist in each of the activities of the organization. Therefore, it is recommended the implementation of an Integral Management System for the Environment and Occupational Health and Safety at the “Indupanes” Bakery and Pastry Shop, starting with training according to the design proposed in this research.

**Keywords:** DESIGN, MANAGEMENT SYSTEM, INTEGRATED SYSTEM, ENVIRONMENT, SAFETY AND HEALTH OF WORK, ISO 14001:2004 AND OHSAS 18001:2007.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones con los avances de la tecnología y las necesidades de fortalecerse en el mercado con un producto o servicio que cumpla las necesidades y expectativas de los clientes, ha conllevado a que se planteen las mejores soluciones que les permita obtener su meta, ofrecer la mejor calidad de los productos y/o servicios, logrando que los mismos no tengan impacto sobre el medioambiente, ni en la seguridad y salud del trabajo, por lo que van mejorando la gestión de estos elementos.

Comienzan a diseñar e implantar sistemas de gestión, primeramente, el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9000 y posteriormente los Sistemas de Gestión Medioambiental y de Seguridad y Salud del Trabajo, basado en las normas ISO 14001 Y OSHAS 18001 respectivamente. Estos sistemas de gestión se pueden gestionar mediante un único sistema que permite establecer mecanismos de mejora continua de acuerdo con las normas internacionales reconocidas.

Debido a la anterior, la tendencia actual de las organizaciones, es llevar a cabo el diseño e implantación de sistemas integrados de gestión ya que posibilita demostrar su compromiso con los clientes y las partes interesadas, cubriendo todos los aspectos desde la calidad del producto y el servicio, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de desempeño ambiental y de seguridad y salud del trabajo aceptables, simplifica la documentación, brinda una mejor eficiencia y eficacia del sistema y ahorra en costos de implantación ya que es mejor implantar un único sistema de gestión que integre las actividades de calidad, medioambiente y seguridad y salud del trabajo, que los sistemas por separado.

Ecuador no se ha mantenido al margen de la aplicación de sistemas de gestión mediante la utilización de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004 y OSHAS 18001: 2007 como herramienta para su implantación, por lo que en la actualidad algunas organizaciones se encuentran inmersas en la aplicación de estos sistemas integrados de gestión basándose en la integración de los aspectos comunes y compatibles de las normativas mencionadas anteriormente.

La Panadería y Pastelería “Indupanes” de la Ciudad de Riobamba brinda una gran variedad de productos de panadería y pastelería para satisfacer las necesidades de los clientes. Aunque se encuentra comprometida en ofrecer productos de alta calidad, todavía presenta un comportamiento ambiental inadecuado, existencia de riesgos laborales, no tiene sistemas de gestión implantados y presentan algunas insuficientes y limitaciones para llevar a cabo el diseño e implantación de un sistema integrado de gestión, lo que afecta el desempeño y funcionamiento de la misma.

Realizar el diseño de un Sistema Integrado de Gestión, permitirá a la organización mayor eficiencia y eficacia ya que organizará las actividades mediante un único sistema de gestión que simplificará la documentación de los sistemas en una sola y contribuirá al cumplimiento de la misma, lo que constituye el objetivo central de la presente investigación. El mismo comprometerá aun mayor número de colaboradores con el fin de lograr incrementar el nivel de satisfacción de los clientes y partes interesadas, mejorar el comportamiento medioambiental y disminuir los riesgos laborales.

Para el desarrollo de ésta investigación se emplearon diferentes técnicas y herramientas tales como: el trabajo en equipo, la recopilación de datos, el análisis de la documentación, entrevistas, encuestas y el análisis y procesamiento estadísticos de datos mediante el Excel.

Para lograr los objetivos propuestos, la investigación se estructura en carátula, resumen, índice, introducción, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos; consta además de cuatros capítulos que poseen los siguientes aspectos:

Capítulo I: El Problema, se define el problema, el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, donde se hace un estudio de los antecedentes investigativos y los fundamentos teóricos, en los que se analizan los conceptos de diversos autores partiendo del concepto de administración, talento humano, los conceptos generales asociados a calidad, medioambiente y seguridad y salud del trabajo, las tendencias

actuales para la gestión de estos elementos y su integración. Se definen además las variables a estudiar.

Capítulo III: Marco metodológico, donde se desarrolla la modalidad y el diseño de la investigación, las técnicas y métodos que se van a utilizar. Se realiza el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas para poder realizar el diagnóstico de la Panadería y Pastelería “Indupanes”.

Capítulo IV: Diseño del Sistema Integrado de Gestión de Medioambiente y Seguridad y Salud del Trabajo según las normas ISO 14001: 2004 y OSHAS 18001: 2007. Se propone una guía para el diseño e implantación del sistema integrado en la Panadería y Pastelería “Indupanes”.

Con el desarrollo de la presente se pretende realizar el diagnóstico de la gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional de los colaboradores de la Panadería y Pastelería “Indupanes” identificando los problemas existentes, proponiendo un plan de acciones para mitigarlos, así como el diseño del sistema de gestión integrado en base a la norma ISO 14001:2004 y la OHSAS 18001:2007, el cual constituye un camino a seguir y a desarrollar por la Panadería y Pastelería “Indupanes” ayudando al mejoramiento de la misma.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad, el mundo entero y en especial en nuestro país estamos viviendo un cambio de ideologías sobre el cuidado del ambiente y la preocupación del bienestar de las personas que interactúan en una organización.

A lo largo de los años, las personas se han preocupado solo por buscar un beneficio económico, dejando desprotegido al medio ambiente, es así que, la MI PYMES van generando daños, ya sea por el uso de tecnologías tradicionales o nuevas en el proceso productivo, sin ser la excepción la industria panificadora la cual desde sus inicios ha generado daños al ambiente con la utilización materiales que perjudican al ecosistema como la utilización de leña para el horneo, una forma de contrarrestar este daño tenemos varias herramientas una de ellas es la utilización de la norma ISO 14001:2004.

La contaminación ambiental, se analiza desde tres puntos de vista importantes en la industria panificadora; la primera se refiere al proceso productivo que incluye la optimización de materias primas, recursos como electricidad, agua y desecho de residuos sólidos, la segunda se refiere a extender la vida útil del producto y el tercer se refiere a las acciones que contempla el final de la vida útil

El otro problema que ha descuidado la industria panificadora, es la seguridad del colaborador, a pesar que en la actualidad existen leyes que los protegen y que las empresas hacen caso omiso debido a los elevados costos que generan a las empresas, sin darse cuenta que, la implementación de estas normas puede generar en un futuro mayor competitividad en el mercado y más ingresos económicos. Ya que el personal se encontrará con un buen estado de salud y motivado para entregar todos sus conocimientos.

Entre los riesgos que se pueden identificar en la misma van desde riesgos de salud ocupacional hasta incidentes y/o accidentes laborales, que pueden ser causados por la maquinaria presente en la empresa, debido a la modernización de la misma.

La utilización de las OHSAS 18001:2017, permitirá que las empresas protejan y/o cuiden el bienestar de los colaboradores actuando responsablemente con sus obligaciones.

Al final los dos problemas existentes se dan por la falta de una inadecuada administración, ya que no toma en cuenta a la seguridad y salud ocupacional, así como también ha dejado desprotegido al medio ambiente por lo que se ve necesario la implementación de normas como son la ISO 14001:2004 y las OHSAS 18001:2007 que ayuden a la alta dirección a implementar soluciones para el cumplimiento de la legislación existente.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

La inexistencia en la Panadería y Pastelería “Indupanes” de un Sistema de Gestión Integrado, provoca un incumplimiento de la legislación actual en materia de seguridad, salud ocupacional y protección medioambiental.

El Sistema Integrado de Gestión para la protección ambiental y humana, permitirá a la panadería y pastelería “INDUPANES” mejorar la productividad de los colaboradores, debido a que ellos podrán sentirse seguros en su lugar de trabajo y mejorar eficazmente la producción y rendimiento ya que un colaborador feliz es más productivo.

Así también al apostar por el cuidado con el medio ambiente y contar con una producción limpia dentro de sus procesos, favorecerá su competitividad en el mercado local y nacional demostrando así una responsabilidad social que ayudará para obtener un porcentaje mayor de clientes.

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Área:** Diseño del Sistema de Gestión Integral para la protección ambiental y humana en base a las Normas ISO 14001: 2004 y OHSAS 18001: 2007

**Espacio:** Panadería y Pastelería “Indupanes”, ubicada en la ciudad de Riobamba

**Tiempo:** 2015

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Diseñar el Sistema de Gestión Integral en base a las Normas ISO 14001:2004 y OHSAS 18001: 2007, para la Panadería y Pastelería “Indupanes” promoviendo la protección ambiental y humana.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional de los colaboradores de la Panadería y Pastelería “Indupanes” identificando las falencias existentes.
- Realizar un estudio bibliográfico sobre las tendencias actuales del medioambiente y la seguridad y salud del trabajo, sus sistemas de gestión, así como los sistemas integrado de gestión de los mismos.
- Diseñar el sistema de gestión integrado en base a la norma ISO 14001:2004 y la OHSAS 18001:2007, ayudando al mejoramiento de la gestión en la organización.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Ante la problemática existente en las empresas de un descuido por la protección del ecosistema, la seguridad y salud de los colaboradores se convierte en una necesidad organizacional buscar soluciones que contribuyan a envergar los daños ocasionados.

Con el propósito de reducir los problemas ocasionados por un inadecuado manejo de los desechos en las pymes se implementará un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma ISO 14001:2004, la cual nos ayudará con las directrices para corregir las falencias dentro de la empresa.

Un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional permitirá prevenir y controlar los riesgos inherentes al lugar de trabajo y asegurar que el proceso de mejoramiento continuo permita minimizarlos otorgando mayor confort a las personas que colaboran en las distintas áreas de la organización.

Las empresas que adoptan estas normativas de mejoramiento continuo tales como las ISO 14001 y OHSAS 18001, se ven beneficiadas en el engrandecimiento de su imagen interna, como externa siendo así más atractiva para los clientes lo que ayudara a incrementar el volumen de ventas para poder dar una mejor satisfacción tanto al cliente interno como externo.

Al adoptar estas normas, se obtiene un beneficio potencial la gestión administrativa de la organización, siendo este el respaldo necesario para posibles demandas laborales por negligencia en algún siniestro del trabajo y el respaldo de trabajar con responsabilidad social.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se abordará todo lo relacionado con los antecedentes investigativos como bases para el desarrollo de la investigación, todo el marco teórico referente a los sistemas de gestión en especial los sistemas de gestión de seguridad y salud del trabajo y medioambiente, así como la integración de los mismo.

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Entre las investigaciones consultadas con respecto al Sistema de Gestión Integrado de la OHSAS 18001 e ISO 14001 no se ha encontrado información en la industria panificadora, pero se ha encontrado investigaciones de la integración de la ISO 9001, 18001 y 14001.

Aquí se presenta información de los sistemas de gestión integrados en la industria alimenticia en los últimos años, cada uno con aportes valiosos para la industria panificadora.

Myriam Mancheno y Mónica Moreno (2013) desarrollaron un Plan para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional en la planta de producción de Leche en Polvo de la empresa PARMALAT DEL ECUADOR S.A.

La extensión del estudio está definida al nivel de Diseño de un plan de implementación, el mismo pretende abarcar los niveles administrativo y operativo, este estudio está basado en la relación con la Guía del Modelo de Gestión de las Normas ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001.

Mediante el diagnóstico de la situación inicial de la empresa a través de encuestas se establece el porcentaje de cumplimiento frente a cada una de las normas, tomando como base de partida el sistema de calidad que posee la planta.

Es importante utilizar los lineamientos de calidad existentes en los programas de la empresa como punto de arranque para implementar la norma ISO 9001 y posterior a ello desarrollar la integración con las otras normas referentes a Salud y Seguridad en el Trabajo (OHSAS 18001) y finalmente medio ambiente (ISO 14001).

Geovanny Ponce y Alywin Hacay (2015) en su tesis “Diseño del Sistema Integrado en Gestión de Calidad, Seguridad Salud Ocupacional y Ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 para la Empresa Siembranueva S.A.” plantea un sistema de gestión integrado para optimizar la gestión de los procesos agrícolas que mantiene la empresa.

El estudio se efectuó de la siguiente forma: se levantó información mediante encuestas, dando un diagnóstico de la situación inicial de la empresa y posteriormente se diseñó el sistema integrado que permite integrar e interactuar a estos tres sistemas en sus requisitos más presentes.

La identificación de los procesos ha permitido a la compañía hacerse una radiografía de la situación actual encontrando debilidades al no tener procedimientos documentados, lo cual ha ocasionado un problema en cuanto a controles en sus procesos agrícolas no permitiendo la garantía de efectividad en las tareas que realiza la compañía con fines productivos.

## **2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

La Panadería y Pastelería “Indupanes” comenzó a funcionar en el año de 1988 siendo el propietario y fundador el Sr. Raúl Escudero con su esposa la Sra. Narciza Guevara quienes tenían una producción artesanal y empírica, emprendiendo en este negocio por la trayectoria que tuvieron los padres del fundador, el negocio fue ubicado en la provincia de Chimborazo específicamente en la ciudad de Riobamba.

En sus inicios la elaboración del pan se realizaba a mano tardándose horas en la producción ya que solo trabajaba el Sr. Raúl Escudero y su esposa, con el pasar del tiempo se ha hecho la adquisición de maquinaria y equipo; hoy en día cuenta con dos amasadoras, dos batidoras, tres mesas de trabajo, un horno, una cámara de leudo, coches

y latas; además la producción se realiza en dos turnos compuestos de tres a cuatro personas en el día y dos personas en la noche.

Antes solo se producía pan, con el trascurso del tiempo se contrató un pastelero y se fue implementando productos de pastelería, en la actualidad se comercializa productos de panadería y pastelería.

El pan se vendía solo en las tiendas, la entrega del pan se hacía en una bicicleta, después en moto, posteriormente en una camioneta, actualmente la distribución del pan se realiza en un camión y una camioneta.

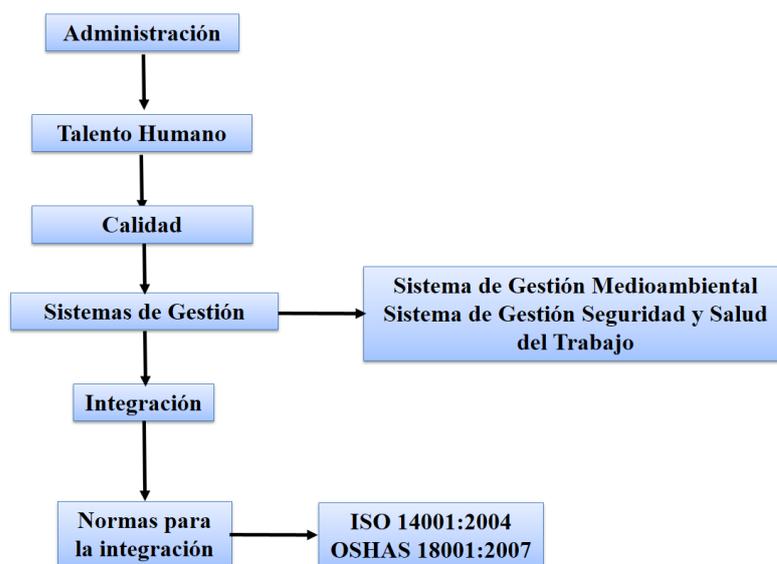
Cuenta con local propio para expender sus productos, además se entrega productos en colegios, tiendas, y cuenta con un puesto de venta en el mercado San Francisco y en el cantón Guamote.

En la actualidad la panadería cuenta con tres personas dedicadas a la elaboración del pan y una persona dedicada a la elaboración de productos de pastelería, los hijos del propietario también labora en la panadería cubriendo diversas funciones según las necesidades ya que no se cuenta con un organigrama que especifique las funciones de cada persona.

### **2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Luego de definir el problema a resolver y de las investigaciones preliminares efectuadas por el autor acerca del tema que sostiene la investigación, se elaboró el hilo conductor de la misma que se muestra en la figura 1.1, el mismo es el punto de partida para el desarrollo de este epígrafe.

**Grafico 1: Hilo Conceptual**



**Elaborado por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Investigación de Campo

### **2.3.1 La Administración**

Existen diferentes autores que han definido que es la administración para Chiavenato, I (2004) la administración “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”.

Peterson y Plowman mencionan que es “una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular”.

El autor Anzola, S; (2002) menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”.

Con estas referencias se manifiesta que la administración es una de las actividades más importantes en una organización, es el órgano encargado de hacer que los recursos (económicos, materiales y técnicos) sean productivos, la persona encargada de la misma deberá utilizar las herramientas y técnicas necesarias que le ayude a sistematizarlas para

alcanzar un objetivo común, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado.

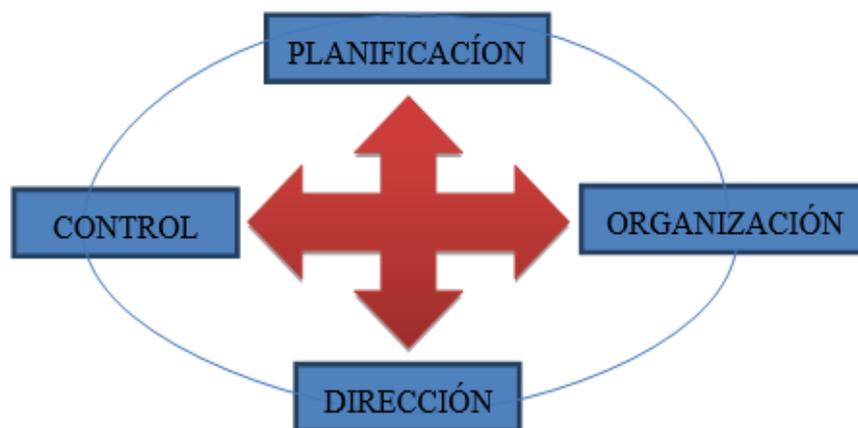
### 2.3.1.1 Elementos del Procesos Administrativo

Según el autor Amador, J ;(2003) “el proceso administrativo se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.”

Los elementos del proceso administrativo permiten que las empresas puedan llevar un adecuado manejo de sus actividades los cuales actúan de una forma secuencial y dinámica, lo que obliga que todas las actividades se cumplan, es por eso la necesidad de conocer el significado de cada uno de los elementos del proceso administrativo para no omitir puntos específicos y necesarios.

Los elementos del proceso administrativo se muestran en la figura 1.2.

Grafico 2: Elementos del proceso administrativos



Fuente: Chiavenato (2003)

Elaborado por: Wilson Escudero

### Planificación

Diez de Castro Emilio Pablo, García del Junco Julio, Martín Jiménez Francisca y Periañez Cristóbal Rafael exponen que la planificación es:

“La planificación consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, de terminar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros”.

La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo los caminos necesarios para que los mismos se cumplan para de esta manera coordinar las actividades. Sin la planificación, los departamentos podrían estar realizando la misma actividad o impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos de manera eficiente.

Dentro de la Planificación hoy en día los administradores deben tener en cuenta que la legislación actual exige que se cuente con un programa de protección ambiental y otro de salud y seguridad laboral ya que es indispensable ser responsables tanto con nuestros colaboradores y mantener una responsabilidad con el medio ambiente para lo cual podemos contar con normas existentes que serán de ayuda para cumplir con esta legislación como son la norma ISO 14001: 2004 y OHSAS 18001: 2007

### **Organización**

Robbins S y Coulter M (2005) “menciona que la organización consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones”.

La organización consiste en la asignación de recursos y actividades para alcanzar los objetivos, mediante órganos o cargos conformados y con la atribución de autoridades y responsabilidades en cada una de ellas. Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la empresa.

## **Dirección**

Según Koontz H y Weihrich H (2004) la dirección “es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración”

Chiavenato I conduce la organización a funcionar. Su objeto es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales.

La dirección es la supervisión directa de los empleados en las actividades diarias del negocio. La eficiencia del gerente en la dirección es un factor de importancia para lograr el éxito de la empresa ya que se encargará en la designación de cargos, comunicación, liderazgo, motivación de personal e indicar la dirección para alcanzar los objetivos.

Es importante reconocer que las personas serán lo más importante para que este elemento funcione de la mejor manera ya que las personas serán quienes realicen las actividades y ayuden a la empresa a caminar hacia adelante al ser tan importante el ser humano más adelante se hablara sobre el mismo.

## **Control**

Para Koontz Harold y Weihrich Heinz (2004) el control:

“Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apaguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de estas.”

Al control se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se está cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación, todas las personas deben participar en la función de control ya que esto ayudara a realizar las actividades de la mejor manera.

En base al significado de cada uno de los procesos debemos reconocer lo importante que es cada uno de los mismos y la sincronización de estos para un funcionamiento adecuado de la empresa y así alcanzar un objetivo común y poder utilizar de la mejor manera los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización.

Una vez entendido que es la administración y los elementos del proceso administrativo podemos mencionar que la importancia de la administración en las organizaciones es esencial sin importar el tamaño o la actividad a la que se dedica. No solamente dentro de las organizaciones incluso en nuestra vida debemos ser buenos administradores, es decir la administración está presente en todas las actividades que realizamos los seres humanos.

Entendido que la administración es importante no podemos dejar pasar por alto que para lograr todo esto es esencial que el Talento Humano de la organización se sienta comprometida y preparada para llevar a cabo la planificación.

### **2.3.2 Gestión del Talento Humano**

Según Hernández S y Rodríguez (2001) la gestión del talento humano es:

“La dirección de las empresas había pasado de la era industrial (basada en la fuerza motriz de los colaboradores) a la era del conocimiento, caracterizada por el aprovechamiento de la inteligencia de los recursos humanos de la organización, quienes son poseedores de experiencias, talento y creatividad; también por el aprovechamiento de los activos intangibles de las empresas o instituciones, como marcas, patentes, know-how, canales de distribución en los que opera la empresa por contratos o por el conocimiento de quienes comercializan sus productos”.

La gestión del Talento Humano hoy en día tiene una gran importancia dentro de las organizaciones ya que muchos cambios se han dado, varios factores han contribuido a este fenómeno como el económico, tecnológicos, sociales, culturales, jurídicos, políticos, entre otros.

Entre las organizaciones y las personas existe un gran lazo de relación ya que ninguna puede separarse de la otra para alcanzar el éxito, las personas pasan gran parte de su vida trabajando en las organizaciones, lo que ayuda para que la organización a realizar sus actividades (operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados) y así alcanzar el éxito, en cambio las personas dependen de la remuneración y beneficios que reciben de las organizaciones para alcanzar sus objetivos personales.

Según los autores, existen distintos conceptos sobre administración de talento humano:

Para Dessler Gary (1997) “la administración de recursos humanos es el conjunto de decisiones integradas referentes a las relaciones laborales, que influyen en la eficacia de los colaboradores y de las organizaciones”.

Según Mee John (1958) la administración de recursos humanos “es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño”.

La gestión del talento humano es un proceso técnico y sistemático en el cual las personas ocupan un puesto de trabajo, en donde encontrara todas las condiciones que le ayuden a ser más proactivos, para lograr el desarrollo y éxito de la organización.

### **2.3.2.1 Objetivos de la gestión del Talento Humano**

Al entender que las personas es el elemento más importante dentro de la organización, estas deben ser más conscientes de sus colaboradores y prestarles más atención, las personas aumentan o reducen las fortalezas y las debilidades de una organización, a partir de como sean tratadas. Pueden ser fuente de éxito y también de problemas es mejor tratarlas bien para que sean fuente de éxito.

Los objetivos de la gestión del TH son múltiples y cada organización busca la manera de adaptar a su organización a continuación detallaremos los objetivos del TH según Chiavenato:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión: las personas serán los primeros interesados que la empresa llegue al éxito dotando a la misma con todos sus conocimientos.
2. Proporcionar competitividad a la organización: es conseguir que las habilidades y capacidades de las personas sean utilizadas para beneficio de los clientes, los asociados y los mismos colaboradores.
3. Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas: para alcanzar este objetivo el primer paso será preparar y capacitar continuamente a las personas y después motivar al personal que tenga un buen desempeño con recompensas.
4. Aumentar la autorrealización y la satisfacción de las personas en el trabajo: antes lo principal dentro de las organizaciones era satisfacer sus necesidades hoy en día las personas deben ser felices para que no pierda el horizonte de la organización y de esta manera todos se encuentren comprometidos.
5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo: esta trata en las condiciones que deben tener las personas dentro de la organización en donde exista un buen ambiente de trabajo exista una buena infraestructura entre otros.
6. Administrar el cambio: cada día hay cambios los que debemos aprender siempre ponerles a nuestro favor para garantizar la supervivencia de las organizaciones.
7. Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable: toda actividad dentro de la gestión del talento humano debe ser abierta, transparente, justa, confiable y ética las personas no deben ser discriminadas y sus derechos básicos deben estar garantizados.
8. Construir la mejor empresa y el mejor equipo: ya no basta con cuidar a las personas sino debe cuidar también la organización, la cultura y el estilo de administración al lograr esto tendrá una empresa nueva y diferente.

### **2.3.2.2 Principales procesos de gestión del talento humano**

Como todo sistema cuenta con un proceso el sistema de gestión del talento humano no puede ser la excepción y para lo cual se debe seguir seis pasos que ayudarán a que las personas que ingresen a la organización aporten para alcanzar la meta del GANAR-GANAR.

En la tabla 1 se muestra detalladamente los procesos de gestión del talento humano.



**Tabla 1: Proceso de Gestión del Talento Humano.**

<b>PROCESO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<b>Organización</b>	La orientación se trata de la inducción que ofrece la organización a los nuevos colaboradores, como los integra a su cultura, a su contexto y a su sistema; dentro del diseño de cargos incluye la especificación del contenido de cada cargo, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás cargos dentro del diseño hoy en día se debe tener en cuenta el cuidado y la protección del ambiente.	Describir qué deberán hacer las personas.	Orientación de las personas Diseño de cargos Evaluación del desempeño
<b>Integración</b>	Dentro de reclutamiento encontramos la atracción, divulgación y comunicación, convocar a candidatos que cubren los requisitos mínimos para el puesto de trabajo disponible; dentro de la selección encontramos la elección, clasificación y decisión una vez realizada la convocatoria procedemos a escoger aquellas personas que tengan mayor puntuación y se toma la decisión de escoger a una persona.	Determinar quién deberá trabajar en la organización	Reclutamiento Selección Orientación
<b>Compensación</b>	El colaborador que realiza bien su trabajo y aporta para el cumplimiento de las metas debe recibir incentivos.	Delimitar cómo se compensarán a las personas.	Remuneración Programa de incentivos Beneficios y servicios
<b>Desarrollo de las personas</b>	El administrador no deberá buscar el crecimiento de las empresas únicamente, sino que los colaboradores también cumplan sus objetivos y así alcancen su éxito personal.	Verificar cómo se desarrollará a las personas	Capacitación Desarrollo organizacional
<b>Mantenimiento de las personas</b>	al decir retención de personas nos referimos al mantenimiento que no es más que otorgar todos los derechos que los colaboradores tienen como en nuestro país la afiliación al seguro social, un salario digno entre otros.	Precisar cómo se retendrá a las personas en el trabajo.	Higiene y seguridad en el trabajo Relaciones laborales
<b>Monitoreo de las personas</b>	Debe existir un monitorio para evaluar el desempeño de los colaboradores para de esta manera poder mejorar las condiciones en las que se encuentran y sobre todo mejorar para el cumplimiento de los objetivos.	Concretar cómo sabrá lo que hacen y lo que son.	Base de datos Sistemas de información gerencial

**Elaborado por:** Wilson Escudero

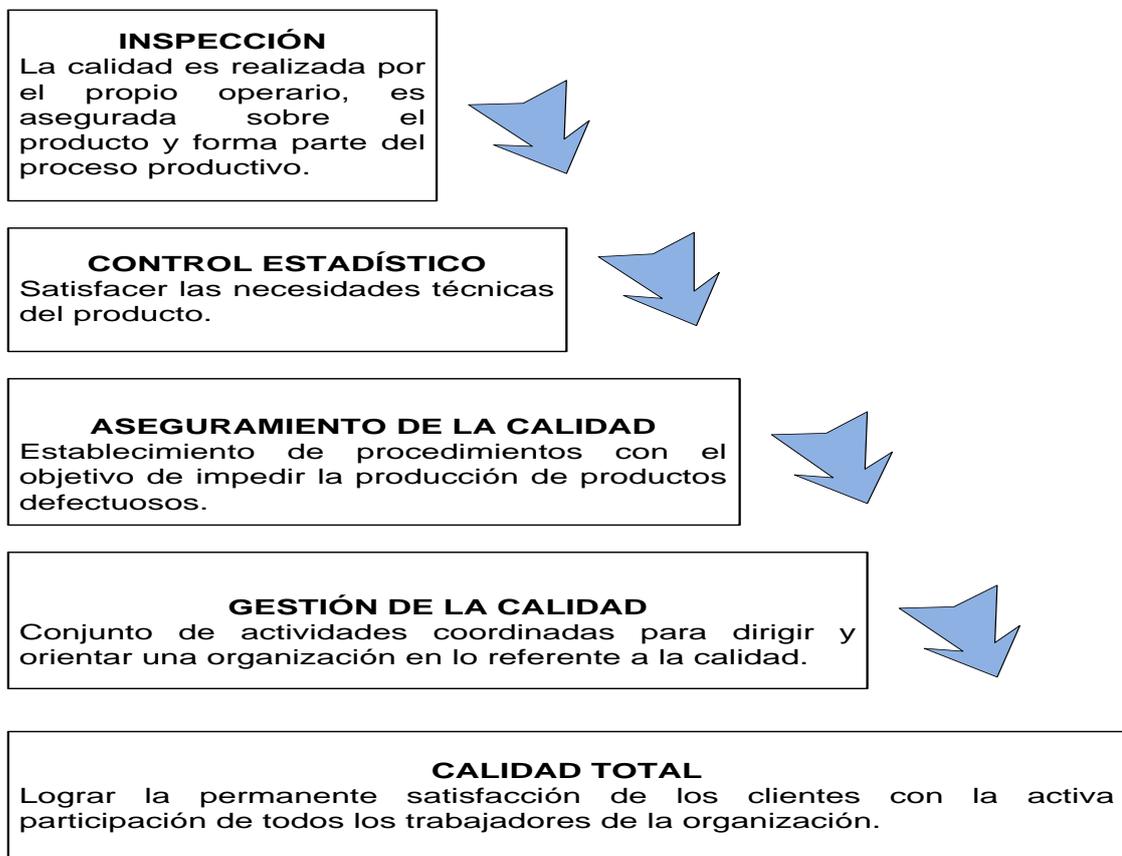
**Fuente:** Administración del Talento Humana Idalberto Chiavenato

### 2.3.3 Calidad

La calidad es un concepto que a lo largo de la historia ha tenido diferentes enfoques dentro de las organizaciones, empezando con la organización taylorista del trabajo, con el propósito de mejorar tanto los procesos productivos como el producto en sí, pasando por los controles estadísticos propagados por Deming y Juran, y, por último, culminando en sistemas integrados de calidad total.

Debido a esto la importancia de conocer la evolución de la calidad, ya que nos permite saber de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad de los productos o servicios que se brindan al cliente. En la figura 3 se muestra la evolución de este concepto.

Grafico 3: Evolución de la calidad



Fuente: León (2014)

Varios autores han definido que es la calidad, para Deming(1989) la calidad es “traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”

Según Crosby (1988), calidad, “es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

Por otra parte, Juran(1990) plantea que la calidad, “consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto” pero además expone que es “libertad después de las deficiencias”.

Como podemos ver en las definiciones de calidad dadas por Crosby (1988), Deming(1989)y Juran(1990) tienen puntos en comunes, al exponer que la calidad se basa en tener en cuenta las necesidades y/o expectativas de los clientes, para producir productos o servicios que consigan satisfacerlos.

En el caso Ishikawa de (1986) le atribuye gran importancia al control de la calidad al plantear que con su aplicación se logra un producto de calidad más económico y satisfactorio para los clientes.

El concepto más actual y el que más se usa es el que ofrece la norma ISO 19000:2008 donde define que la calidad es “el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos”.

En la actualidad varias empresas reconocen la importancia de la calidad y perciben que una vía para conseguir este objetivo es implementar un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente, encaminado a la mejora continua de los productos y procesos de la institución.

### **2.3.4 Sistemas de gestión**

Las normas internacionales ISO definen un sistema de gestión como “un grupo de elementos interrelacionados usados para establecer la política y los objetivos y para cumplir estos objetivos” exponen además que “un sistema de gestión incluye la estructura de la organización, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos”.

Según Hernández K. Y.(2004) Un sistema de gestión integrado es el “conjunto de actividades que, interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de las organizaciones es públicas”

Un Sistema de Gestión les proporciona a las organizaciones mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos o servicios, mediante el ciclo de mejora continua (planificar, hacer, verificar y actuar)

#### **2.3.4.1 Sistemas de gestión medioambiental (SGA)**

Según la norma ISO 14001:2004 un Sistema de Gestión Ambiental es la “parte del sistema de gestión de una organización empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales, incluyendo la estructura de la organización, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos”.

Para ellos se han desarrollado modelos o normas internacionales que rigen los aspectos mínimos que deben cumplir los sistemas de gestión, siendo como una guía para aquellas organizaciones que quieran implantar en su organización un SGA, como es el caso de la familia de normas ISO 14000.

#### **2.3.4.2 Sistema de gestión seguridad y salud del trabajo (SGSST)**

Según Delgado (2004) un sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo “es un conjunto de procedimientos que definan la mejor forma de realizar las actividades que sean susceptibles de producir accidentes o enfermedades profesionales”.

Según la norma ISO 18001:2007 “es la parte del sistema de gestión de una organización usada para desarrollar e implantar su política y gestionar sus riesgos de seguridad y salud del trabajo”.

Para ellos se han desarrollado modelos o normas internacionales que rigen los aspectos mínimos que deben cumplir los sistemas de gestión, siendo como una guía para aquellas organizaciones que quieran implantar en su organización un SGSST, como es el caso de la familia de normas OSHAS 18000.

#### **2.3.5 Sistema Integrado de Gestión (SIG.)**

Actualmente muchas organizaciones han optado por la implantación de sistemas de gestión como: calidad, medioambiente y seguridad y salud del trabajo con el propósito de obtener mejores resultados en sus negocios, pero lo han hecho de manera independiente lo que provoca mayores costos en las organizaciones, debido al mantenimiento de los sistemas de gestión y mayor empleo de recursos humanos y materiales. (Mesquida, Mas, Amengual, & Cabestrero, 2010)

Sin embargo, todos estos sistemas tienen elementos comunes, los cuales a través de investigaciones prácticas se ha demostrado que la integración de estos sistemas les atribuye a las organizaciones, beneficios en su desempeño, ya que propician el ahorro de recursos y la optimización de los procesos. (Mesquida, Mas, Amengual, & Cabestrero, 2010)

Según González & Isaac (2004) se puede definir un sistema de gestión integrada como “el conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos

necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de la empresa”.

Fernández (2003) aborda que el SIG. “debe estar basado en la gestión de los procesos, lo que implica el desglose de las actividades de la organización en partes bien definidas, estableciendo la secuencia correcta y la adecuada interacción que pueda existir entre ellas”.

Los autores Godoy y Manresa (2006) exponen que existen dos tendencias crecientes a la integración de los sistemas de gestión por las organizaciones:

1. “Las que establecen primero un sistema de gestión determinado y posteriormente le van integrando paulatinamente otros.
2. Las que establecen un sistema integrado de gestión”.

Que se aplique una u otra tendencia obedece principalmente de los recursos (humanos, financieros, materiales y tecnológicos) que tenga la organización. La bibliografía consultada expone que, para llevar a cabo la implantación de un SIG., la organización deberá decidir si hacer integración incompleta o integración total, la cual estará dada por el diagnóstico preliminar y la metodología de integración seleccionada. (Amozarrain, 2001)

Para llevar a cabo el proceso de integración es necesario conocer el marco legislativo y el enfoque organizacional, así como definir la estructura e implantación del sistema. Es necesario que la alta dirección esté vinculada y comprometida con el desarrollo del SIG., porque solamente así se logrará el éxito del mismo, conjuntamente con el personal de la organización. Todo sistema tiene que estar en constante mejora continua.

### **2.3.6 Estandarización**

La estandarización según el sitio web [www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com) “es el proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera estándar o previamente establecida. El término estandarización proviene del término estándar, aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones”.

Es garantizar que los procesos y servicios que se realicen en una organización sean realizados de una manera uniforme por todos los involucrados en él, para asegurar la calidad de los mismos.

Estandarización o normalización es un proceso de búsqueda de patrones de equilibrio y unificación de las características de un producto o servicio, con el fin de establecer normas de asimilación a un modelo a seguir para la fabricación en serie.

### **2.3.7 Normalización**

Según la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), una norma, “es un documento que proporciona los requisitos, especificaciones, directrices o características que se pueden utilizar constantemente para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios son adecuados para su propósito”.

La ISO expone que, la normalización, “es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico”.

#### **2.3.7.1 Norma ISO 14000**

La norma ISO 14000, no es una sola norma, sino es una familia de normas que abordan la gestión ambiental en una organización, elaboradas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). El objetivo de esta familia de normas es brindarles a las organizaciones un estándar para llevar a cabo sus procesos y brindar sus servicios en un marco que protejan y respeten el medio ambiente.

La familia de normas está comprendida por las siguientes normas:

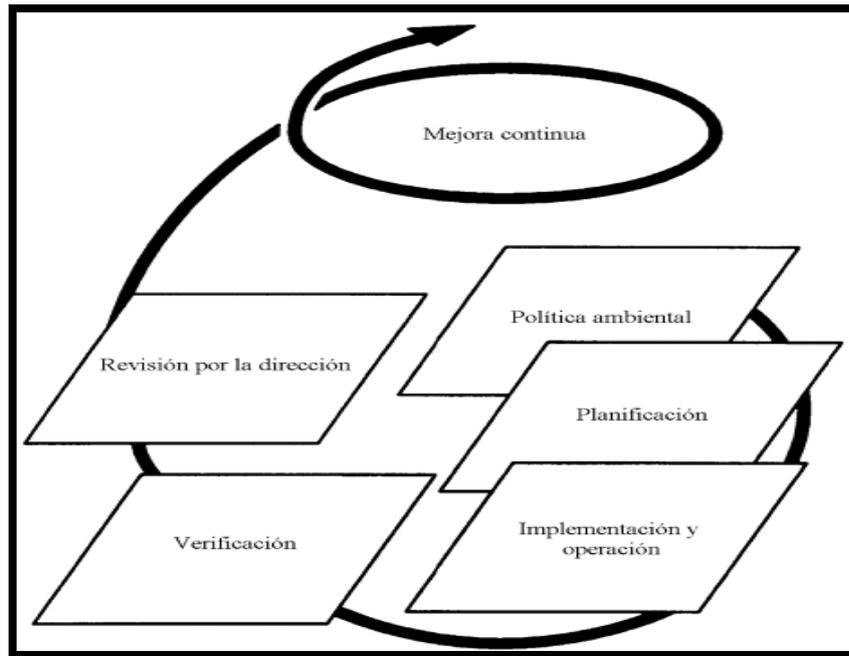
1. ISO 14000: Guía a la gerencia en los principios ambientales, sistemas y técnicas que se utilizan.
2. ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental. Especificaciones para el uso.
3. ISO 14010: Principios generales de Auditoría Ambiental.

4. ISO 14011: Directrices y procedimientos para las auditorías
5. ISO 14012: Guías de consulta para la protección ambiental. Criterios de calificación para los auditores ambientales.
6. ISO 14013/15: Guías de consulta para la revisión ambiental. Programas de revisión, intervención y gravámenes.
7. ISO 14020/23: Etiquetado ambiental
8. ISO 14024: Principios, prácticas y procedimientos de etiquetado ambiental
9. ISO 14031/32: Guías de consulta para la evaluación de funcionamiento ambiental
10. ISO 14040/4: Principios y prácticas generales del ciclo de vida del producto
11. ISO 14050: Glosario
12. ISO 14060: Guía para la inclusión de aspectos ambientales en los estándares de productos

La norma ISO 14001:2004 es la que especifica los elementos fundamentales de los sistemas de gestión, es una guía de uso para poder implantar un sistema de SGA en una organización, así como la manera de ser integrado con los requisitos de otros sistemas de gestión, y para apoyar el logro de los objetivos y metas ambientales y económicas trazadas por cualquier organización, de cualquier tipo y tamaño. (ISO 14001:2004)

La base del enfoque se muestra en la figura 4, es decir, se basa en la metodología conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). (ISO 14001:2008)

Grafico 4: Modelo de sistema de gestión ambiental



**Fuente:** Norma ISO 14001:2008 “Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso”.

La norma se estructura por capítulos de la siguiente manera: (ISO 14001:2008)

1. Requisitos generales.
2. Política ambiental.
3. Planificación.
4. Implementación y operación.
5. Verificación.
6. Revisión por la dirección.

Según la norma ISO 14001:2008 un sistema de este tipo posibilita “a la organización desarrollar una política ambiental, establecer objetivos y procesos para alcanzar los compromisos de la política, tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento y demostrar la conformidad del sistema con los requisitos de esta Norma Internacional”.

Varios autores aclaran que un SGA puede ser integrado con otros requisitos de gestión con el fin de ayudar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos pero que para esto debe existir un comprometimiento y una involucración total de la alta dirección de la organización durante todo este proceso que puede ser un poco complejo. Además, se

debe contar con el personal capacitado para llevar a cabo este reto. (Aragón, 1998) (Chamorro, 2001) (C, 2003)

### **2.3.7.2 Norma OSHAS 18000**

La norma OSHAS 18000, no es una sola norma, sino es una familia de normas rrelacionados con la gestión de seguridad y salud ocupacional, elaboradas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). El objetivo de esta familia de normas es brindarles a las organizaciones un estándar para llevar a cabo sus procesos y brindar sus servicios en un marco que garanticen la seguridad y salud del trabajo de sus colaboradores.

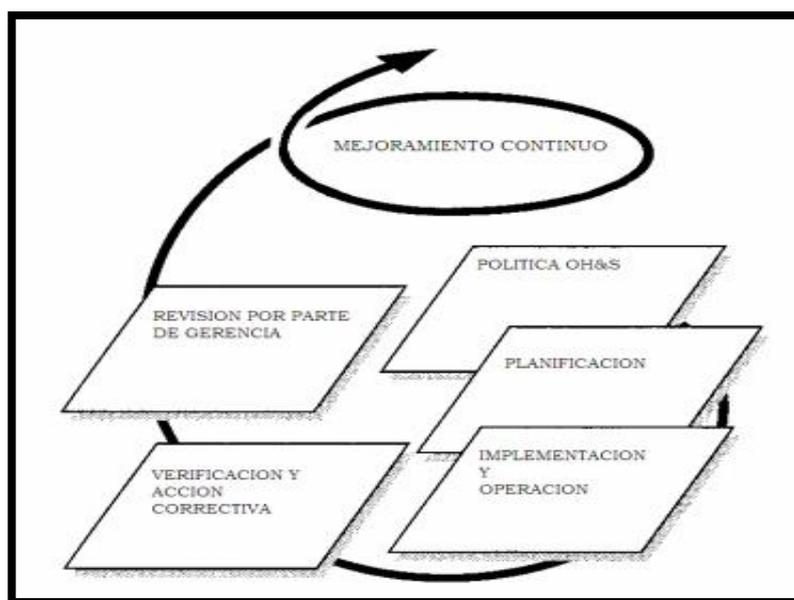
La familia de normas está comprendida por las siguientes normas:

1. OHSAS 18001: Especificaciones para los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS).
2. OHSAS 18002: Guía para los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS).
3. OHSAS 18003: Criterios de Auditoría para los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS).

La OSHAS 18001 es la que especifica los requisitos necesarios para llevar a cabo un sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo, que permite a las organizaciones establecer y desarrollar una política y objetivos que tengan en cuenta las obligaciones legales y la información de los riesgos de seguridad y salud del trabajo. La misma es aplicable a cualquier empresa sin importar el tipo y tamaño. (OSHAS 18001:2007)

La base del acercamiento del SGSST se muestra en la figura 5

Grafico 5: Modelo de sistema de seguridad y salud del trabajo



**Fuente:** Norma OSHAS 18001:2007 “Especificaciones para los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional”.

Esta norma se estructura en un capítulo y se conforma de la siguiente manera: (ISO 18001: 2007)

1. Requisitos generales.
2. Política de seguridad y salud en el trabajo.
3. Planificación.
4. Implementación y operación.
5. Verificación y acciones correctivas.
6. Revisión por la dirección.

Según las OSHAS 18001:2007 un SGSST permite que “una organización desarrolle una política SSO, establecer objetivos y procesos para mejorar los compromisos con la política, tomar las acciones necesarias para mejorar su desempeño y demostrar la conformidad del sistema a los requisitos de esta norma internacional”. Plantea además que el “éxito del sistema depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización, y especialmente de los altos mandos”.

Actualmente el término medioambiente laboral se resume a condiciones laborales y está siendo muy usado. La seguridad y salud del trabajo, constituye el desempeño empresarial, por lo que está estrechamente vinculado con el medioambiente, por lo que se tiende a realizar su integración hoy en día en las organizaciones. La ISO 14001:2004

y la OSHAS 18001:2007, están concebidas para que sean compatibles con otros sistemas de gestión, por lo que se puede llevar a cabo la integración de ambas en una organización.

### **2.3.7.3 Normas para la integración**

Existen dos normativas que abordan sobre la integración de los sistemas de gestión:

1. UNE 66177:2005. Guía para la integración de los sistemas de gestión. Norma española.
2. PAS 99:2008. Specification of common management system requirements as a framework for integration.

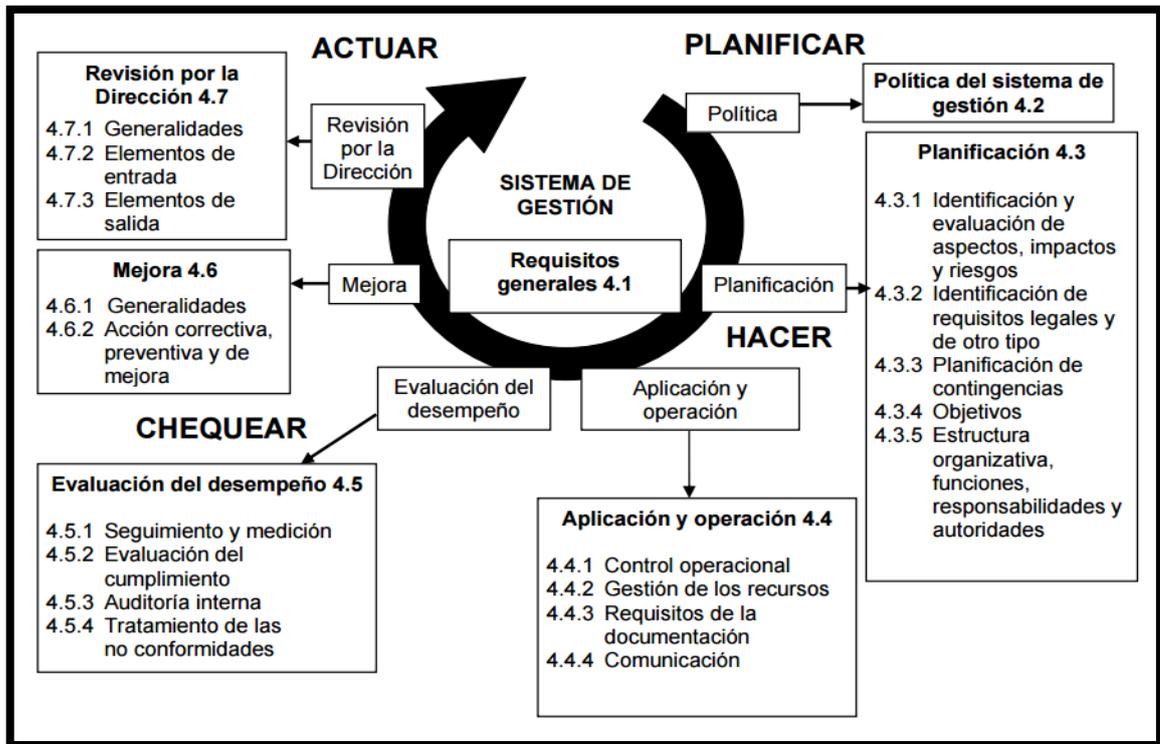
La norma española UNE 66477:2005, considera que el mejor método de integración es el enfoque basado en procesos y define el SIG. como el “conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas”. Plantea que se puede aplicar en cualquier organización, sin importar el tipo y tamaño, explicando el método que tiene que usar cada empresa para enfrentar el proceso de integración (“básico, avanzado y maduro”), el cual está en coordinación con el nivel de experiencia o madurez que tenga la organización en la gestión por procesos. (UNE 66477:2005)

El Comité Técnico de Normalización de la Oficina Nacional de Normalización adopta la Norma **BSI PAS 99:2008**, Specification of common management system requirements as a framework for integration, a través de la NC PAS 99: 2008, la cual ha sido creada con el fin de que las organizaciones que estén usando de dos o más normas de sistemas de gestión tengan una guía de requisitos para realizar la integración y a si ayudar a que sea más sencilla su aplicación.(NC PAS 99:2008)

La NC PAS 99:2008 expone que “la reducción de duplicaciones a través de la combinación de dos o más sistemas en esta forma puede ayudar a reducir significativamente la magnitud global del sistema de gestión y mejorar la eficiencia y la eficacia del sistema”.

La NC PAS 99:2008 explica que los requisitos comunes se tienen que combinar con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Controlar y Actuar) que siguen los sistemas de gestión, por ser un método eficaz y rentable, facilitar el proceso de integración y permitir la integración de otros sistemas de gestión que utilice la organización (ver figura 6).

**Grafico 6: Cómo se combinan el ciclo PHVA y los requisitos comunes para obtener el diagrama estructural del sistema de gestión.**



**Fuente:** Norma PAS 99:2008 “Especificación de requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración”.

En ambas normativas el proceso de integración está basado en el ciclo PHVA. Ambas se pueden aplicar en todo tipo de organización.

Podemos concluir que se pueden diseñar diferentes tipos de sistemas de gestión integrados. Los más usados son la integración de calidad, medioambiente, seguridad y salud del trabajo e inocuidad de los alimentos, a partir de las normas ISO 9001, ISO 14001, las OSHAS 18001.

La comparación de las Normas ISO 9001, ISO 14001 y las OSHAS 18001 permite obtener ventajas y desventajas entre las mismas, a continuación, se muestra la comparación entre la ISO 14001 y las OSHAS 18001.

Entre los elementos comunes entre las dos normas se pueden encontrar que se basan en el Ciclo de Deming (Planificar-Hacer-Verificar-Mejorar), que establecen política y objetivos, que se encuentran encaminadas a la formación y capacitación continua de todos los miembros de la organización y que asignan responsabilidades y autoridades. Además, gestionan los recursos humanos y materiales. Establecen el control de documentos, control de registros, producto no conforme, auditoría, acciones preventivas y correctivas y las revisiones por la dirección, basándose en evidencias concretas y en datos que reflejen los hechos.

## **2.4 IDEA A DEFENDER**

El diseño de un Sistema de Gestión Integral Medioambiente y Seguridad y Salud del Trabajo con referencia a las Normas ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, permitirá a la Panadería y Pastelería “Indupanes”, gestionar todos sus procesos de forma única teniendo en cuenta los requisitos aplicables a medio ambiente y seguridad y salud del trabajo, en vez de gestionarlos cada uno de manera separada. Garantizará una apropiada gestión para la administración de todos sus procesos, a través de la mejora continua, que le brindará alcanzar su visión, misión y objetivos estratégicos, con un desempeño eficiente respecto al medioambiente y la seguridad y salud del trabajo.

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

Este capítulo aborda todo lo relacionado con el diseño de la investigación (la modalidad, el tipo y el diseño), los métodos, las técnicas e instrumentos utilizados para el desarrollo del proyecto y los resultados luego del procesamiento de las encuestas.

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La modalidad de la investigación será:

1. Investigación cualitativa, con el objetivo de conocer la dinámica o como ocurre todo el proceso de la panadería (actividades, recursos, materiales, instrumentos), mediante la recopilación de información a través de técnicas que no midan los valores, como la entrevista, las observaciones, tormentas de ideas y la investigación de archivo.
2. Investigación cuantitativa, con el objetivo de llegar a resultados que permitan darle soluciones a la idea a defender, mediante el uso de herramientas como cuestionarios, encuestas, mediciones y otros equipos para recoger información numérica o medible.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de la investigación se realizará investigación de campo e investigación descriptiva. La investigación de campo, está relacionada directamente con visitas a la empresa, pues se requiere de información general y específica para poder realizar un diagnóstico de la situación actual y el diseño del Sistema de Gestión Integrado Medioambiente y Seguridad y Salud del trabajo.

La investigación descriptiva, determinar todas las características de los riesgos laborales y daños ambientales que genera la panadería y pastelería INDUPANES, lo que permitirá evaluar los mismos y generar propuestos para su mitigación.

### **3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

A continuación, se muestra el diseño de la investigación, el cual va hacer a través de encuestas que se van a realizar al personal de la organización, en cuanto a medioambiente y seguridad y salud del trabajo, para tomarlo como partida y poder saber la situación de la panadería y pastelería para de ahí poder diseñar el SIG. medioambiente y seguridad y salud del trabajo.

**Tabla 2: Diseño del Sistema de Gestión Medioambiental según la norma ISO 14001:2004.**

<b>Parámetro Principal</b>	<b>Parámetro Secundario</b>	<b>Herramientas de investigación</b>	<b>Pregunta</b>
<b>Procesos</b>			
Actividades	Compra	Encuesta y observación	Los productos adquiridos poseen sello verde.
	Planificación y elaboración		Existe una concientización en el uso adecuado de energía eléctrica en la elaboración de los productos. En el proceso de elaboración de productos la contaminación ambiental es: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contaminación del Agua.</li> <li>2. Contaminación del Aire.</li> <li>3. Contaminación del Suelo.</li> <li>4. Contaminación Acústica.</li> <li>5. Contaminación Lumínica.</li> <li>6. Contaminación térmica.</li> </ol>
	Comercialización		El transporte de comercialización de productos emite contaminación ambiental.
<b>Tecnología</b>			
Tecnología	Equipos, herramientas y utensilios	Encuesta y observación.	Con que frecuencia se realiza mantenimiento en los equipos de trabajo. Posee algún tipo de equipo de trabajo que emita gases tóxicos.
<b>Desechos</b>			
Manejo de desechos	Desechos sólidos	Encuesta y observación.	Los desechos sólidos como cartón, plástico y vidrio son reutilizados dentro de la organización.
	Desechos Líquidos		Se ha implementado algún tipo de tratamiento a los desechos líquidos.
<b>Procesos del Sistema de Gestión</b>			
Alcance del sistema		Encuesta y observación	La organización tiene implantado un sistema de gestión medioambiental. Tiene definido el alcance del sistema de gestión medioambiental.
Requisitos del sistema	Política ambiental	Encuesta y observación	Conoce Ud. que son las políticas ambientales. La organización cuenta con una política ambiental.

Planificación	Aspectos ambientales, requisitos legales, objetivos y metas	Encuestas y observación	<p>Conoce los aspectos medioambientales que ocasiona en su puesto de trabajo y sus responsabilidades en esta materia.</p> <p>La organización tiene identificado y se toman en cuenta los requisitos medioambientales y otros requisitos que debe cumplir para su gestión y sus procesos.</p> <p>La organización cumple con las ordenanzas municipales de su localidad y con las leyes nacionales o internacionales para el cuidado y protección del ambiente.</p> <p>Están definidos objetivos y metas ambientales en la organización.</p> <p>Conoce qué aspectos ambientales pueden tener impactos ambientales significativos negativos.</p>
Implementación y Operación	Recursos, funciones, responsabilidades, competencia y formación, comunicación, documentación	Encuesta y observación	<p>La alta dirección gestiona los recursos necesarios para la reducción de los impactos negativos generados al medioambiente.</p> <p>Cuenta con un documento de gestión ambiental.</p> <p>La alta gerencia se informa sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental.</p> <p>Se establece recursos, funciones, responsabilidades y autoridad para el cumplimiento del sistema de gestión ambiental.</p> <p>Los procedimientos se establecen de acuerdo a las políticas ambientales vigentes.</p> <p>Se ha capacitado al personal sobre políticas ambientales, aspectos ambientales.</p> <p>El sistema de gestión ambiental está documentado.</p> <p>Existe un plan de prevención, preparación y respuesta a situaciones de emergencia que pueden tener impacto al medioambiente significativo negativo.</p> <p>Están definidos los criterios de control de los aspectos ambientales significativos que generan impactos ambientales negativos.</p>
Verificación	Seguimiento y medición, no	Encuesta y observación	<p>Se establece, implementa y mantiene procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales ambientales</p>

	conformidades, acciones correctivas y preventivas, auditoría interna.		Se realizan planes para la identificación de las no conformidades detectadas. Se toman acciones correctivas y preventivas para mitigar los impactos ambientales. Existen los registros de las no conformidades y de las acciones correctivas y preventivas. Se realizan auditorías internas periódicas al sistema de gestión.
Revisión por la dirección		Encuesta y observación	Se hacen informes sobre el desempeño ambiental de la organización. Estos informes detallan el grado de cumplimiento de los objetivos y metas ambientales. Estos informes detallan el estado de las acciones correctivas y preventivas ambientales.

**Elaborado por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Panadería y Pastelería “Indupanes”.

**Tabla 3: Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del trabajo según la norma OSHAS 18001:2007.**

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Herramientas de investigación	Pregunta
<b>Salud ocupacional</b>			
Asistencia médica	Asistencia médica y farmacéutica.	Encuesta y observación	En base al número de personas que laboran en la organización se ha establecido un lugar para enfermería o dispensario médico. Las personas que laboran en la organización están afiliadas al IESS. Cuenta la Panadería con botiquín de primeros auxilios.
Enfermedades Ocupacionales	Desordenes de la piel, enfermedades respiratorias, de la vista y oído	Encuesta y observación	Conoce usted a las enfermedades que está expuesto en su trabajo. Conoces las reglas de seguridad que debe cumplir al realizar su trabajo. Existen programas para la reducción de ruidos que afecten al Talento Humano. Utilizas frecuentemente los medios de protección durante las operaciones. Al trabajar con harina usted utiliza mascarilla para evitar daños a su salud. La gerencia toma medidas correctivas cuando un colaborador demuestra síntomas de deterioro de su salud.

<b>Ergonomía</b>			
Ergonomía Laboral	Cognitivas, físicas, Organizacionales	Encuesta y observación	<p>El trabajo que desarrolla le ha provocado alguna de estas patologías.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estrés</li> <li>2. Fatiga mental</li> <li>3. Insatisfacción laboral</li> </ol> <p>Existen los equipos necesarios para transportar los insumos o materiales de grandes pesos.</p> <p>Los lugares de trabajo, herramientas, tareas están acorde con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y capacidades de las personas.</p> <p>Las posturas que toma para realizar su trabajo en qué grado le provocan cansancio.</p> <p>La gerencia ha establecido normas y/o políticas para mejorar las condiciones laborales.</p> <p>Cuenta con los medios de protección para la realización de su trabajo.</p>
<b>Riesgos laborales</b>			
		Encuesta y observación.	Están identificados y señalados los riesgos laborales que pueden afectar a los colaboradores.
Factores Físicos	Audición, exposición a temperaturas alta, quemaduras, contacto con elementos corto punzantes, exposición de polvos	Encuesta y observación.	<p>Está expuesto a altos ruidos en su puesto de trabajo.</p> <p>Conoce usted si el ruido que producen las maquinarias es mayor a los 85 decibeles permitidos.</p> <p>Está expuesto a altas temperaturas en su puesto de trabajo.</p> <p>Ha sentido agotamiento físico al exponerse a altas temperaturas.</p> <p>Utiliza algún instrumento pulsante para realizar sus actividades laborales.</p> <p>Está expuesto a polvos que puedan afectar su salud en se área de trabajo.</p> <p>En caso de un accidente o incidente tiene una respuesta inmediata de la alta gerencia.</p>
Factores químicos	Útiles de Limpieza: cloro, desengrasantes, entre otros	Encuesta y observación.	<p>Para la limpieza de las instalaciones utilizan productos químicos que afectan a la salud.</p> <p>Realizan un manejo adecuado de los productos utilizados para la limpieza.</p> <p>Se toma en cuenta las recomendaciones dadas por la gerencia para la utilización de los insumos.</p>
Factores Biológicos	Virus y enfermedades	Encuesta y observación.	<p>Se exige exámenes médicos al TH al ingresar a la organización.</p> <p>Se actualizan periódicamente los exámenes médicos para cuidar la salud de los colaboradores.</p>
<b>Equipos de Protección Personal</b>			

Equipos de protección personal	Uniformes, mascarillas, guantes de cuero, calzado con suela antideslizante.	Encuesta y observación	La Panadería cuenta con los equipos necesarios para la protección de las personas. Los equipos existentes dentro de la panadería se encuentran en buen estado y a la vista para su utilización. En las actividades de riesgo usted utiliza los equipos de protección con los que cuenta la panadería. Los colaboradores tienen acceso a los equipos para actuar en caso de emergencia. Se cuenta con el listado y presupuesto de los equipos de protección personal (EPP).
<b>Infraestructura</b>			
Instalaciones	Distribución de planta, instalaciones eléctricas, señalética	Encuesta y observación	En qué estado se encuentran las instalaciones eléctricas. Existe una buena distribución de planta para minimizar movimientos. Se realiza mantenimientos periódicos de las instalaciones para tomar acciones correctivas. Existen las señaléticas necesarias dentro de la Panadería y Pastelería “Indupanes” identificando zonas de riesgos y zonas seguras.
<b>Equipos y utensilios</b>			
Equipos	Mantenimiento, manuales de utilización	Encuesta y observación	La Panadería y Pastelería “Indupanes” cuenta con programas de Mantenimiento a los equipos y herramientas. La Panadería y Pastelería cuenta con un manual para el manejo de equipos y herramientas. Conoce el nivel de riesgo en el manejo inadecuado de equipos.
<b>Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo</b>			
Alcance del sistema		Encuesta y observación	La organización tiene implantado un sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo. Tiene definido el alcance del SGSST.
Requisitos del sistema	Políticas de SST	Encuesta y observación	La alta dirección ha establecido políticas de seguridad y salud en el trabajo. La política de SST es apropiada a la naturaleza y magnitud de la organización. Esta política incluye un compromiso a la prevención de lesión y enfermedad, y mejoramiento continuo en la gestión y el desempeño.
Planificación	Identificación de peligros y riesgos,	Encuesta y observación	El Talento Humano ha identificado las actividades rutinarias y no rutinarias. Están identificados los peligros y los riesgos en la organización. La organización tiene identificado y se toman en cuenta los requisitos de seguridad y salud del trabajo y otros requisitos que debe cumplir para su gestión y sus procesos.

	requisitos legales y otros, objetivos.		<p>La organización cumple con las ordenanzas municipales de su localidad y con las leyes nacionales o internacionales para la seguridad y salud del trabajo.</p> <p>La alta dirección comunica la información pertinente sobre los requisitos legales.</p> <p>Existen todas las normas técnicas y reglas sobre seguridad y salud en todos los puestos de trabajo.</p> <p>La Panadería y Pastelería “Indupanes” cuenta con objetivos de SST.</p> <p>La gerencia tiene un compromiso de prevención de los daños y deterioro de la salud.</p>
Implementación y Operación	Recursos, funciones, responsabilidades, autoridad, competencia, comunicación, participación, documentación, control, preparación y respuesta ante, emergencia.	Encuesta y observación	<p>La gerencia define roles, asigna responsabilidades y funciones, y delega autoridades, para facilitar la gestión efectiva de la Salud y Seguridad Ocupacional.</p> <p>La Panadería y Pastelería “Indupanes” dispone de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión SST</p> <p>Existe una buena comunicación entre todos los niveles jerárquicos sobre la seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>La Panadería y Pastelería “Indupanes” cuenta con la documentación con respecto a la seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Existe un manual de seguridad y salud ocupacional en la empresa.</p> <p>La organización tiene definido procedimientos para la preparación y respuesta ante emergencias.</p>
Verificación	Seguimiento y medición, no conformidades, acciones correctivas y preventivas, auditoría interna.	Encuesta y observación	<p>Se establece, implementa y mantiene procedimientos para evaluar periódicamente el desempeño de la salud y seguridad ocupacional.</p> <p>Se establece, implementa y mantiene procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes laborales.</p> <p>Se realizan planes para la identificación de las no conformidades detectadas.</p> <p>Se toman acciones correctivas y preventivas para mitigar los incidentes laborales.</p> <p>Existen los registros de las no conformidades y de las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Se realizan auditorías internas periódicas al sistema de gestión.</p> <p>Se hacen informes sobre el desempeño de la seguridad y salud del trabajo en la organización.</p> <p>Estos informes detallan el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de seguridad y salud del trabajo.</p> <p>Estos informes detallan el estado de las acciones correctivas y preventivas de seguridad y salud del trabajo.</p>

**Elaborado por:** Wilson Escudero  
**Fuente:** Panadería y Pastelería Indupanes

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población de la panadería y pastelería INDUPANES, es de 10 personas por lo cual no es necesario obtener una muestra tenemos una población manejable, así que se trabajará con la totalidad de empleados para la obtención de la información interna de la organización.

En el caso de poder conocer la opinión de los clientes y poder conocer algunos criterios que se necesitan para el desarrollo de la investigación, se tomará una muestra de la población que frecuenta la panadería INDUPANES.

Para poder seleccionar la muestra se hará mediante un muestreo estratificado, que no, es más, cuando se subdivide en estratos o subgrupos homogéneos en dependencia de la variable o características que se pretenden investigar.

La muestra estratificada de la investigación serán aquellos clientes que frecuentan la panadería en fechas que utilizan las instalaciones para elaborar sus propios productos como es en la fecha de feriados, fin de año, entre otras fechas que visitan la panadería.

Además, se recabará información de los proveedores quienes también visitan las instalaciones de la panadería y su información será muy valiosa ya que ellos conocen otras instalaciones y así podremos mejorar la nuestra.

### **3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Para el desarrollo de ésta investigación se utilizarán un conjunto de métodos, técnicas herramientas.

#### **3.5.1 Métodos**

En el marco de la investigación se utilizará el método deductivo- inductivo lo cual permitirá conocer la situación actual de la Panadería y Pastelería “INDUPANES”, desde un aspecto general a lo particular ya que nuestro estudio abarca desde la dirección general hasta cada actividad que realiza los empleados con el propósito de conocer

cómo se manejan todos los aspectos medioambientales y de seguridad y salud del trabajo para poder diseñar el SGI.

### **3.5.2 Técnicas**

Las técnicas utilizadas son:

- a) El trabajo en equipo
- b) Tormenta de ideas: facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre el tema o problema que se haga, en un ambiente relajado.
- c) Recopilación de datos: nos permitirá recoger toda la información necesaria en cuanto a seguridad y salud del trabajo y medioambiente para poder realizar el objetivo de la investigación.
- d) El análisis de la documentación: nos proporcionará conocer todo acerca de la organización y como realiza la gestión de la seguridad y salud del trabajo y medioambiente.
- e) Entrevistas: permite una relación más directa con los dueños de la empresa y sus colaboradores, y el levantamiento de la información mucho más real.
- f) Encuestas: nos permitirá levantar información de la empresa de forma más específica y sin mucho sesgo, debido a que los cuestionarios serán entregados al grupo de personas, los cuales entregan su información sin sentirse obligados.

### **3.5.3 Instrumentos**

Los instrumentos utilizados son:

- a) Cuestionario: es un grupo de preguntas ordenas lógicamente en relación a una o más variables, que permitirá la recopilación de información, dirigido a un grupo de personas inmersas a la investigación. (Hernández R. , 1991)
- b) Guía de entrevista: es una conversación entre un investigador y una persona que responde a unas series de preguntas organizadas que permitirá obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación. (Briones, 1996)

### 3.6 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este epígrafe se analiza el procesamiento de las encuestas aplicadas al personal de la panadería “INDUPANES”.

#### 3.6.1 Resultados de la ENCUESTA N°1 sobre medioambiente.

1. ¿La Panadería y Pastelería cuenta con un plan de protección ambiental?

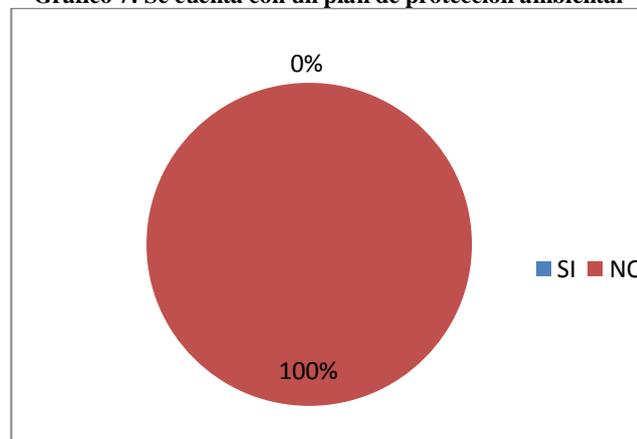
**Tabla 4:** Se cuenta con un plan de protección ambiental

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Elaborador por: Wilson Escudero

Fuente: Encuesta

**Gráfico 7:** Se cuenta con un plan de protección ambiental



Elaborador por: Wilson Escudero

Fuente: Encuesta

**Análisis:** Como se observa la panadería y pastelería “INDUPANES en la tabla y en el gráfico 1 el 100% de los encuestados aseguran que la empresa actualmente no cuenta con un plan de protección ambiental

**Interpretación:** En base a los resultados obtenidos se manifiesta que la Panadería y Pastelería “INDUPANES” está expuesta al pago de multas y más a la contaminación ambiental.

2. ¿Existe la asignación de un presupuesto para la protección y el cuidado ambiental?

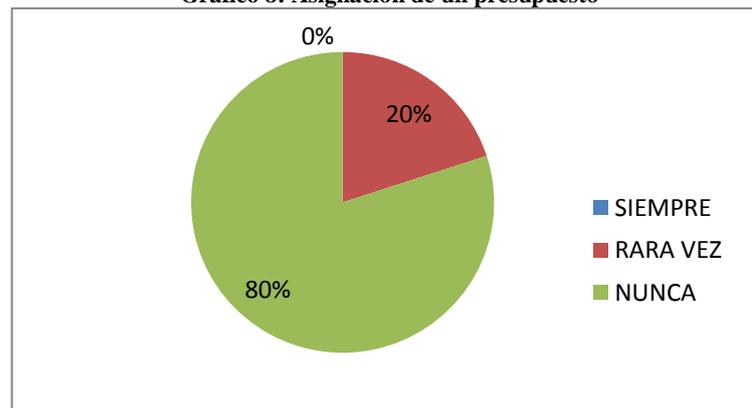
**Tabla 5:** Asignación de un presupuesto

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	2	20%
NUNCA	8	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 8:** Asignación de un presupuesto



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Los encuestados ante esta pregunta el 80% de los encuestados respondió Nunca y el 20% Rara vez la empresa asigna un presupuesto para el cuidado y protección del medio ambiente.

**Interpretación:** Se puede concluir que la panadería y pastelería no tiene prioridad en el cuidado y protección del medio ambiente, ya que se ve reflejada en la falta de asignación de un presupuesto para el mismo.

3. ¿Ha promovido alguna forma de reciclaje?

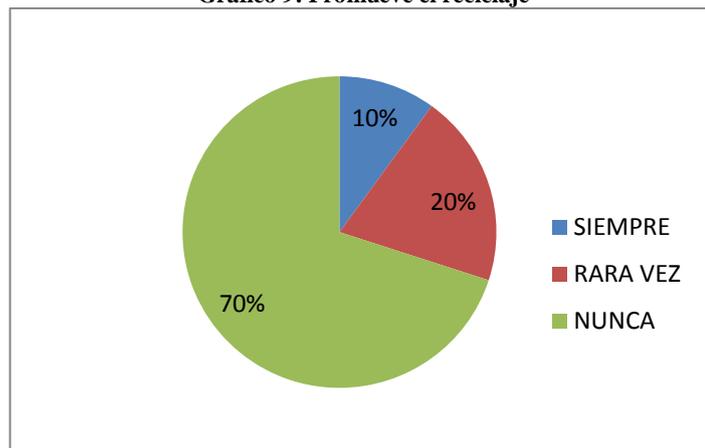
**Tabla 6:** Promueve el reciclaje

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	10%
RARA VEZ	2	20%
NUNCA	7	70%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 9:** Promueve el reciclaje



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles a los encuestados si la panadería ha promovido alguna forma de reciclaje respondieron el 10% Siempre, el 20% Rara vez y el 70% Nunca. (Tabla 5 y gráfico 3)

**Interpretación:** Se concluye que la panadería y pastelería no practica el reciclaje dentro de sus actividades cotidianas por lo que los empleados de la misma manifiestan esto.

#### 4. ¿Los procesos de la organización repercutan en el medioambiente?

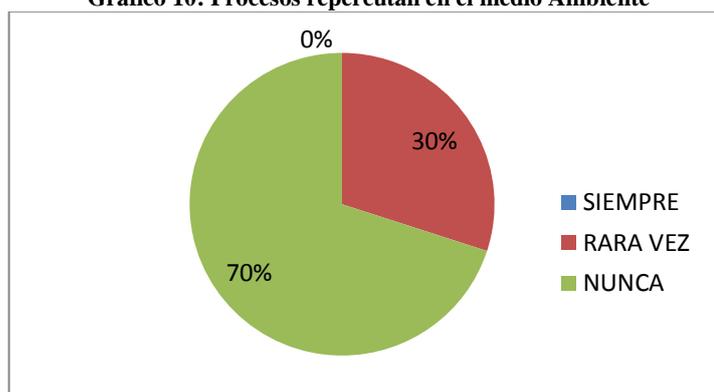
**Tabla 7:** Procesos repercutan en el medio Ambiente

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	3	30%
NUNCA	7	70%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 10:** Procesos repercutan en el medio Ambiente



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Se puede observar como al preguntarles a los encuestados si los procesos de la panadería y pastelería repercuten en el medioambiente respondieron el 0% Siempre, el 30% Rara vez y el 70% Nunca.

**Interpretación:** Se concluye que los procesos productivos de la panadería y la pastelería no repercuten de manera directa y considerable en el medioambiente.

5. ¿Existe un manual de cuidado y protección ambiental?

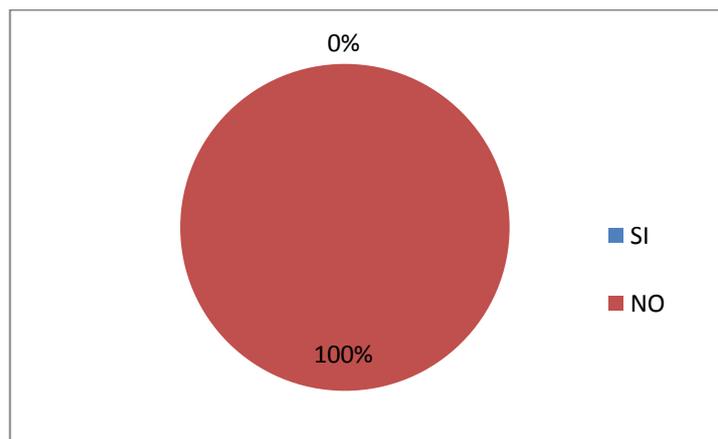
**Tabla 8:** Manual de cuidado y protección ambiental

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 11:** Manual de cuidado y protección ambiental



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles a los colaboradores de la panadería y pastelería si existe un manual de cuidado y protección ambiental, el 100% respondió que No. (Ver tabla 7 y gráfico 5)

**Interpretación:** La gestión utilizada actualmente por la panadería no incluye el uso de un manual de cuidado y protección del medio ambiente, lo que refleja que para la panadería la misma no tiene importancia.

6. ¿El modelo de gestión utilizado por la organización incluye el cuidado y la protección del ambiente?

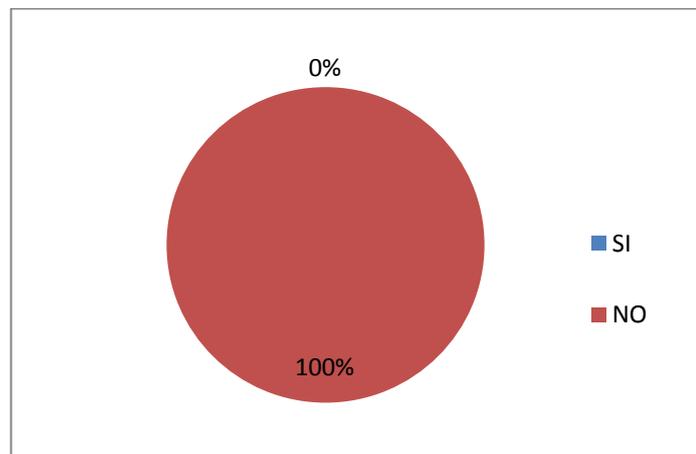
**Tabla 9: El modelo de Gestión incluye el cuidado y protección del medio ambiente**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 12: El modelo de Gestión incluye el cuidado y protección del medio ambiente**



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles a los colaboradores de la panadería si la gestión utilizada por la empresa incluye el cuidado y la protección del medio ambiente, el 100% respondió que No.

**Interpretación:** La gestión utilizada actualmente por la panadería y pastelería no incluye el cuidado y protección del medio ambiente, lo que refleja que para la panadería la misma no tiene importancia.

7. ¿La organización cuenta con planes motivacionales para que los colaboradores cuiden al medio ambiente?

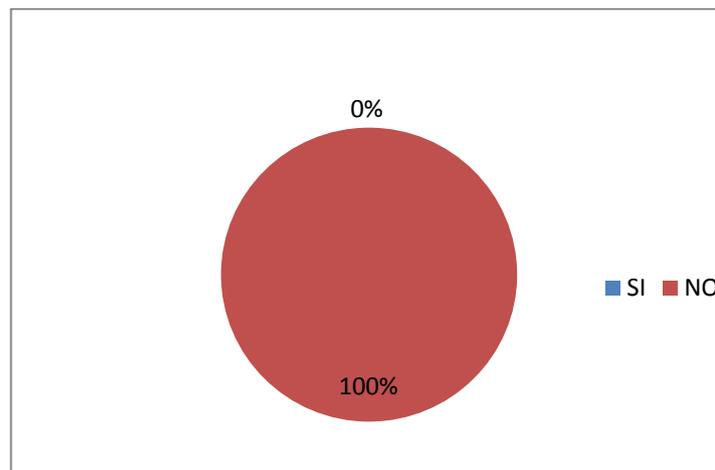
**Tabla 10:** Planes Motivacionales para el cuidado del medio ambiente

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 13:** Planes Motivacionales para el cuidado del medio ambiente



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Los encuestados respondieron el 100% que la empresa No cuenta con un programa motivacional para que los colaboradores cuiden el medio ambiente. (Tabla 9 y gráfico 7)

**Interpretación:** Al no ser importante para la empresa el medio ambiente, la misma no desarrolla ni se interesa por los planes destinados al cuidado y protección del mismo, así como de índole motivacional.

8. ¿La empresa cuenta con objetivos direccionados al cuidado del Ambiente?

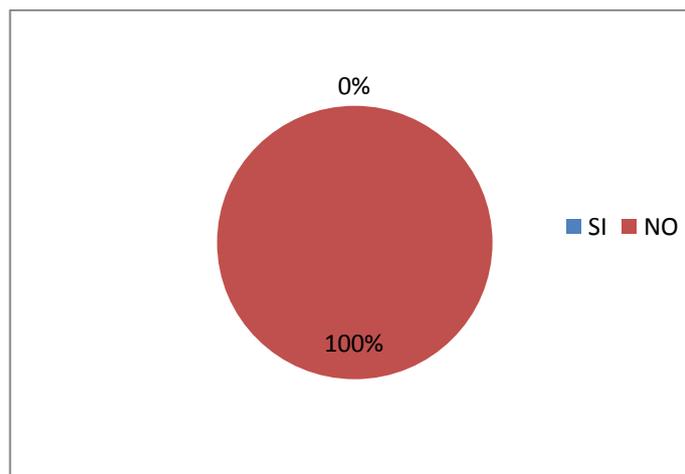
**Tabla 11:** Objetivos direccionados al cuidado del Ambiente

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 14:** Objetivos direccionados al cuidado del Ambiente



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Los colaboradores de la panadería respondieron el 100% que no existen objetivos direccionados al cuidado del Ambiente.

**Interpretación:** Se concluye que no existen objetivos direccionados al cuidado del Ambiente.

9. ¿Cuenta la organización con estrategias para la reducción del impacto negativo en el ambiente?

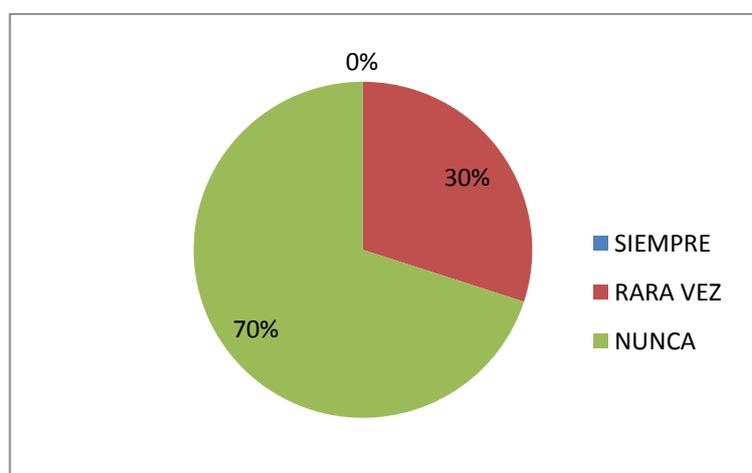
**Tabla 12:** Estrategias para la reducción del impacto negativo en el ambiente

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	3	30%
NUNCA	7	70%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 15:** Estrategias para la reducción del impacto negativo en el ambiente



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Los colaboradores de la panadería respondieron el 70% Nunca y el 30% Rara vez que la organización cuenta con estrategias para la reducción del impacto negativo en el ambiente.

**Interpretación:** Lamentablemente la panadería y pastelería casi nunca cuentan con estrategias para reducir el impacto ambiental que causa su trabajo.

10. ¿Cuenta con cronogramas de mantenimiento vehicular para disminuir el impacto ambiental?

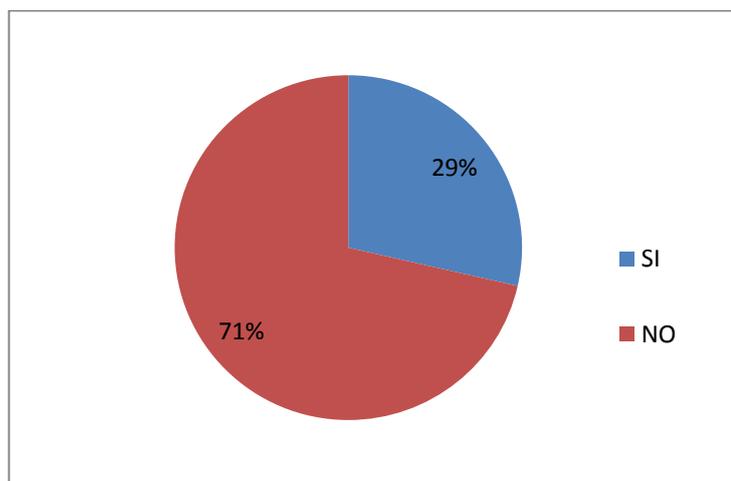
**Tabla 13:** Cronogramas de mantenimiento vehicular

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 16:** Cronogramas de mantenimiento vehicular



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles a los colaboradores si la panadería cuenta con cronogramas de mantenimiento vehicular para disminuir el impacto ambiental el 60% respondió que No y un 40% Si, como se muestra en la tabla 12 y en el gráfico 10.

**Interpretación:** Al no ser importante para la empresa el cuidado del medio ambiente, la misma no cuenta en su mayoría con un cronograma para la revisión vehicular y por ende no sabemos con seguridad si estos están contaminando o no al medio ambiente.

11. ¿En sus actividades de trabajo diarias contaminan el suelo, aire, agua?

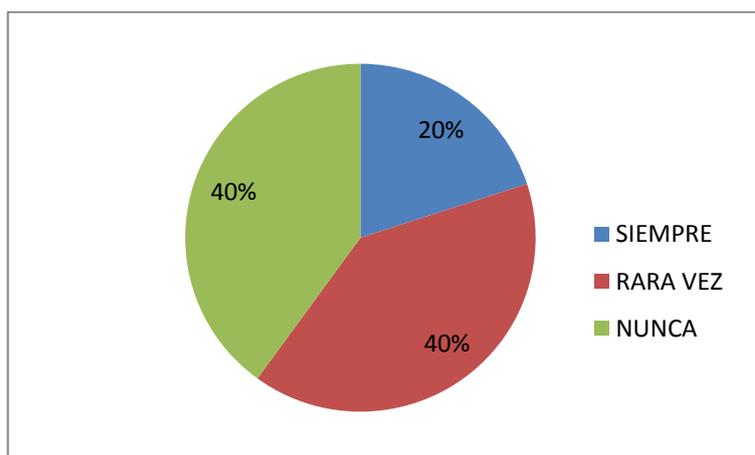
**Tabla 14:** Contaminación del suelo, aire, agua

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	20%
RARA VEZ	4	40%
NUNCA	4	40%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 17:** Contaminación del suelo, aire, agua



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** En la tabla 13 y en el gráfico 11 se observa los resultados que arrojó al preguntarle a los colaboradores si sus actividades diarias ocasionan contaminación al suelo, aire y agua, respondiendo el 20% Siempre, 40% Rara vez y el 40% Nunca.

**Interpretación:** El trabajo realizado en la panadería no ocasiona una contaminación considerable al agua, aire y suelo, cabe recalcar que, aunque es baja la misma debe ser disminuida al máximo.

12. ¿Conoce Ud. que es un sistema de gestión ambiental?

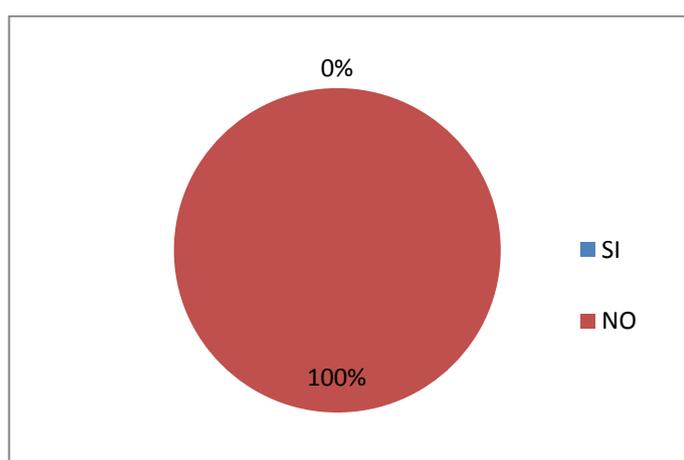
**Tabla 15:** Conoce Ud. que es un sistema de gestión ambiental

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 18:** Conoce Ud. que es un sistema de gestión ambiental



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles acerca de que si conocían lo que es un sistema de gestión ambiental el 60% respondió Si y el 40% No. (Tabla 14 y gráfico 12)

**Interpretación:** La mayoría de los colaboradores de la panadería conocen, aunque sea de una subjetiva lo que es un Sistema de Gestión Ambiental.

13. ¿Recibe capacitación para el cuidado y protección ambiental?

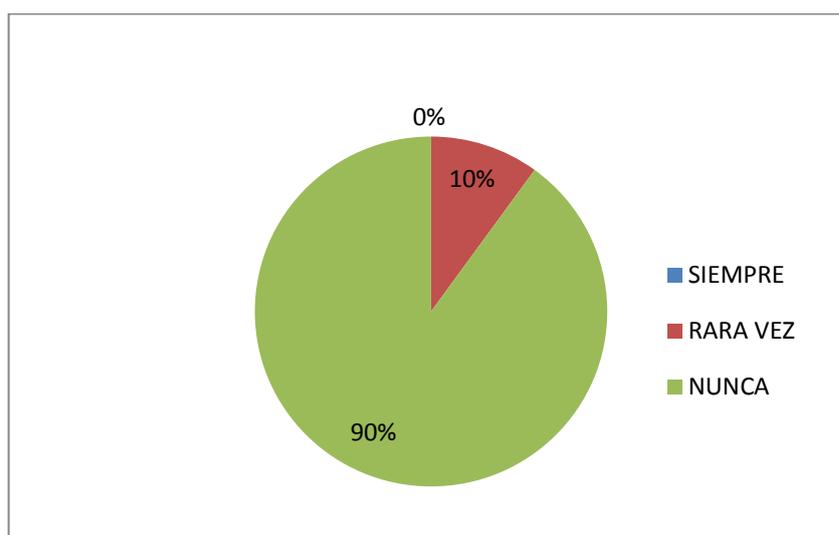
**Tabla 16:** Capacitación para el cuidado y protección ambiental

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	1	10%
NUNCA	9	90%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 19:** Capacitación para el cuidado y protección ambiental



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta como se observa en la tabla 15 y en el gráfico 13, los colaboradores de la panadería y pastelería respondieron el 90% que no reciben capacitaciones para el cuidado del medio ambiente y apenas un 10% que Sí.

**Interpretación:** La panadería no capacita a sus colaboradores con respecto al cuidado del medio ambiente.

14. ¿Los desechos contaminantes son manejados adecuadamente?

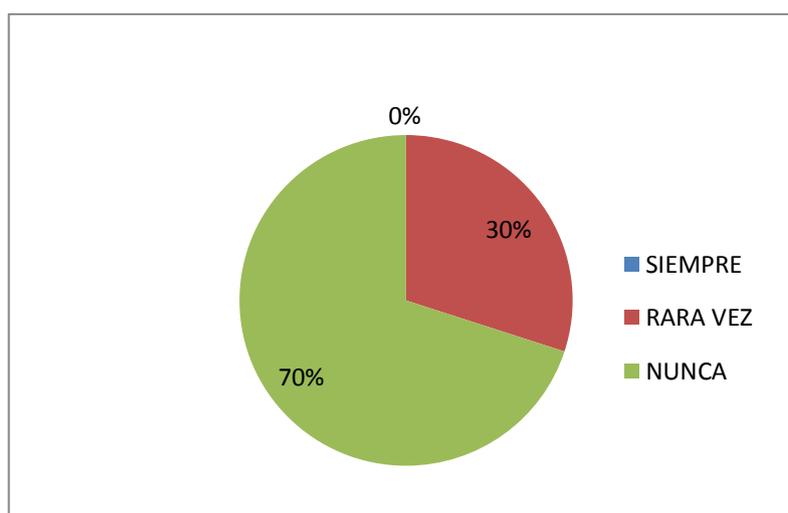
**Tabla 17:** Manejo adecuado de desechos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	3	30%
NUNCA	7	70%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 20:** Manejo adecuado de desechos



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta los colaboradores de la panadería respondieron que los desechos contaminantes son manejados adecuadamente un 30% Rara vez y un 70% Nunca, como se muestra en la siguiente tabla y el gráfico.

**Interpretación:** Los desechos contaminantes que genera la panadería casi Nunca es decir la mayoría de veces es manejada adecuadamente, lo que refleja que no se le ha dado la importancia requerida a los mismos.

15. ¿Los desechos sólidos como cartón, plástico y vidrio son reutilizados dentro de la organización o reciclados?

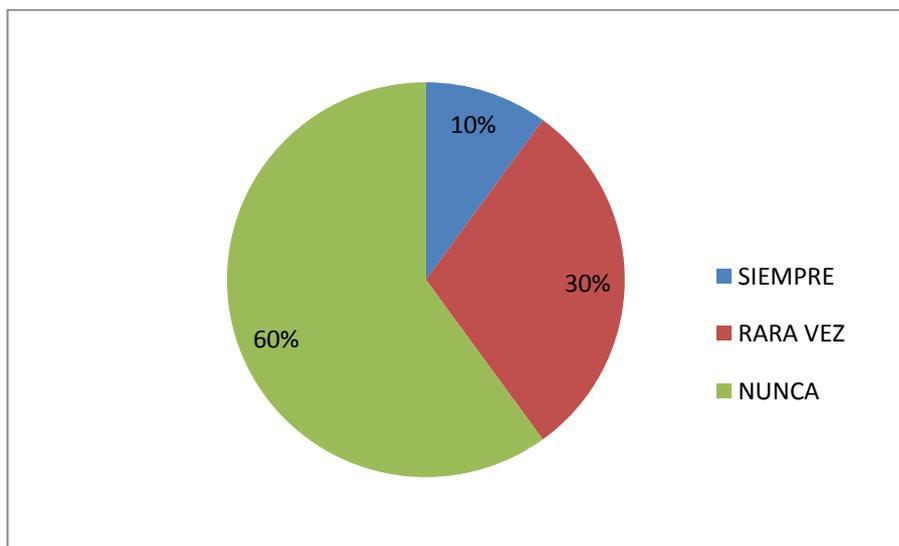
**Tabla 18:** Reutilización o reciclaje de desechos solidos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	10%
RARA VEZ	3	30%
NUNCA	6	60%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 21:** Reutilización o reciclaje de desechos solidos



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles a los colaboradores de la panadería si los desechos sólidos como cartón, plástico y vidrio son reutilizados dentro de la organización o reciclados el 10% respondió Siempre, el 30% Rara Vez y el 60% Nunca.

**Interpretación:** Los desechos sólidos generados por las actividades de producción de la panadería en su mayoría no son reutilizados o reciclados de forma correcta, lo que refleja que la panadería ni tiene una cultura de reciclaje.

16. ¿Los desperdicios líquidos son tratados antes de botar al alcantarillado?

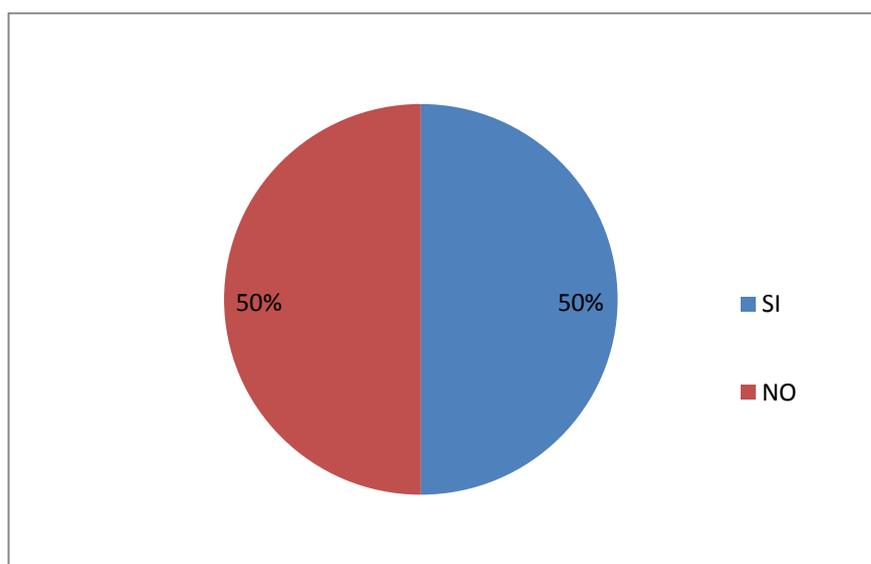
**Tabla 19:** Tratamiento de desperdicios líquidos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 22:** Tratamiento de desperdicios líquidos



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Los desechos líquidos generados por la Panadería en sus actividades en un 60% si son tratadas antes de botarlas al alcantarillado, y un 40% No, según los resultados arrojados por el procesamiento de las encuestas, como se observa en la tabla 19 y en el gráfico 16.

**Interpretación:** Podemos concluir que un porcentaje alto de los desechos líquidos que genera la actividad en sus actividades son tratados antes de ser arrojadas al alcantarillado.

17. ¿La organización cumple con las leyes internacionales, nacionales y ordenanzas municipales para el cuidado y protección del ambiente?

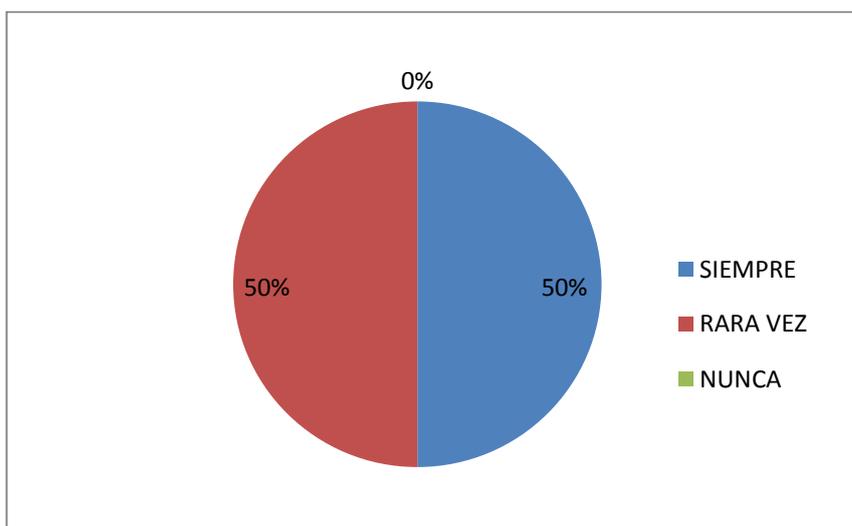
**Tabla 20:** Cumplimiento de leyes para el cuidado y protección del ambiente

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	50%
RARA VEZ	5	50%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 23:** Cumplimiento de leyes para el cuidado y protección del ambiente



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles a los colaboradores de la panadería si la organización cumple con las leyes internacionales, nacionales y ordenanzas municipales para el cuidado y protección del ambiente el 50% respondió Siempre, el 50% Rara vez y el 0% Nunca. (Ver tabla y gráfico)

**Interpretación:** Ante esta pregunta se tiene la clara idea que la panadería no cumple en su totalidad como debería hacerlo con las leyes internacionales, nacionales y ordenanzas municipales para el cuidado y protección del ambiente, por lo que en un futuro pueden enfrentar multas o sanciones relacionadas al mismo.

18. ¿Conoce Ud. qué son las políticas ambientales?

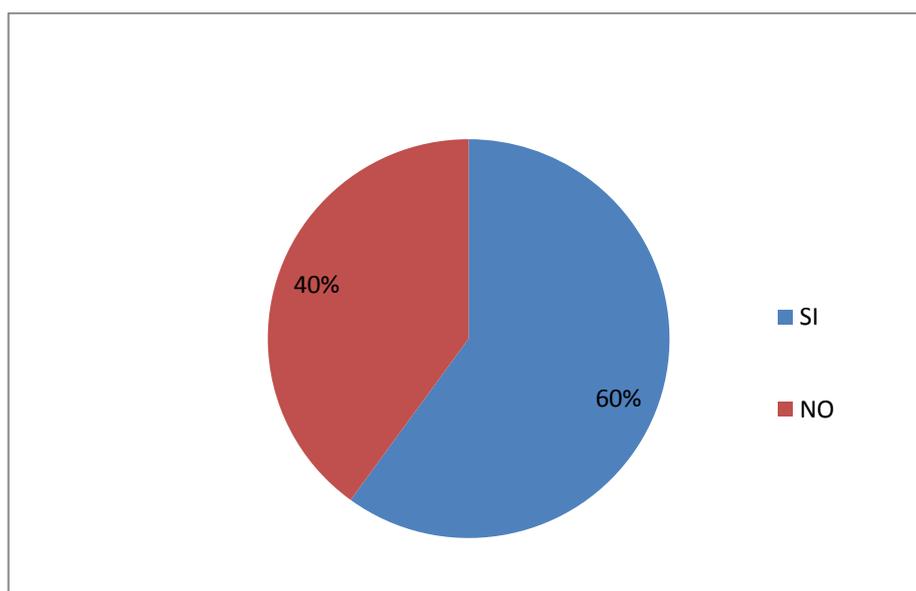
**Tabla 21:** Conoce las políticas ambientales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 24:** Conoce las políticas ambientales



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se muestra en la tabla y el gráfico siguiente, al hacer esta pregunta, los colaboradores de la panadería respondieron el 60% que Si conocen que son las Políticas ambientales mientras que el 40% dijo que No.

**Interpretación:** Las políticas ambientales en un porcentaje alto son conocidas por los colaboradores de la Panadería, pero no hay que dejar de lado.

19. ¿La organización cuenta con políticas ambientales?

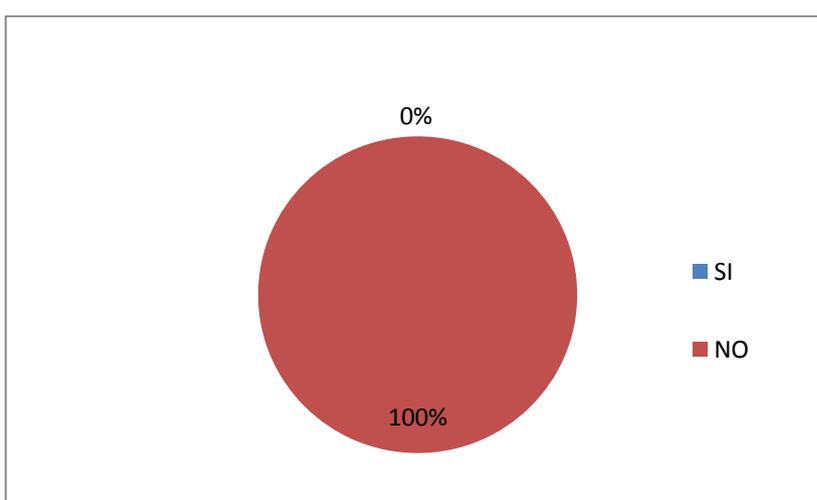
**Tabla 22:** Cuenta con políticas ambientales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 25:** Cuenta con políticas ambientales



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 100% de los encuestados respondieron ante esta pregunta que la empresa No cuenta con políticas ambientales, como se muestra en la tabla y los gráficos.

**Interpretación:** Se puede concluir que la panadería actualmente no cuenta con políticas ambientales para el desarrollo de sus actividades.

20. ¿Se establecen objetivos y metas de la implementación de las políticas ambientales?

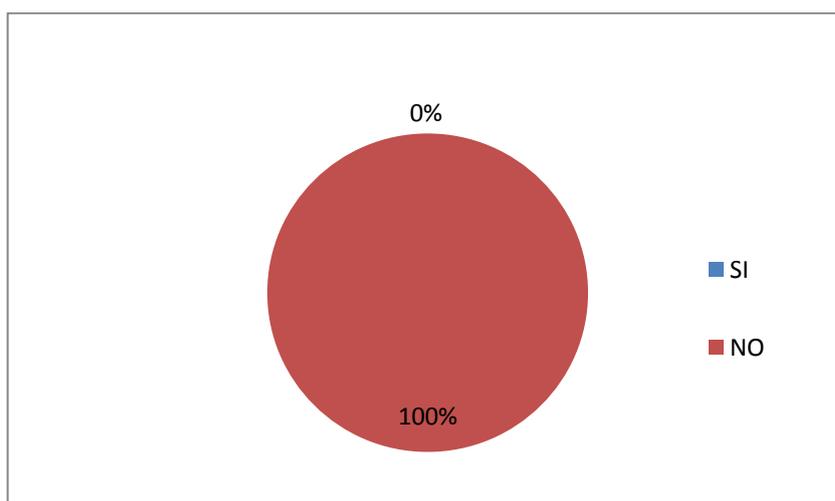
**Tabla 23:** Objetivos y metas de políticas ambientales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 26:** Objetivos y metas de políticas ambientales



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se observa en la tabla y en el gráfico, al preguntarles a los colaboradores si la panadería establece objetivos y metas de la implementación de las políticas ambientales el 100% respondió No.

**Interpretación:** Al no contar la panadería con políticas ambientales es imposible que la misma establezca objetivos y metas de implementación de las mismas.

21. ¿Cuenta con un documento de gestión ambiental?

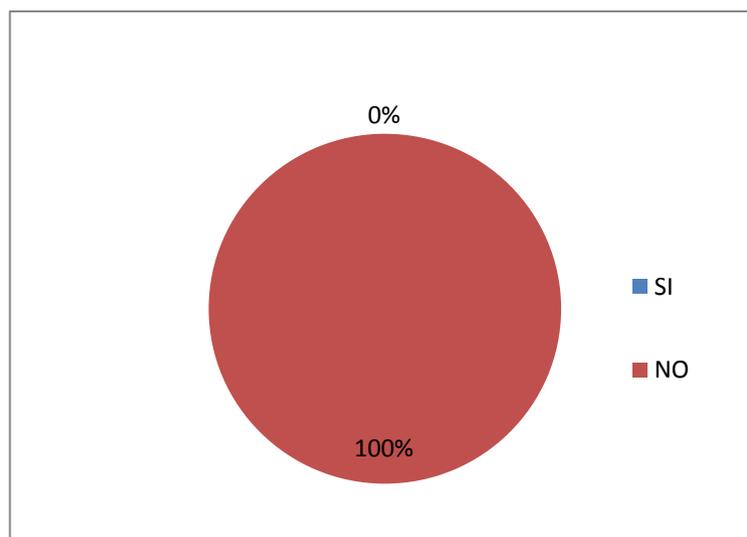
**Tabla 24:** Documento de gestión ambiental

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 27:** Documento de gestión ambiental



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esa pregunta los colaboradores de la panadería respondieron un 100% que la misma No cuenta con un documento de gestión ambiental. (Ver tabla y gráfico)

**Interpretación:** Al momento la panadería no cuenta con un documento de gestión ambiental.

22. ¿La alta gerencia se informa sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental?

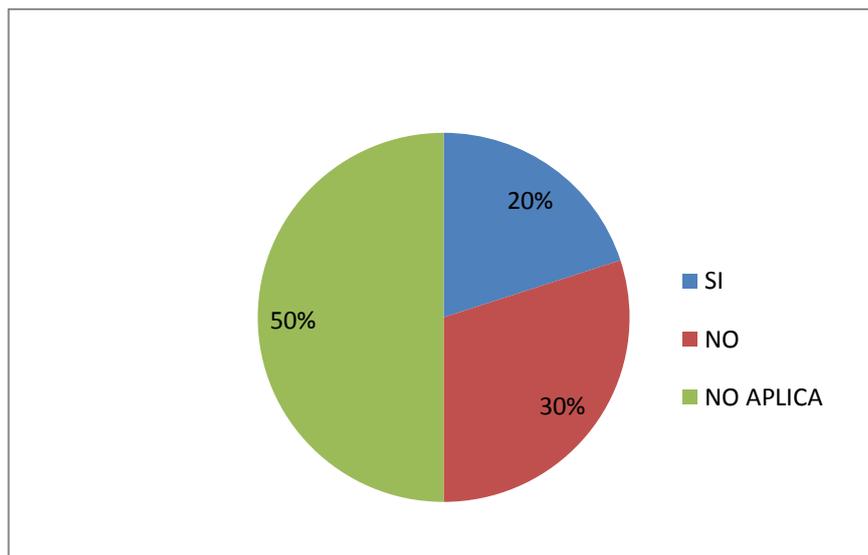
**Tabla 25:** Desempeño del sistema de gestión ambiental

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	3	30%
NO APLICA	5	50%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 28:** Desempeño del sistema de gestión ambiental



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarle a los colaboradores Si la alta gerencia se informaba sobre el desempeño de la gestión ambiental los mismos respondieron el 20% Si, el 30% No y el 50% No aplica.

**Interpretación:** La alta gerencia de la panadería no se informa sobre el desempeño de la gestión ambiental en la misma.

23. ¿Se establece recursos, funciones, responsabilidades y autoridad para el cumplimiento del sistema de gestión ambiental?

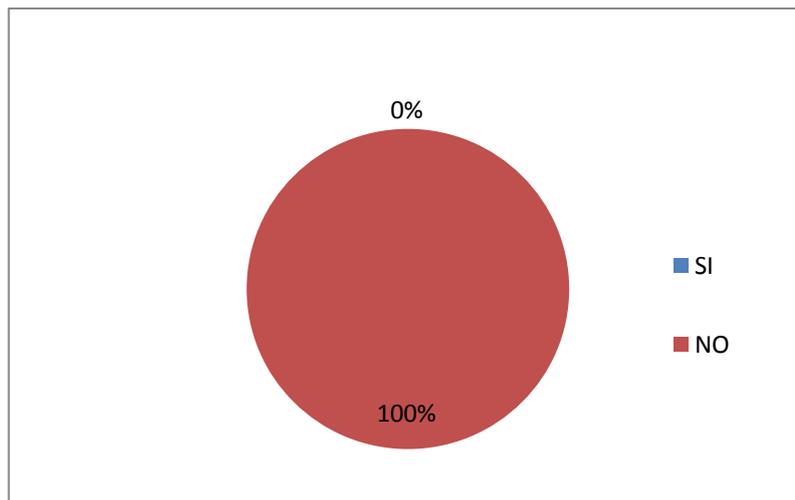
**Tabla 26:** Cumplimiento del sistema de gestión ambiental

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 29:** Cumplimiento del sistema de gestión ambiental



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles a los colaboradores de la panadería si esta establece recursos, funciones, responsabilidades y autoridad para el cumplimiento del sistema de gestión ambiental el 100% dijo No.

**Interpretación:** Al no contar la panadería común documento de gestión ambiental es imposible que la misma establezca recursos, funciones, responsabilidades y autoridad para el cumplimiento de este sistema.

24. ¿Los Procedimientos se establecen de acuerdo a las políticas ambientales vigentes?

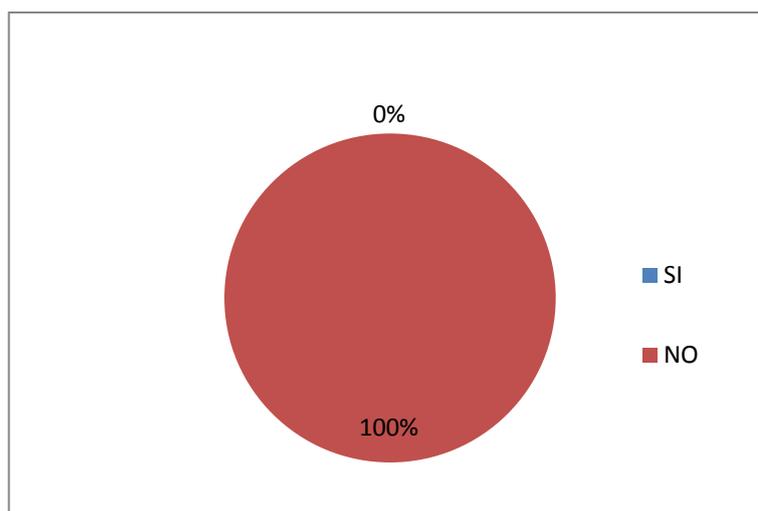
**Tabla 27:** Procedimientos se establecen de acuerdo a las políticas ambientales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 30:** Procedimientos se establecen de acuerdo a las políticas ambientales



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** En cuanto a esta pregunta los colaboradores de la panadería respondieron un 100% que la misma No establece Los Procedimientos de acuerdo a las políticas ambientales vigentes.

**Interpretación:** La panadería no establece los procedimientos de acuerdo a las políticas ambientales, ya que las mismas no se aplican en el desarrollo de sus labores.

25. ¿Se ha capacitado al personal sobre políticas ambientales?

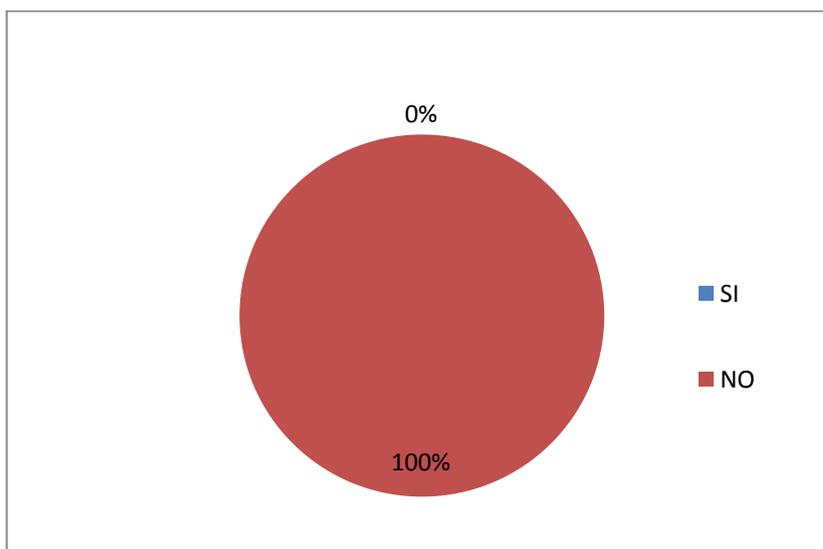
**Tabla 28:** Capacitado al personal sobre políticas ambientales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 31:** Capacitado al personal sobre políticas ambientales



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 100% respondió antes esta pregunta que no reciben capacitaciones acerca de las políticas ambientales.

**Interpretación:** Al desconocer la panadería las políticas ambientales esta no brinda capacitaciones a sus colaboradores acerca de las mismas.

26. ¿Se establece, implementa y mantiene procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales ambientales?

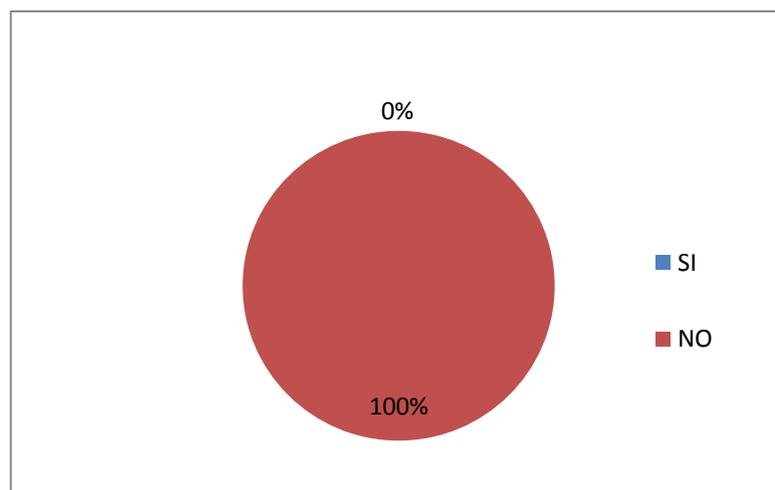
**Tabla 29:** Evaluación de los requisitos legales ambientales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 32:** Evaluación de los requisitos legales ambientales



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles a los encuestados Si se establece, implementa y mantiene procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales ambientales respondieron el 100% No.

**Interpretación:** La panadería actualmente no cumple con todos los requisitos legales ambientales, por lo que No se establece, implementa y mantiene procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales ambientales.

27. ¿Se toman acciones correctivas para mitigar los impactos ambientales?

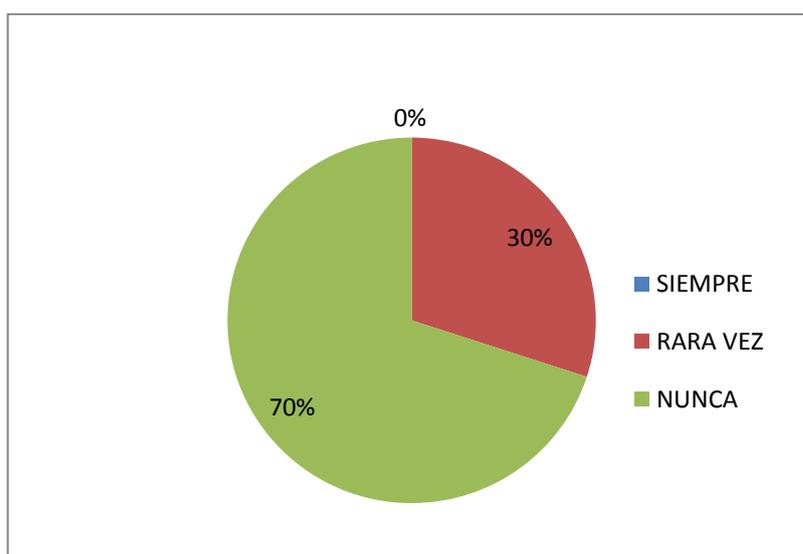
**Tabla 30:** Acciones correctivas para mitigar los impactos ambientales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	3	30%
NUNCA	7	70%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 33:** Acciones correctivas para mitigar los impactos ambientales



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se observa en la tabla y en el gráfico, los encuestados respondieron un 0% Siempre, 30% Rara vez y 70% Nunca se toman acciones correctivas para mitigar los impactos ambientales.

**Interpretación:** Referente al tema de cuidado y protección del medio ambiente la panadería no se encuentra interesada en la misma por lo que no toma acciones correctivas para mitigar los impactos en el mismo.

28. ¿Se hacen informes sobre el desempeño ambiental de la organización?

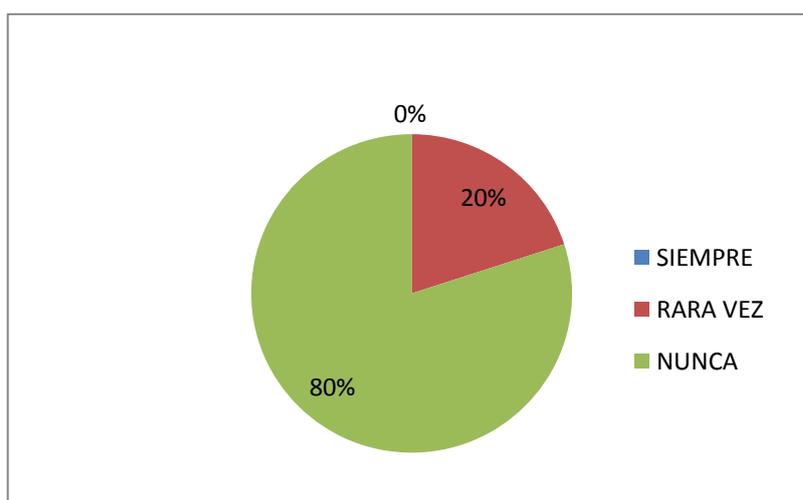
**Tabla 31:** Desempeño ambiental de la organización

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	2	20%
NUNCA	8	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 34:** Desempeño ambiental de la organización



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** En la tabla y en el gráfico se muestra que en cuanto a la realización de informes sobre el desempeño ambiental de la organización el 20% respondió que Rara vez y el 80% Nunca.

**Interpretación:** La panadería no realiza informes sobre el desempeño ambiental de la organización por lo que no tienen una idea clara de la misma.

29. ¿Estos informes detallan el grado de cumplimiento de los objetivos y metas ambientales?

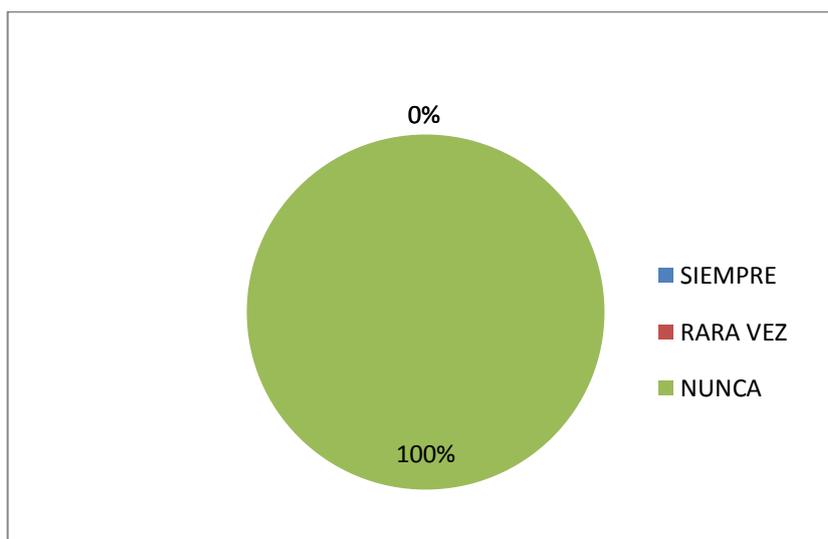
**Tabla 32:** Grado de cumplimiento de los objetivos y metas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 35:** Grado de cumplimiento de los objetivos y metas.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles a cerca de los informes de desempeño ambiental de la panadería el 100% respondió que los mismos Nunca detallan el grado de cumplimiento de los objetivos y metas ambientales.

**Interpretación:** La panadería no elabora informes de desempeño ambiental, por lo que tampoco se tiene una idea o los mismos detallan el grado de cumplimiento de los objetivos y metas ambientales.

30. ¿Estos informes detallan el estado de las acciones correctivas y preventivas ambientales?

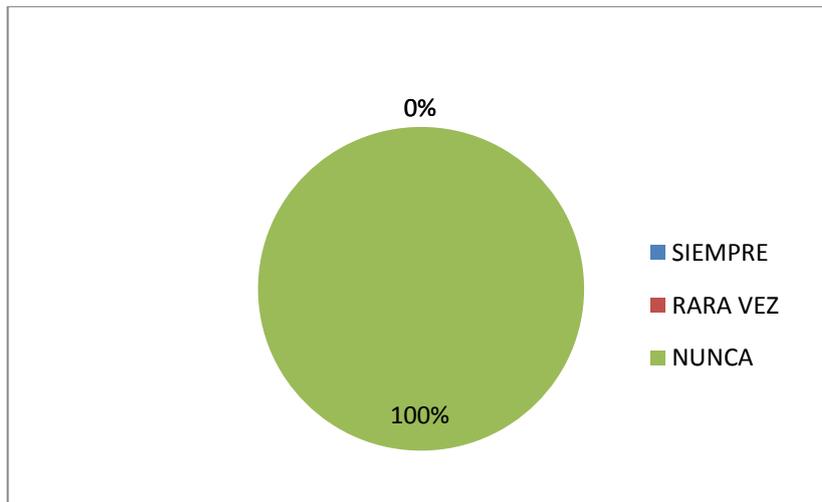
**Tabla 33:** Estado de las acciones correctivas y preventivas ambientales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 36:** Estado de las acciones correctivas y preventivas ambientales



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles a cerca de los informes de desempeño ambiental de la panadería el 100% respondió que los mismos Nunca detallan el estado de las acciones correctivas y preventivas ambientales.

**Interpretación:** Al no elabora informes de desempeño ambiental la panadería, estos tampoco detallaran los mismos detallan el estado de las acciones correctivas y preventivas ambientales.

### 3.6.2 Resultados de la ENCUESTA N°2 sobre riesgos.

1. ¿Conoce usted si el ruido que producen las maquinarias es mayor a los 85 decibeles permitidos?

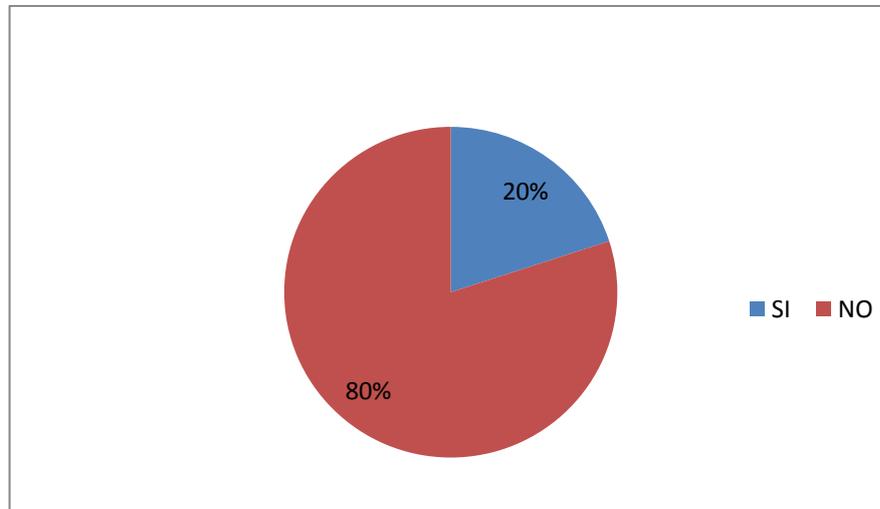
**Tabla 34:** Ruido que producen las maquinarias

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 37:** Ruido que producen las maquinarias



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** En la tabla y en el gráfico siguiente se muestra que el 80% de los encuestados respondieron que NO y apenas un 20% que SI conocen que el ruido producido por la maquinaria es mayor de 85 decibeles.

**Interpretación:** El desconocimiento por parte de la gran mayoría de los colaboradores de la empresa respecto al sonido que producen las maquinarias es alarmante ya que los mismos no saben si estas son mayores a los 80 decibeles permitidos.

2.

¿Ha sentido agotamiento físico al exponerse a altas temperaturas?

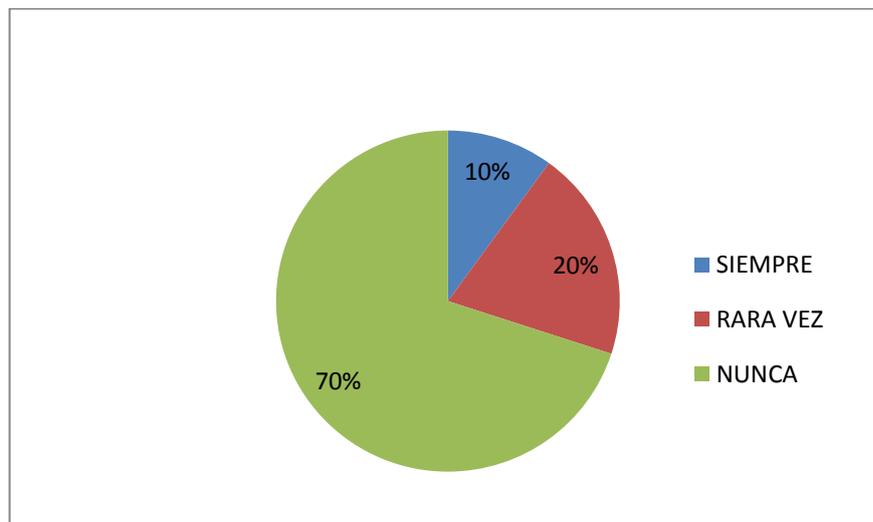
**Tabla 35:** Agotamiento físico al exponerse a altas temperaturas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	10%
RARA VEZ	2	20%
NUNCA	7	70%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 38:** Agotamiento físico al exponerse a altas temperaturas.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles si han sentido agotamiento físico al exponerse a altas temperaturas el 10% dijo SIEMPRE, el 20% RARA VEZ y el 70% NUNCA. (Ver tabla y gráfico)

**Interpretación:** Los colaboradores al exponerse a altas temperaturas por su trabajo solo un 10% sienten agotamiento físico lo que hace referencia a que la mayoría ya se acostumbró a los mismos.

3. ¿En caso de un accidente o incidente tiene una respuesta inmediata de la alta gerencia?

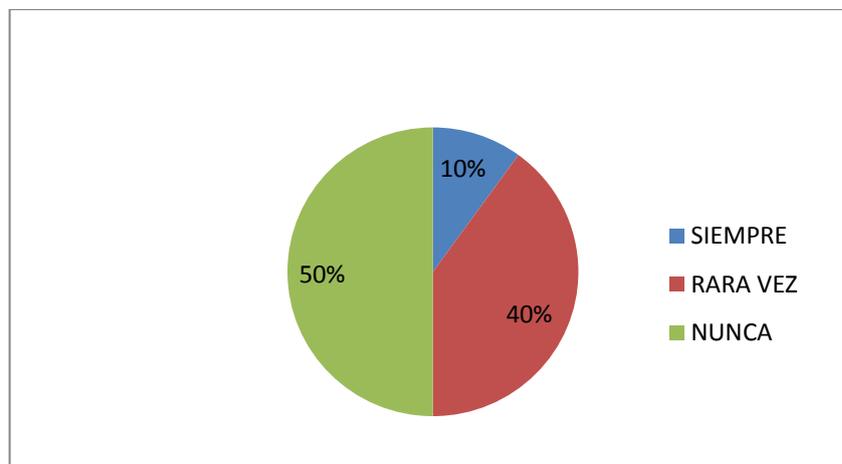
**Tabla 36:** En caso accidente o incidente tiene una respuesta inmediata de la alta gerencia.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	10%
RARA VEZ	4	40%
NUNCA	5	50%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 39:** En caso accidente o incidente tiene una respuesta inmediata de la alta gerencia.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Referente a esta pregunta el 10% dijo Siempre, el 40% Rara Vez y el 50% Nunca, por lo que, en caso de un accidente o incidente la alta gerencia tiene respuesta inmediata ante esta pero no es siempre, podemos decir que es Rara vez y Nunca.

**Interpretación:** Se puede concluir que la entidad en caso accidente o incidente rara vez o nunca tiene respuesta inmediata de la alta gerencia.

4. ¿Para la limpieza de las instalaciones utilizan productos químicos que afectan a la salud?

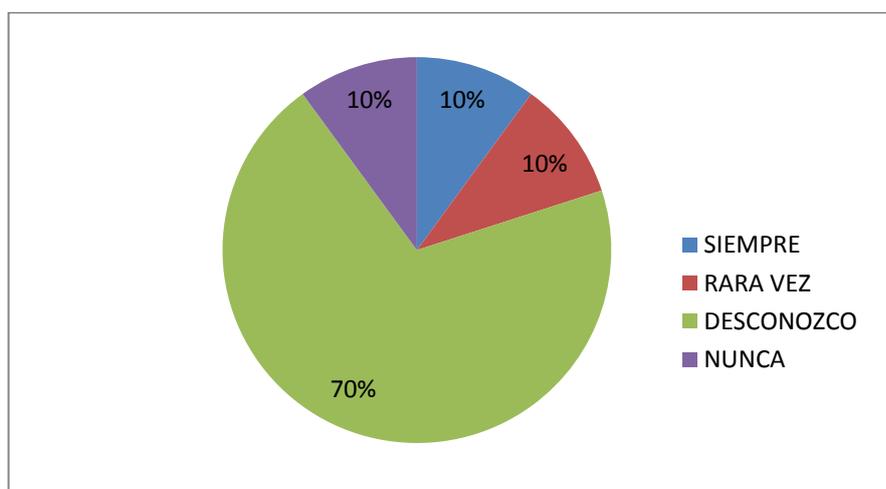
**Tabla 37:** Limpieza de las instalaciones utilizan productos químicos que afectan a la salud.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	10%
RARA VEZ	1	10%
DESCONOZCO	7	70%
NUNCA	1	10%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 40:** Limpieza de las instalaciones utiliza productos químicos que afectan a la salud.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** En cuanto a la utilización de productos químicos para la limpieza de las instalaciones de la panadería que afecten la salud el 10% dijo Siempre, el 10% Rara vez, el 70% Desconocen y el 10% Nunca.

**Interpretación:** El desconocimiento que tiene la mayoría de los colaboradores de la empresa en cuanto al uso de los productos químicos utilizados para la limpieza es alarmante ya que ellos no saben con exactitud a lo que se exponen al usar los mismos y lo que pueden producir en su salud.

5. ¿Realizan un manejo adecuado de los productos utilizados para la limpieza?

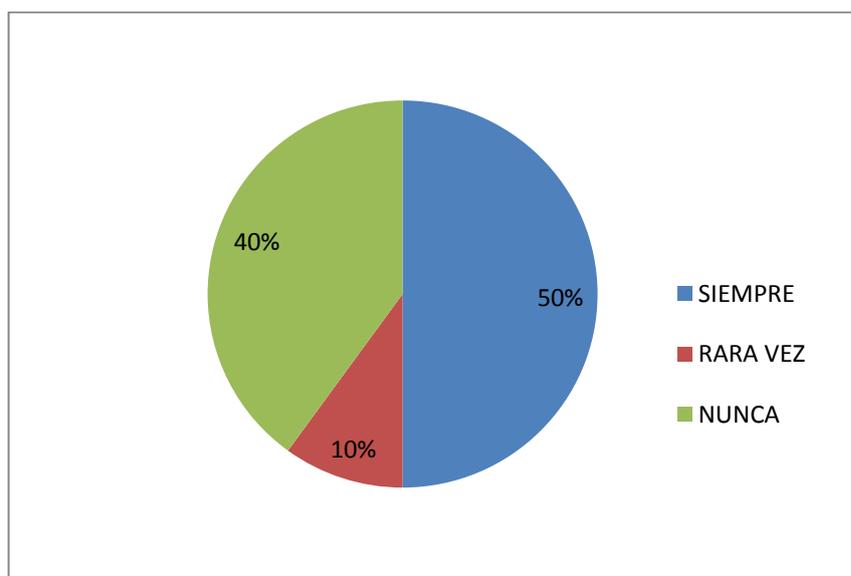
**Tabla 38:** Manejo adecuado de los productos utilizados para la limpieza.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	0%
RARA VEZ	1	20%
NUNCA	4	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 41:** Manejo adecuado de los productos utilizados para la limpieza.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarle se realizan un manejo adecuado de los productos químicos utilizados para la limpieza ellos respondieron 50% Siempre, 10% Rara vez y el 40% Nunca.

**Interpretación:** Aproximadamente siempre se realiza un manejo adecuado de los productos químicos lo que es beneficioso para los colaboradores y por ende para la panadería.

6. ¿Se toma en cuenta las recomendaciones dadas por la gerencia para la utilización de los insumos considerados peligrosos?

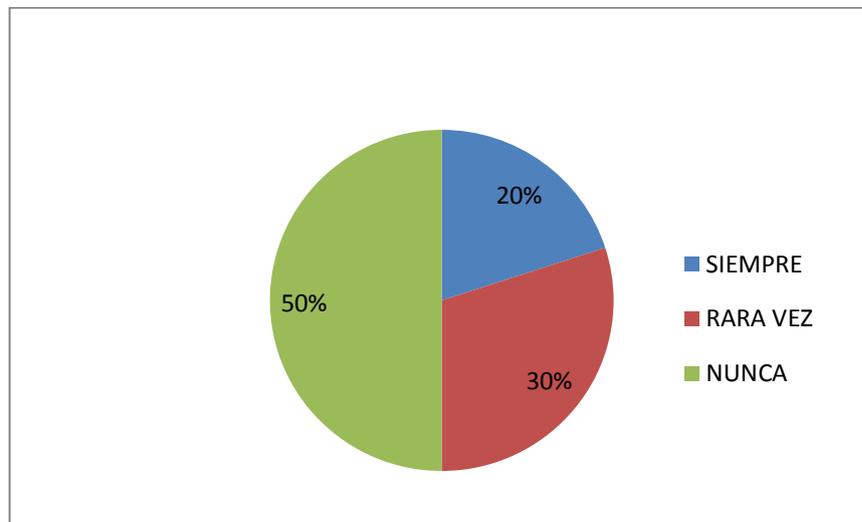
**Tabla 39:** Las recomendaciones dadas por la gerencia para la utilización de los insumos considerados peligrosos.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	20%
RARA VEZ	3	30%
NUNCA	5	50%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 42:** Las recomendaciones dadas por la gerencia para la utilización de los insumos considerados peligrosos.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta cómo se muestra en la tabla y en el gráfico, los colaboradores de la empresa dijeron el 20% Siempre, 30% Rara vez y el 50% Nunca.

**Interpretación:** En cuanto a tomar en cuenta las recomendaciones dadas por la gerencia para la utilización de los insumos considerados peligrosos en la mayoría de las veces nunca se toman en cuenta las mismas.

7. ¿Se exige exámenes médicos al TH al ingresar a la organización?

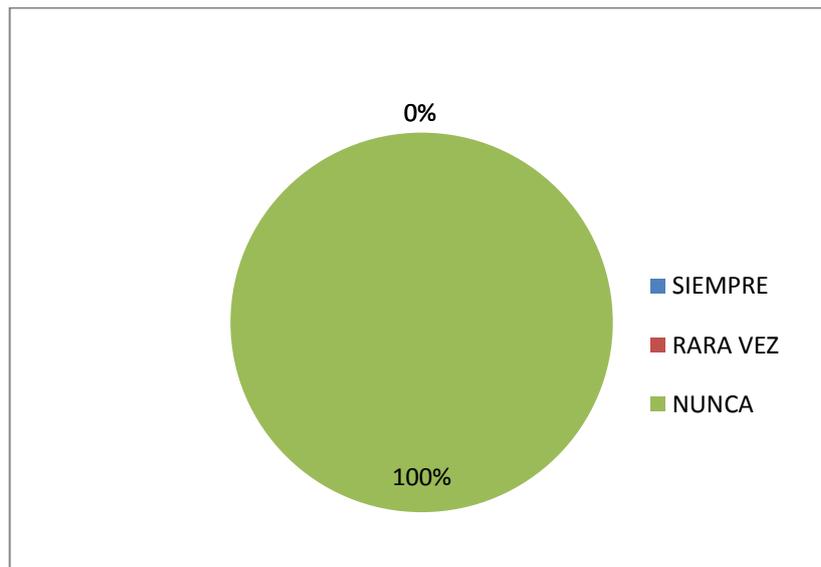
**Tabla 40:** Se exigen exámenes médicos al TH al ingresar a la organización

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 43:** Se exigen exámenes médicos al TH al ingresar a la organización.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se observa en la tabla y el gráfico, ante esta pregunta el 100% de los colaboradores dijeron que Nunca.

**Interpretación:** Se concluye que al ingreso de los colaboradores a la panadería no se les exige exámenes médicos para poder laborar en la misma, lo que con exactitud no se puede saber la realidad de la salud de los mismos.

8. ¿Se actualizan periódicamente los exámenes médicos para cuidar la salud de los colaboradores?

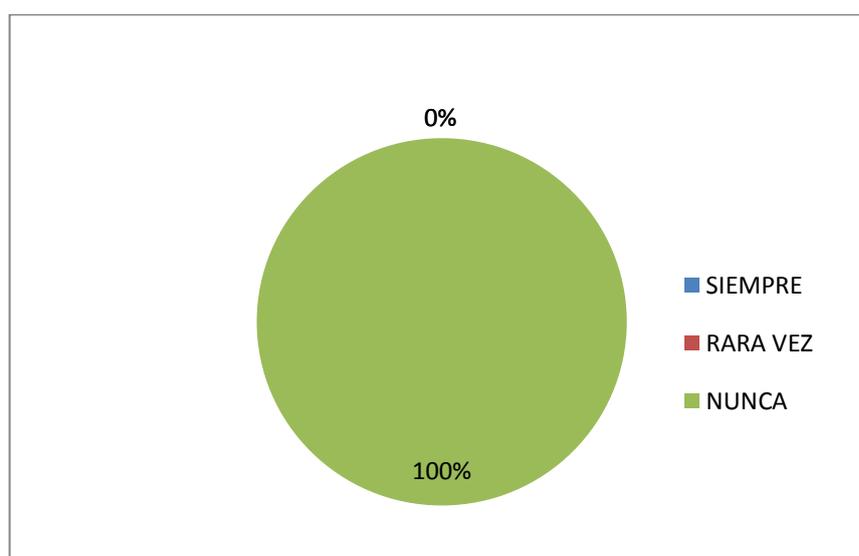
**Tabla 41:** Se actualizan periódicamente los exámenes médicos para cuidar la salud de los colaboradores.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 44:** e actualizan periódicamente los exámenes médicos para cuidar la salud de los colaboradores.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** En cuanto a la actualización periódica de los exámenes médicos de los colaboradores los mismos respondieron que Nunca un 100%. (Ver tabla y anexo)

**Interpretación:** Es imposible que los se realicen actualización de los exámenes médicos de los colaboradores si los mismos no son exigidos al momento de entrar a laborar en la panadería.

9. ¿Existen programas para la reducción de ruidos que afecten al Talento Humano?

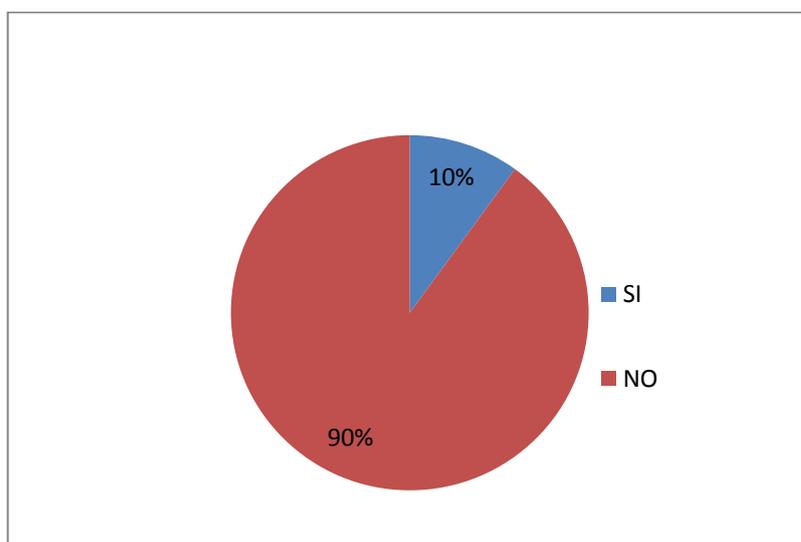
**Tabla 42:** Existen programas para la reducción de ruidos que afecten al Talento Humano.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	9	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 45:** Existen programas para la reducción de ruidos que afecten al Talento Humano.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles si existen programas para la reducción de ruidos que afecten a los colaboradores un 10% dijo SI y un 90% No.

**Interpretación:** La panadería no cuenta actualmente con programas que reduzcan los niveles de sonido que producen las maquinarias de la misma.

10. ¿Al trabajar con polvo (harina) usted utiliza mascarilla para evitar daños a su salud?

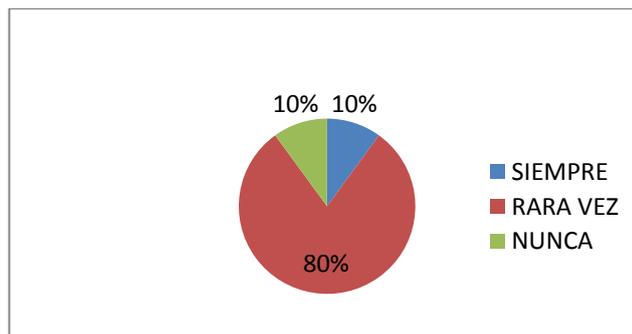
**Tabla 43:** Al trabajar con polvo (harina) usted utiliza mascarilla para evitar daños a su salud.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	10%
RARA VEZ	8	80%
NUNCA	1	10%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 46:** Al trabajar con polvo (harina) usted utiliza mascarilla para evitar daños a su salud



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** La tabla y el gráfico muestran que ante esta pregunta los colaboradores de la panadería respondieron un 10% Siempre, 80% Rara vez y el 10% restante Nunca.

**Interpretación:** La panadería no brinda todos los implementos necesarios para la protección de la salud de los colaboradores.

11. ¿La gerencia toma medidas correctivas cuando un colaborador demuestra síntomas de deterioro de su salud?

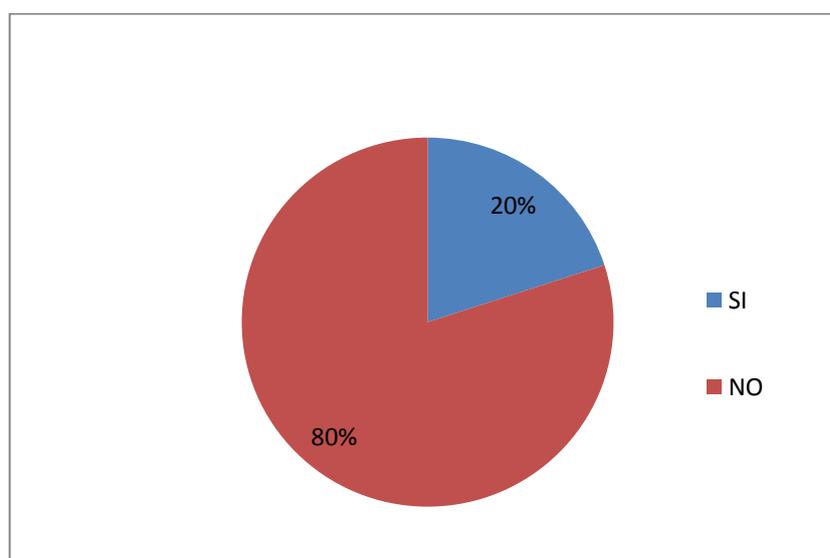
**Tabla 44:** La gerencia toma medidas correctivas cuando un colaborador demuestra síntomas de deterioro de su salud.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 47:** La gerencia toma medidas correctivas cuando un colaborador demuestra síntomas de deterioro de su salud



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 20% de los encuestados respondieron que Si y un 80% que no, como se ve en la tabla y en el gráfico.

**Interpretación:** La gerencia no toma medidas correctivas ante síntomas de deterioros de la salud de sus colaboradores.

12. ¿Dentro de sus actividades considera tener carga de trabajo mental?

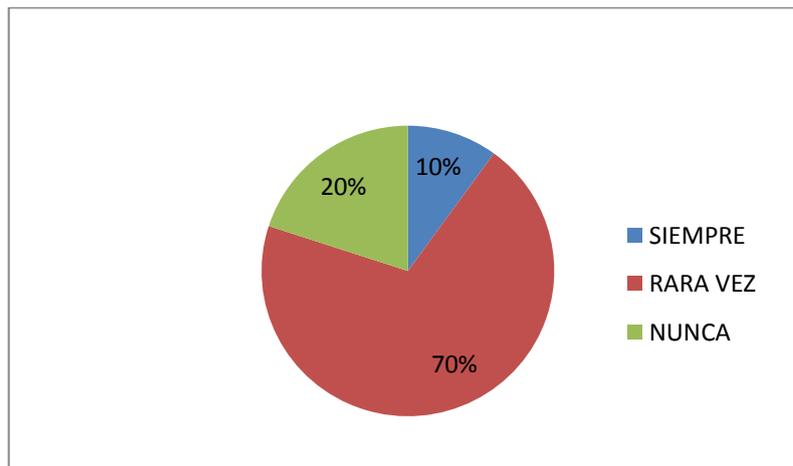
**Tabla 45:** Considera tener carga de trabajo mental.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	10%
RARA VEZ	7	70%
NUNCA	2	20%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 48:** Considera tener carga de trabajo mental



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** En la tabla y el gráfico se muestra como el 10% respondió Siempre, 70% Rara vez y el 20% restante Nuca ante esta pregunta.

**Interpretación:** Los colaboradores que laboran en la panadería respondieron en su mayoría que rara vez sienten tener carga mental en el desarrollo de sus labores dentro de las instalaciones de misma.

13. ¿Usted realiza sobre esfuerzos dentro de sus actividades diarias?

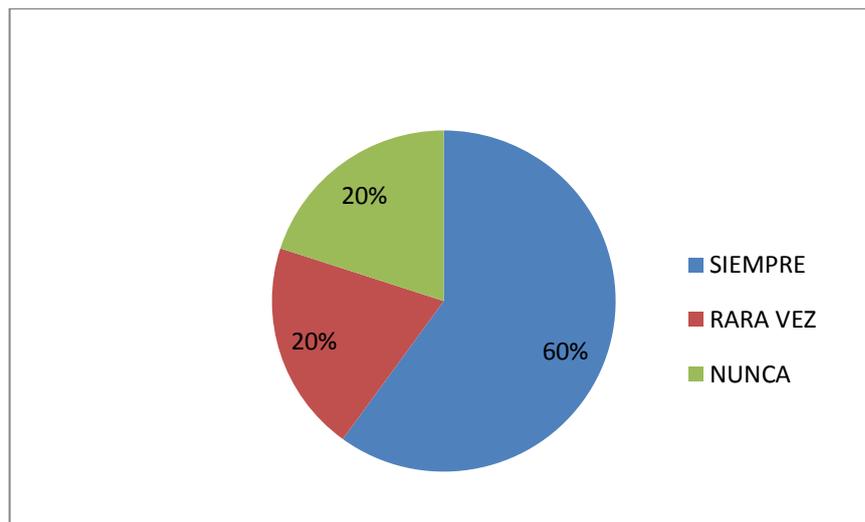
**Tabla 46:** Realiza sobre esfuerzos dentro de sus actividades.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	60%
RARA VEZ	2	20%
NUNCA	2	20%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 49:** Realiza sobre esfuerzos dentro de sus actividades.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta cómo se observa en la tabla y los gráficos, los colaboradores de la empresa respondieron el 60% Siempre, 20% Rara vez y el 20% restante Nunca.

**Interpretación:** Los colaboradores de la panadería realizan en su mayoría sobre esfuerzos dentro de sus actividades diarias.

14. ¿Los lugares de trabajo, herramientas, tareas están acorde con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y capacidades de las personas?

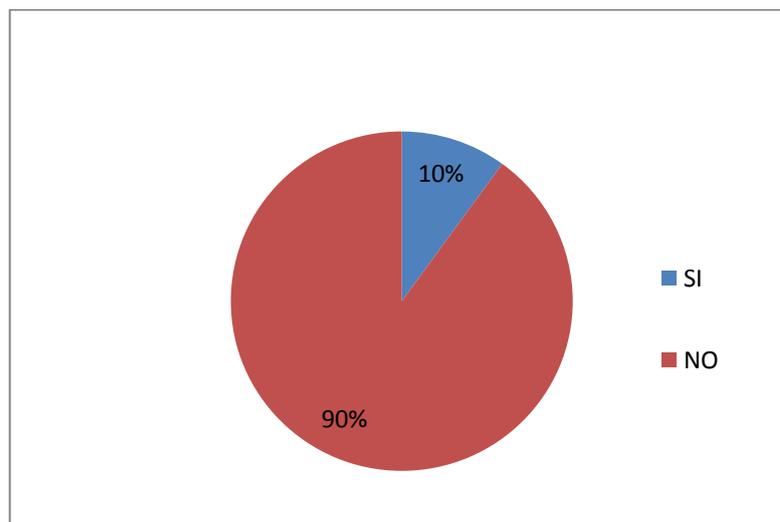
**Tabla 47:** Los lugares de trabajo, herramientas, tareas están acorde con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y capacidades de las personas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

Elaborador por: Wilson Escudero

Fuente: Encuesta

**Grafico 50:** Los lugares de trabajo, herramientas, tareas están acorde con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y capacidades de las personas.



Elaborador por: Wilson Escudero

Fuente: Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta los colaboradores de la panadería respondieron el 10% Si y el 90% No.

**Interpretación:** Se concluye que los lugares de trabajo, herramientas, tareas no están acorde al 100% con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y capacidades de las personas que laboran en la panadería.

15. ¿Las posturas que se opta para realizar su trabajo en qué grado le provocan cansancio?

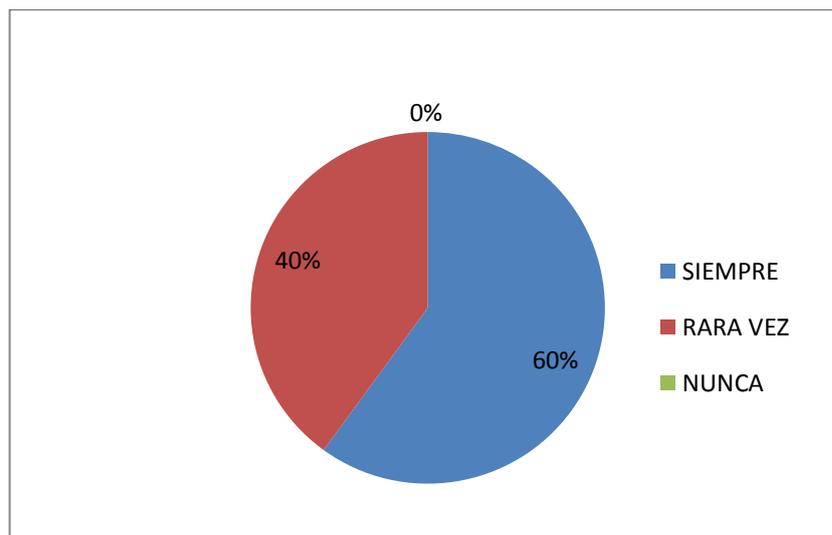
**Tabla 48:** Le provocan cansancio las posturas que adopta en su puesto.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	60%
RARA VEZ	4	40%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 51:** Le provocan cansancio las posturas que adopta en su puesto.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Los encuestados ante esta pregunta respondieron un 60% Siempre y el 40% Rara vez.

**Interpretación:** En su mayoría las posturas que se optan para realizar el trabajo provocan siempre cansancio.

16. ¿La gerencia ha establecido normas y/o políticas para mejorar las condiciones laborales?

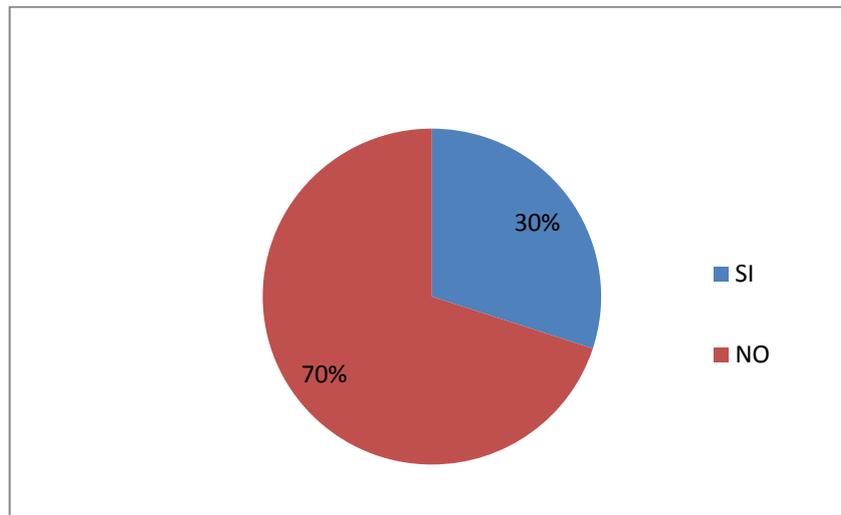
**Tabla 49:** Establecimiento de normas y/o políticas para mejorar las condiciones laborales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 52:** Establecimiento de normas y/o políticas para mejorar las condiciones laborales



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Un 30% de los encuestados respondieron que Si y el 70% que No ante esta pregunta, como se observa en la tabla y los gráficos.

**Interpretación:** La gerencia en su mayoría no ha establecido normas y/o políticas para mejorar las condiciones laborales de los colaboradores.

17. ¿Tiene conocimiento sobre la prevención de Riesgos Laborales?

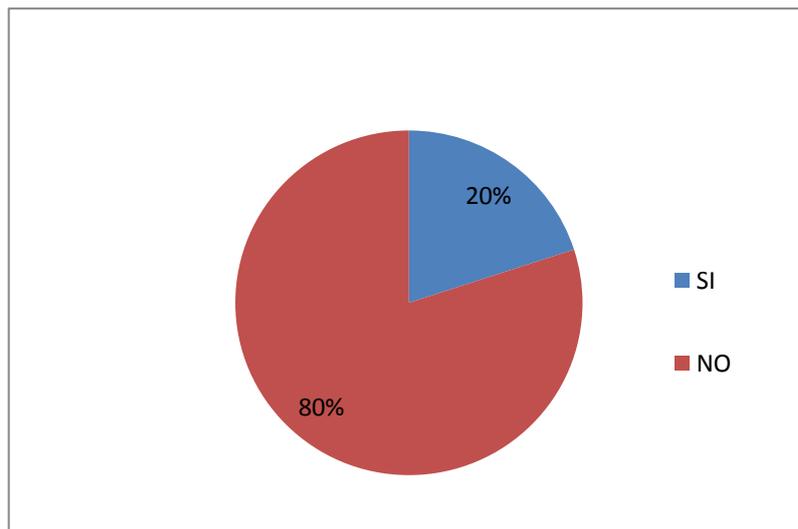
**Tabla 50:** Prevención de Riesgos Laborales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	0%
NO	8	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 53:** Prevención de Riesgos Laborales



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta los colaboradores de la empresa respondieron un 20% SI y el 80% restante No.

**Interpretación:** Los colaboradores de la panadería no tienen en su mayoría conocimiento sobre la prevención de Riesgos Laborales por lo que no saben cómo reaccionar correctamente ante los mismos.

18. ¿Existe capacitación sobre primeros auxilios para actuar ante accidentes e incidentes?

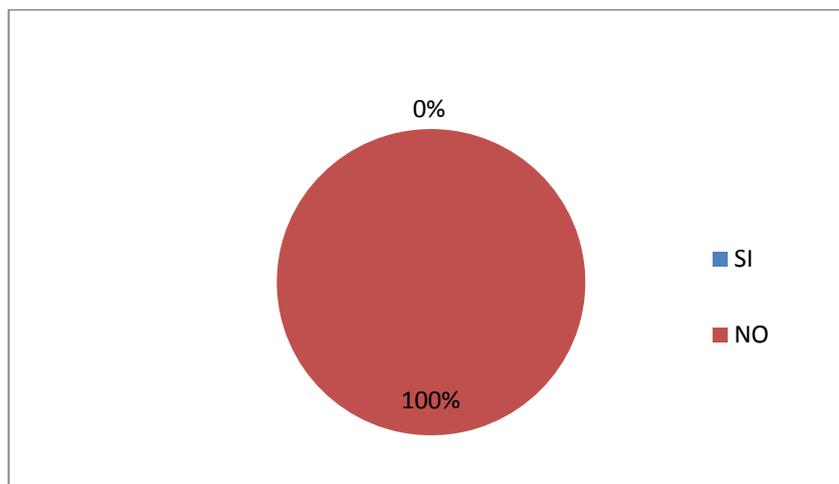
**Tabla 51:** Capacitación sobre primeros auxilios

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 54:** Capacitación sobre primeros auxilios



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta los colaboradores respondieron un 100% que No existen capacitaciones de primeros auxilios.

**Interpretación:** La panadería no brinda actualmente a sus colaboradores capacitaciones sobre primeros auxilios lo que refleja que ellos no saben cómo reaccionar ante los accidentes e incidentes.

19. ¿La Panadería cuenta con los equipos necesarios para la protección de las personas?

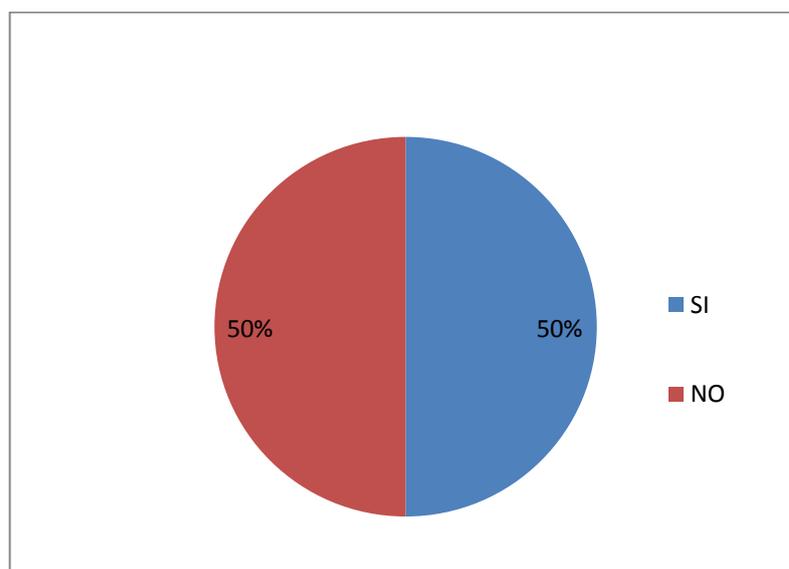
**Tabla 52:** Equipos necesarios para la protección de las personas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 55:** Equipos necesarios para la protección de las personas



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 50% respondió que No y el 50% restante dijo que Si existen equipos para su protección en la panadería. (Ver tabla y gráfico)

**Interpretación:** Actualmente los colaboradores de la panadería dicen que en las instalaciones de las mismas existen equipos para su protección, pero no todos los necesarios.

20. ¿Los equipos existentes dentro de la panadería se encuentran en buen estado y a la vista para su utilización?

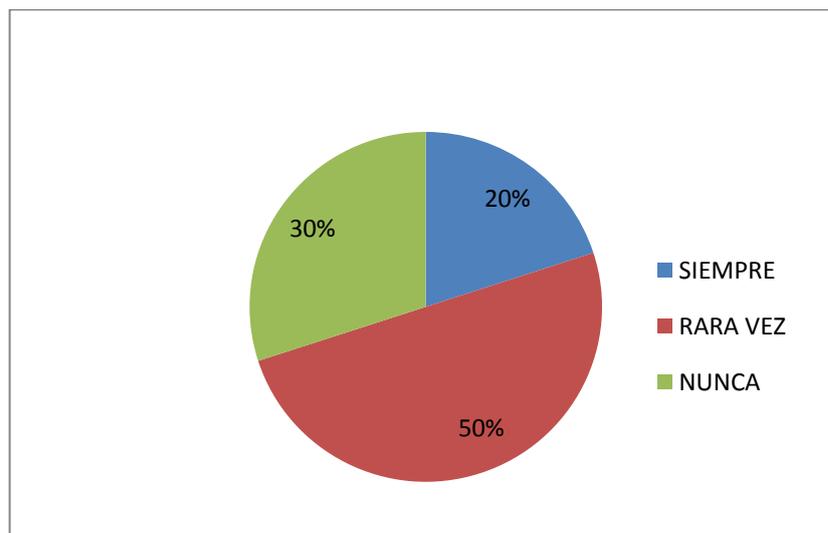
**Tabla 53:** Se encuentran en buen estado los equipos y se encuentran a la vista.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	20%
RARA VEZ	5	50%
NUNCA	3	30%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 56:** Se encuentran en buen estado los equipos y se encuentran a la vista.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Los encuestados ante esta pregunta respondieron un 20% Siempre, 50% Rara vez y 30% Nunca.

**Interpretación:** Los equipos existentes en la panadería no están al 100% a la vista de los colaboradores para el uso adecuado de los mismos.

21. ¿En las actividades de riesgo usted utiliza los equipos de protección con los que cuenta la panadería?

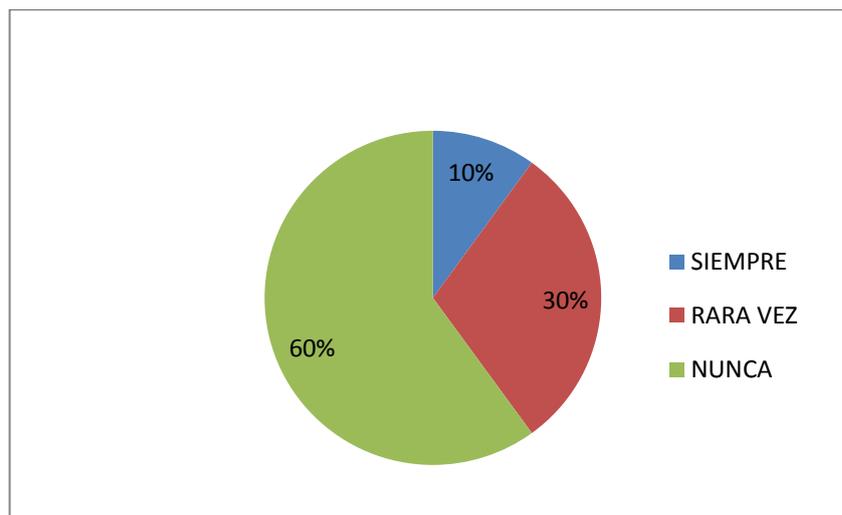
**Tabla 54:** Utiliza los equipos de protección en sus actividades.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	10%
RARA VEZ	3	30%
NUNCA	6	60%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 57:** Utiliza los equipos de protección en sus actividades.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 10% respondió Siempre, el 30% Rara Vez y el 60% Nunca los colaboradores de la panadería utilizan los equipos de protección.

**Interpretación:** Ante las actividades de riesgo los colaboradores de la panadería respondieron que casi nunca utilizan los equipos de protección existente en las instalaciones de la misma.

22. ¿Los colaboradores tienen acceso a los equipos para actuar en caso de emergencia como incendios, entre otros?

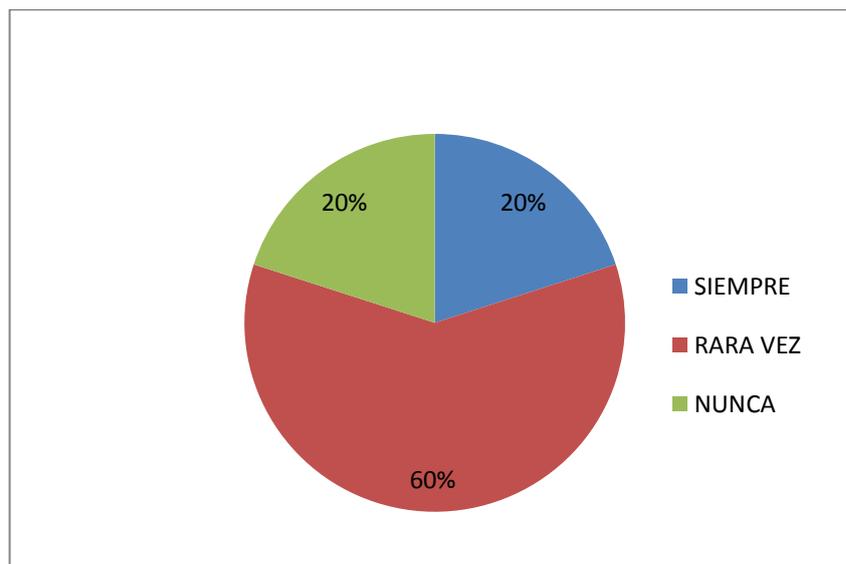
**Tabla 55:** Tienen acceso a los equipos para actuar en caso de emergencia como incendios, entre otros

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	20%
RARA VEZ	6	60%
NUNCA	2	20%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 58:** Tienen acceso a los equipos para actuar en caso de emergencia como incendios, entre otros



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta los encuestados respondieron el 20% Siempre, el 60% Rara vez y el 20% Nunca.

**Interpretación:** Los colaboradores rara vez tienen acceso a los equipos para actuar en caso de emergencia como incendios, entre otros, lo que no brinda la seguridad necesaria a los mismos.

23. ¿En qué estado se encuentran las instalaciones eléctricas?

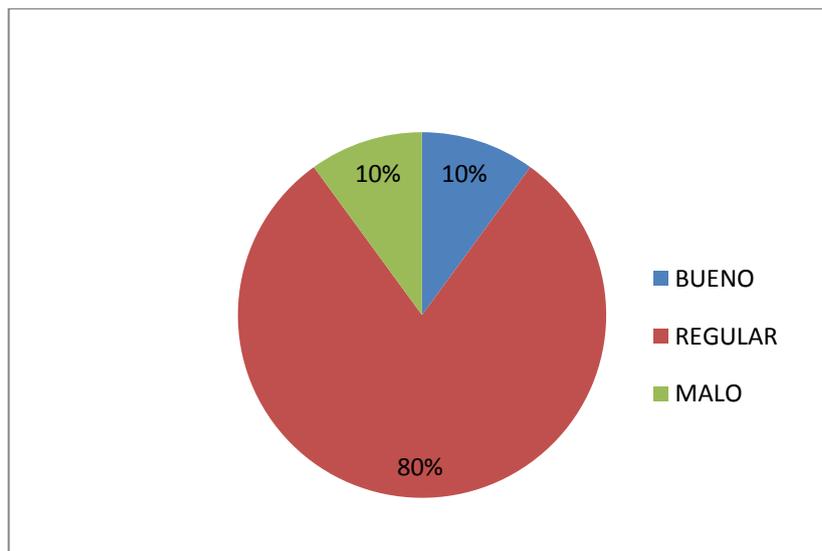
**Tabla 56:** En que estado se encuentran las instalaciones eléctricas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1	10%
REGULAR	8	80%
MALO	1	10%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 59:** En que estado se encuentran las instalaciones eléctricas



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta cómo se observa en la tabla y en el gráfico, el 10% respondió Bueno, 80% Regular y el 10% Malo.

**Interpretación:** Las instalaciones eléctricas de la panadería en su mayoría están en una condición regular, por lo que la gerencia debería tomar medidas correctivas.

24. ¿Existe una buena distribución de planta para minimizar movimientos y así evitar riesgos?

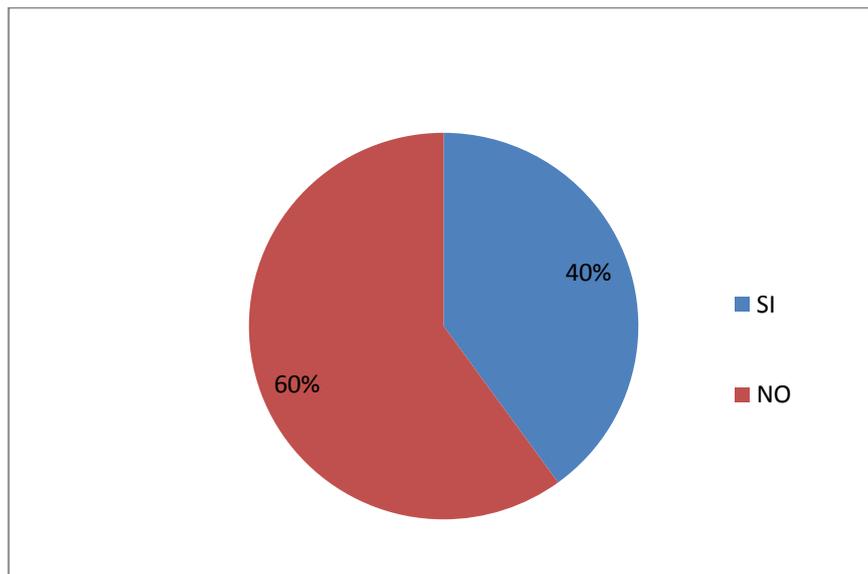
**Tabla 57:** Existe una buena distribución de planta para minimizar movimientos y así evitar riesgos.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 60:** Existe una buena distribución de planta para minimizar movimientos y así evitar riesgos.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se aprecia en la tabla y en el gráfico el 40% respondió Si y el 60% restante No fue lo que respondieron antes esta pregunta.

**Interpretación:** Actualmente en la panadería en su mayoría no existe una buena distribución de planta para minimizar movimientos y así evitar riesgos y consecuencia peores.

25. ¿Se realiza mantenimientos periódicos de las instalaciones y equipos para tomar acciones correctivas?

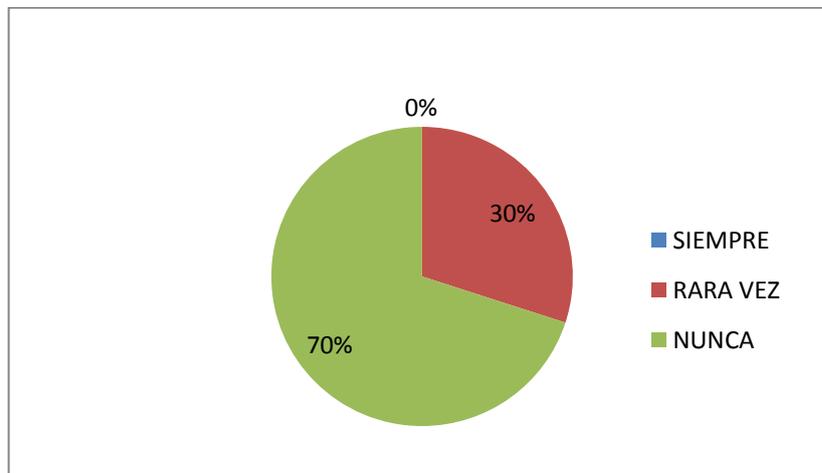
**Tabla 58:** Se realiza mantenimientos periódicos de las instalaciones y equipos para tomar acciones correctivas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	3	20%
NUNCA	7	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 61:** Se realiza mantenimientos periódicos de las instalaciones y equipos para tomar acciones correctivas.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta los encuestados respondieron el 30% Siempre y el 70% Nunca. (Ver tabla y gráfico)

**Interpretación:** Podemos concluir que la panadería en su mayoría nunca se realiza mantenimientos periódicos de las instalaciones y equipos para tomar acciones correctivas.

26. ¿Existe las señaléticas necesarias dentro de la Panadería y Pastelería “Indupanes” identificando zonas de riesgos y zonas seguras?

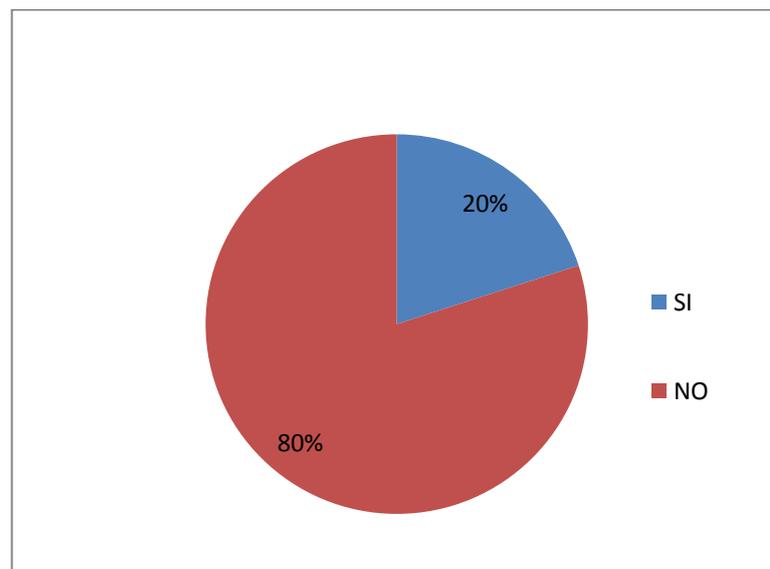
**Tabla 59:** Existe las señaléticas necesarias dentro de la panadería identificando zonas de riesgos y zonas seguras.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 62:** Existe las señaléticas necesarias dentro de la panadería identificando zonas de riesgos y zonas seguras.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Los colaboradores ante esta pregunta respondieron el 20% Si y el 80% No. (Ver tabla y gráfico).

**Interpretación:** En la panadería no existe en su totalidad las señaléticas necesarias dentro de las instalaciones de la misma identificando zonas de riesgos y zonas seguras.

27. ¿Cuenta con un inventario de los Equipos y maquinarias existentes?

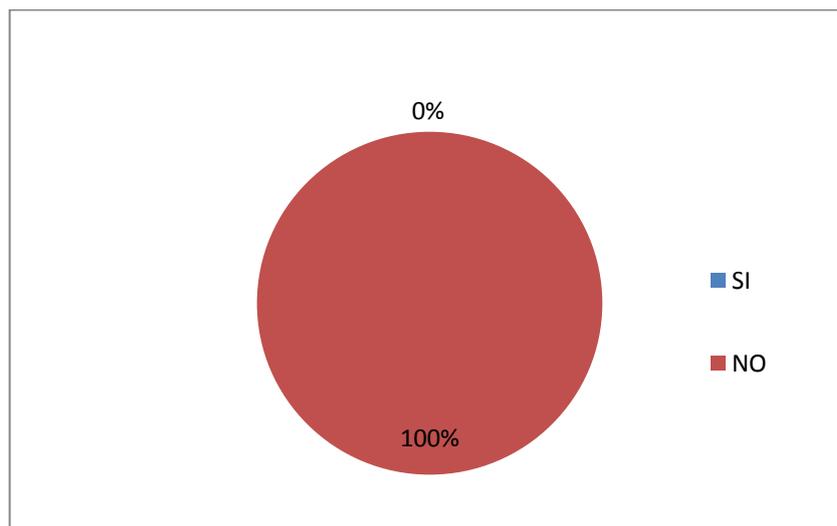
**Tabla 60:** Cuenta con un inventario de los Equipos y maquinarias existentes.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 63:** Cuenta con un inventario de los Equipos y maquinarias existentes.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como podemos ver en la tabla y los gráficos el total de colaboradores de la panadería respondieron que No.

**Interpretación:** La panadería no cuenta actualmente con un inventario de los Equipos y maquinarias existentes en la misma.

28. ¿La Panadería y Pastelería “Indupanes” cuenta con programas de Mantenimiento a la maquinaria?

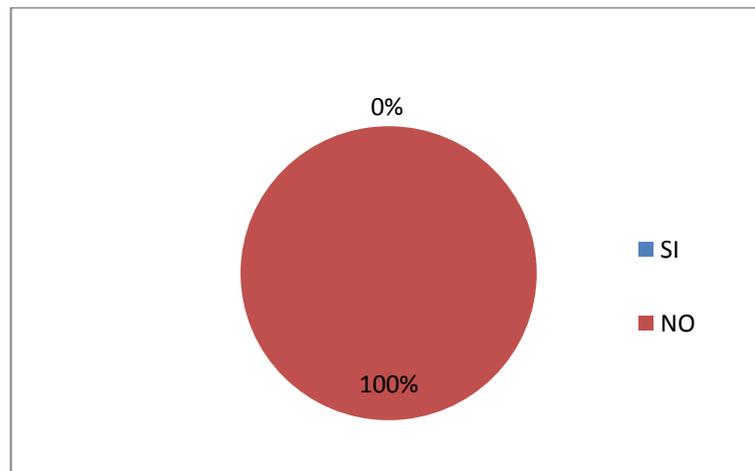
**Tabla 61:** Cuenta con programas de Mantenimiento a la maquinaria.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 64:** Cuenta con programas de Mantenimiento a la maquinaria.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 100% de los encuestados ante esta pregunta respondieron que No.

**Interpretación:** La panadería actualmente no cuenta con programas de Mantenimiento a la maquinaria por lo que se entiende que las mismas no están en perfectas condiciones.

29. ¿La Panadería y Pastelería cuenta con un manual para el manejo de la maquinaria?

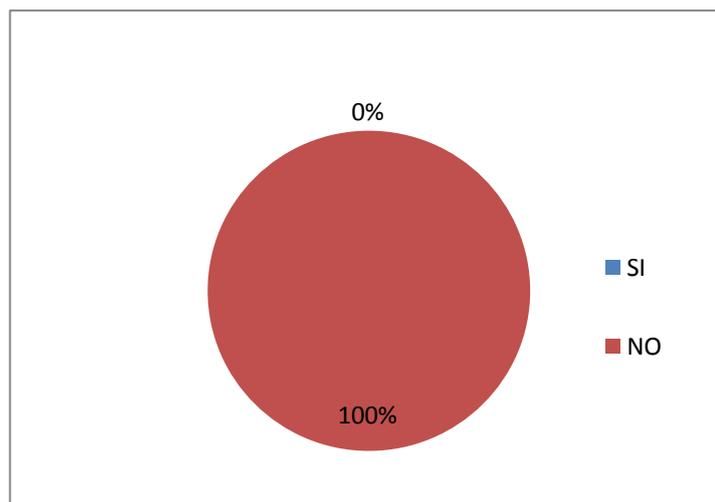
**Tabla 62:** Cuenta con un manual para el manejo de la maquinaria.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 65:** Cuenta con un manual para el manejo de la maquinaria.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 100% de los colaboradores de la empresa respondieron No. (Ver tabla y gráfico)

**Interpretación:** La Panadería no cuenta con un manual para el manejo de la maquinaria, por lo que los colaboradores de la misma no saben darle el uso adecuado a la maquinaria.

30. ¿Cuál es el riesgo en el manejo de las maquinarias?

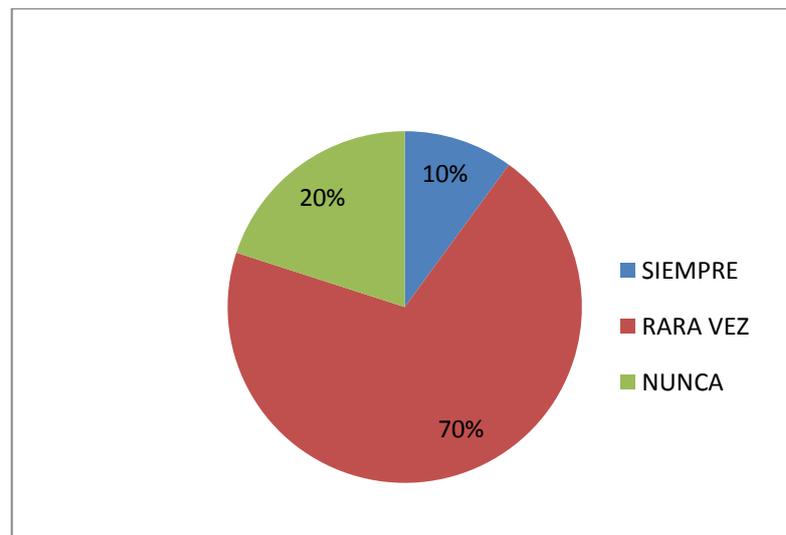
**Tabla 63:** Cuál es el riesgo en el manejo de las maquinarias.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	1	0%
MEDIO	7	20%
BAJO	2	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 66:** Cuál es el riesgo en el manejo de las maquinarias



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 10% respondió Alto, 70% medio y el 20 % restante Bajo.

**Interpretación:** La mayoría de los colaboradores respondieron que el riesgo en el manejo de las maquinarias es Medio.

31. ¿La gerencia tiene un compromiso de prevención de los daños y deterioro de la salud?

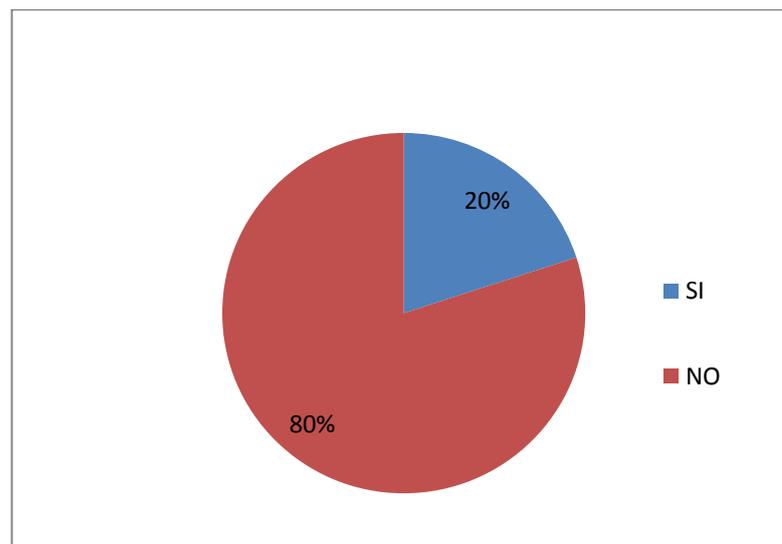
**Tabla 64:** La gerencia tiene un compromiso de prevención de los daños y deterioro de la salud.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 67:** La gerencia tiene un compromiso de prevención de los daños y deterioro de la salud.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como podemos ver en la tabla y el gráfico el 20% de los encuestados respondieron que Si y el 80% No ante esta pregunta.

**Interpretación:** La gerencia la panadería no tiene un compromiso de prevención de los daños y deterioro de la salud de los colaboradores que laboran en la misma.

32. ¿La política de SST es apropiada a la naturaleza y magnitud de la organización?

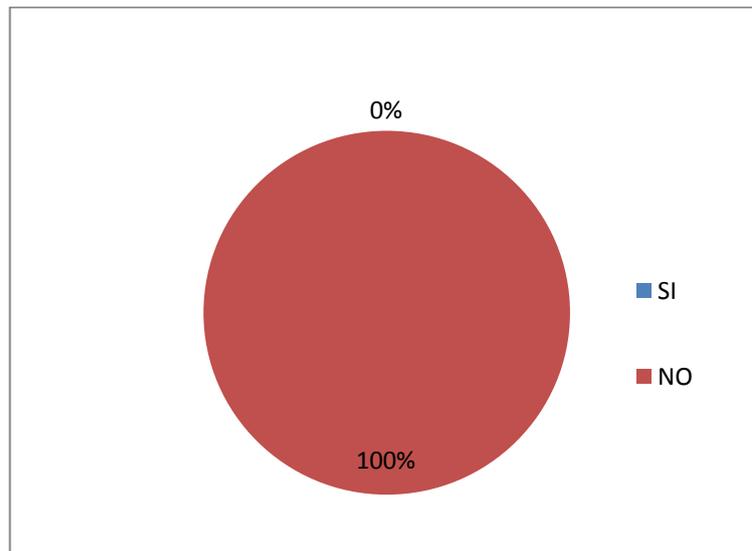
**Tabla 65:** La política de SST es apropiada a la naturaleza y magnitud de la organización.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 68:** La política de SST es apropiada a la naturaleza y magnitud de la organización.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se ve en la tabla y el gráfico el 100% de los encuestado respondieron que No ante esta pregunta.

**Interpretación:** Las políticas de SST existentes en la panadería no son las apropiadas a la naturaleza y magnitud de la organización, lo que provoca consecuencias graves.

33. ¿Estas políticas incluyen un compromiso a la prevención de lesión y enfermedad, y mejoramiento continuo en la gestión y el desempeño?

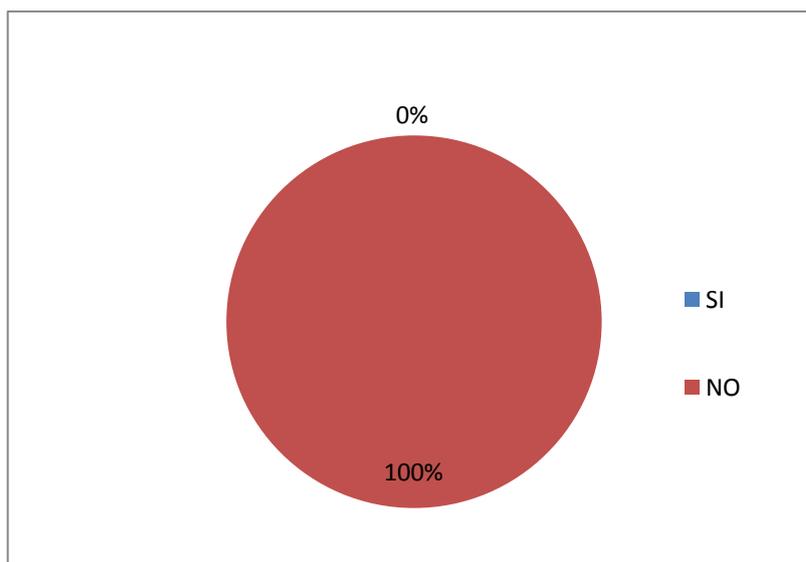
**Tabla 66:** Estas políticas incluyen un compromiso a la prevención de lesión y enfermedad, y mejoramiento continuo en la gestión y el desempeño.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 69:** Estas políticas incluyen un compromiso a la prevención de lesión y enfermedad, y mejoramiento continuo en la gestión y el desempeño.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 100% de los colaboradores de la panadería respondieron antes esta pregunta No.

**Interpretación:** Las políticas existentes en la panadería no incluyen un compromiso a la prevención de lesión y enfermedad, y mejoramiento continuo en la gestión y el desempeño de la misma y con relación a los colaboradores de la misma.

34. ¿La Panadería y Pastelería “Indupanes” cuenta con objetivos de SST documentados?

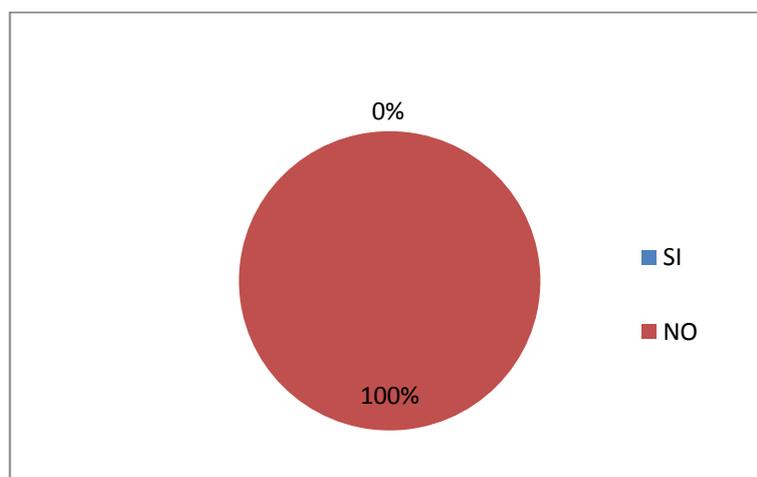
**Tabla 67:** Cuenta con objetivos de SST documentados.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 70:** Cuenta con objetivos de SST documentados.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 100% de los colaboradores ante esta pregunta dijeron que No.

**Interpretación:** La panadería actualmente no cuenta con objetivos de SST documentados que protejan a los colaboradores de la misma.

35. ¿El Talento Humano identifica las actividades rutinarias y no rutinarias?

**Tabla 68:** El Talento Humano identifica las actividades rutinarias y no rutinarias.

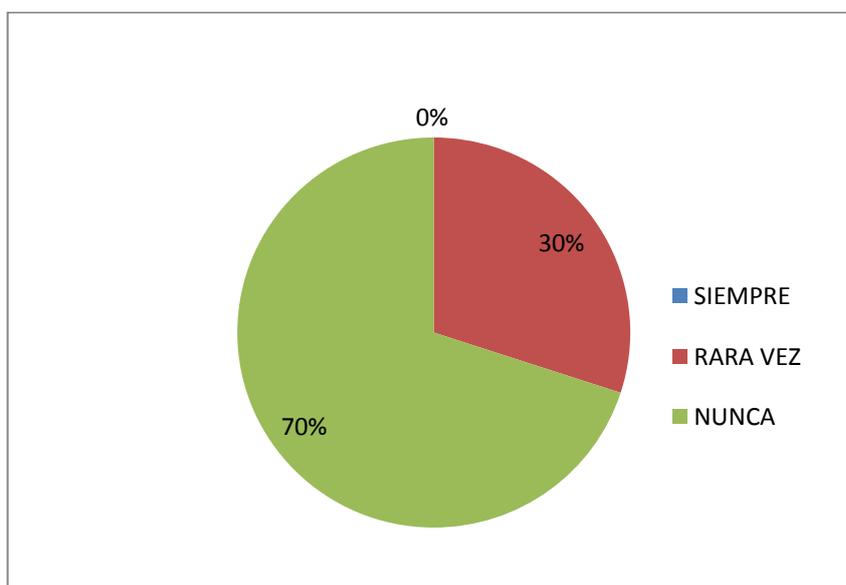
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%

RARA VEZ	3	30%
NUNCA	7	70%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 71: Talento Humano identifica las actividades rutinarias y no rutinarias.**



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta los colaboradores respondieron un 30% Rara vez y el 70% restante Nunca

**Interpretación:** El talento humano no identifica con claridad cuales actividades que ellos desarrollan en la panadería son rutinarias y no rutinarias.

35. ¿Existe un conocimiento de los riesgos existentes dentro de la Panadería y Pastelería “Indupanes” por parte de la alta Dirección?

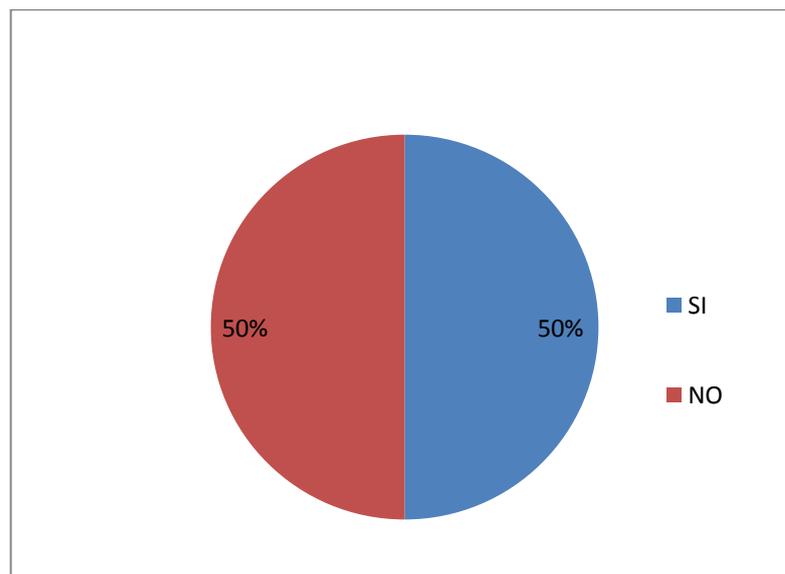
**Tabla 69:** Existe un conocimiento de los riesgos existentes dentro de la Panadería.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 72:** Existe un conocimiento de los riesgos existentes dentro de la Panadería.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 50% de los colaboradores dicen que No y el 50% restante que Si existe un conocimiento de los riesgos existente por parte de la alta gerencia.

**Interpretación:** Los colaboradores de la panadería aseguran que existe un conocimiento de los riesgos existentes dentro de la Panadería y Pastelería “Indupanes” por parte de la alta Dirección.

36. ¿La alta dirección tiene en cuenta los requisitos legales para el establecimiento de objetivos en el SST?

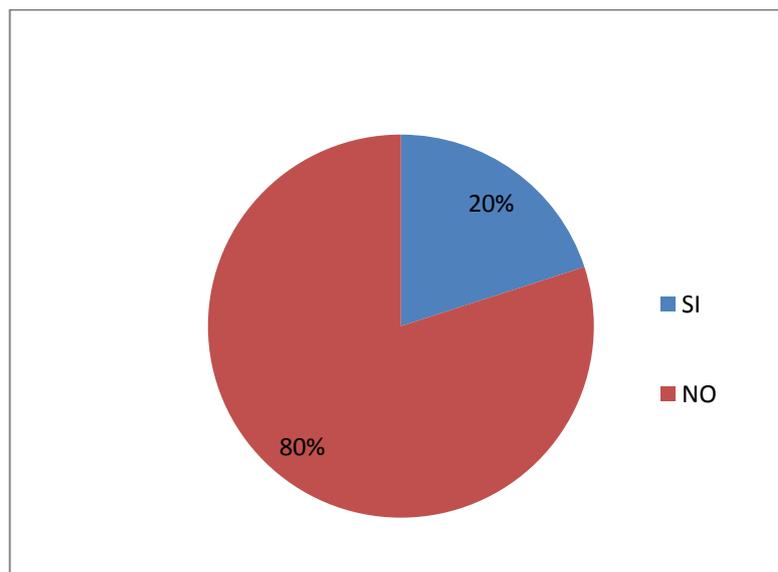
**Tabla 70:** La alta dirección tiene en cuenta los requisitos legales para el establecimiento de objetivos en el SST.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 73:** La alta dirección tiene en cuenta los requisitos legales para el establecimiento de objetivos en el SST



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 20% respondió Si y el 80% No.

**Interpretación:** La alta dirección no tiene en cuenta los requisitos legales para el establecimiento de objetivos en el SST, por lo que no tiene una planificación referente a la misma.

37. ¿La gerencia define roles, asigna responsabilidades y funciones, y delega autoridades, para facilitar la gestión efectiva de Salud y Seguridad Ocupacional?

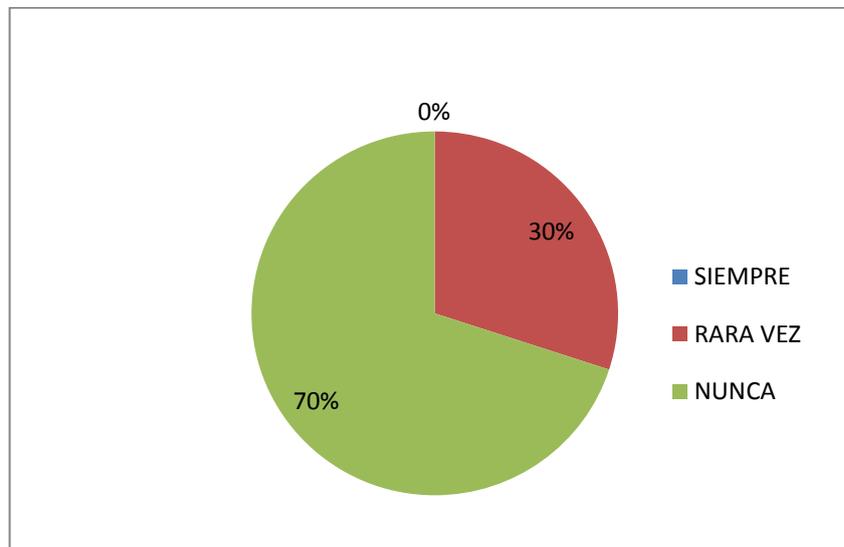
**Tabla 71:** La gerencia define roles, asigna responsabilidades y funciones, y delega autoridades, para facilitar la gestión efectiva de Salud y Seguridad Ocupacional.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	3	30%
NUNCA	7	70%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 74:** La gerencia define roles, asigna responsabilidades y funciones, y delega autoridades, para facilitar la gestión efectiva de Salud y Seguridad Ocupacional



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 30% respondió ante esta pregunta Rara vez y el 70% restante Nunca.

**Interpretación:** La gerencia casi Nunca define roles, asigna responsabilidades y funciones, y peor aún delega autoridades, para facilitar la gestión efectiva de Salud y Seguridad Ocupacional dentro de la Panadería.

38. ¿La Panadería y Pastelería “Indupanes dispone de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión SST?

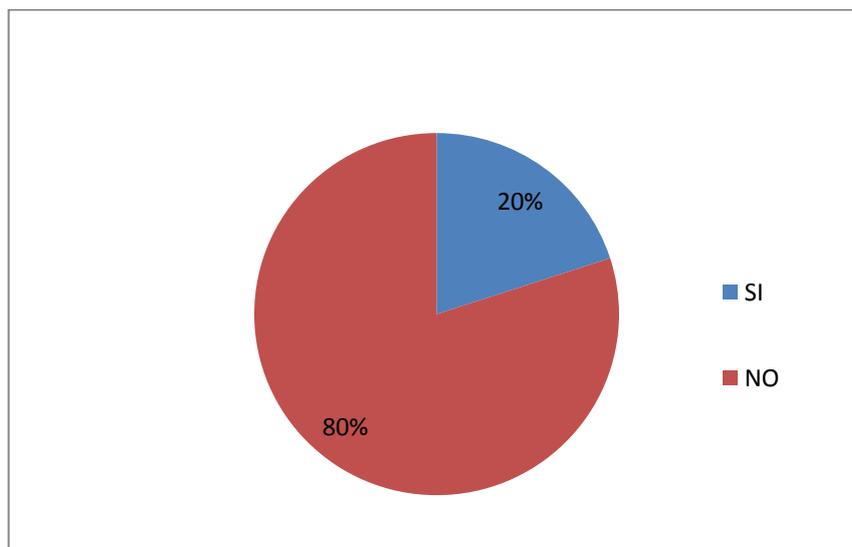
**Tabla 72:** Dispone de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión SST.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 75:** Dispone de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión SST.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 20% de los colaboradores respondieron Si y el 80% restante No.

**Interpretación:** La Panadería no dispone actualmente de todos los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión SST que beneficie a la misma.

39. ¿Existe una buena comunicación entre todos los niveles jerárquicos sobre la seguridad y salud en el trabajo?

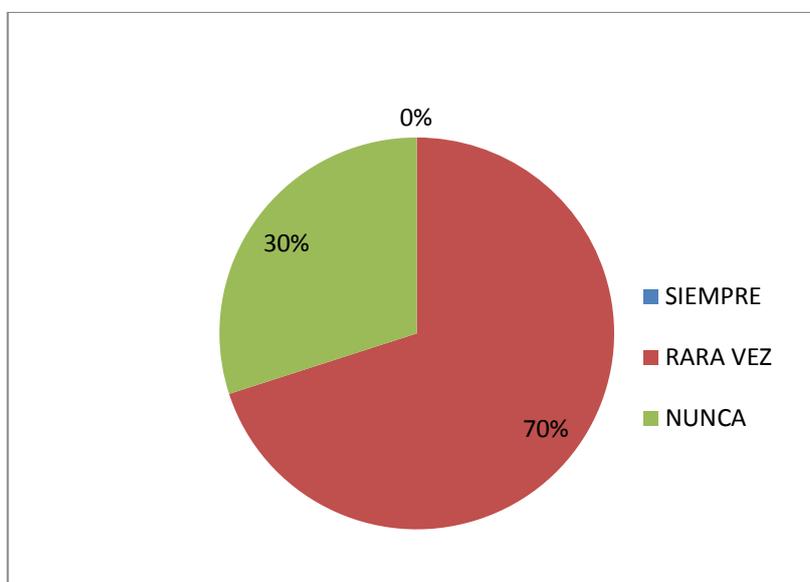
**Tabla 73:** Existe una buena comunicación entre todos los niveles jerárquicos sobre la seguridad y salud en el trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	7	20%
NUNCA	3	80%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 76:** Existe una buena comunicación entre todos los niveles jerárquicos sobre la seguridad y salud en el trabajo.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta los colaboradores de la panadería respondieron el 70% Rara vez y el 30% Nunca.

**Interpretación:** La panadería no ha desarrollado una buena comunicación con los colaboradores de la misma, por lo que el trabajo no se cumple eficientemente.

40. ¿La Panadería y Pastelería “Indupanes” cuenta con la documentación con respecto a la seguridad y salud en el trabajo?

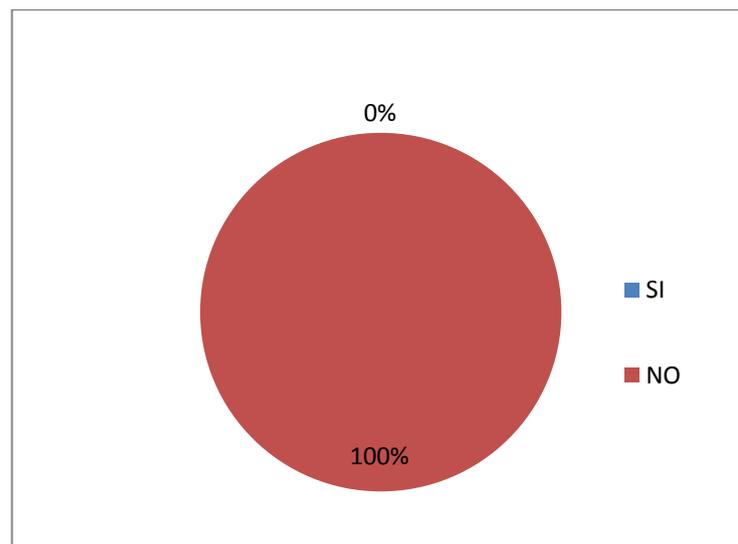
**Tabla 74:** Cuenta con la documentación con respecto a la seguridad y salud en el trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 77:** Cuenta con la documentación con respecto a la seguridad y salud en el trabajo.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarles si la panadería cuenta con documentos referentes a la Seguridad y Salud Ocupacional los colaboradores respondieron el 100% No.

**Interpretación:** La panadería no cuenta con documentación sobre Seguridad y Salud Ocupacional por lo que no se les brinda la seguridad necesaria a los colaboradores de la misma.

41. ¿Se establece, implementa y mantiene un procedimiento para monitorear y medir el desempeño de la Salud y Seguridad Ocupacional?

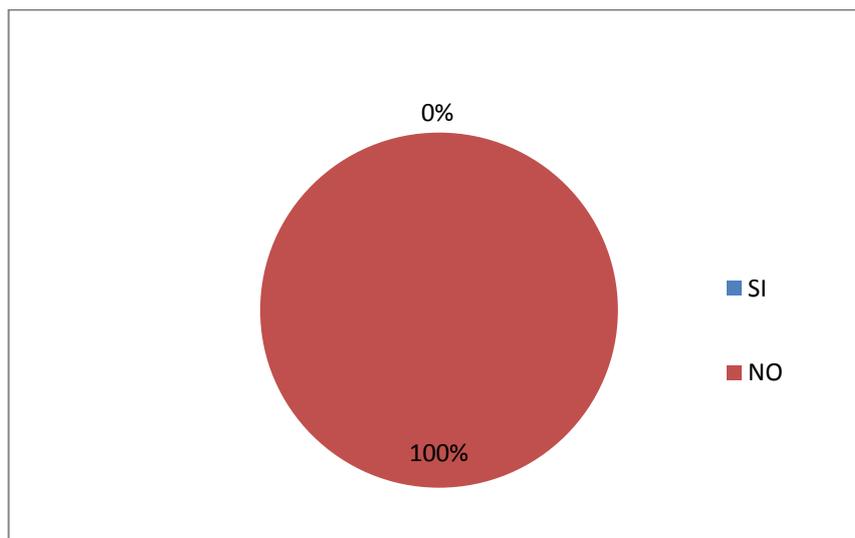
**Tabla 75:** Se establece, implementa y mantiene un procedimiento para monitorear y medir el desempeño de la Salud y Seguridad Ocupacional.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 78:** Se establece, implementa y mantiene un procedimiento para monitorear y medir el desempeño de la Salud y Seguridad Ocupacional.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se observa en la tabla y en la figura, ante esta pregunta los colaboradores respondieron en un 100% No.

**Interpretación:** La panadería no establece, implementa y mantiene un procedimiento para monitorear y medir el desempeño de la Salud y Seguridad Ocupacional por lo que no cuentan con documentación referente al mismo.

42. ¿Se establece, implementa y mantiene procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes laborales?

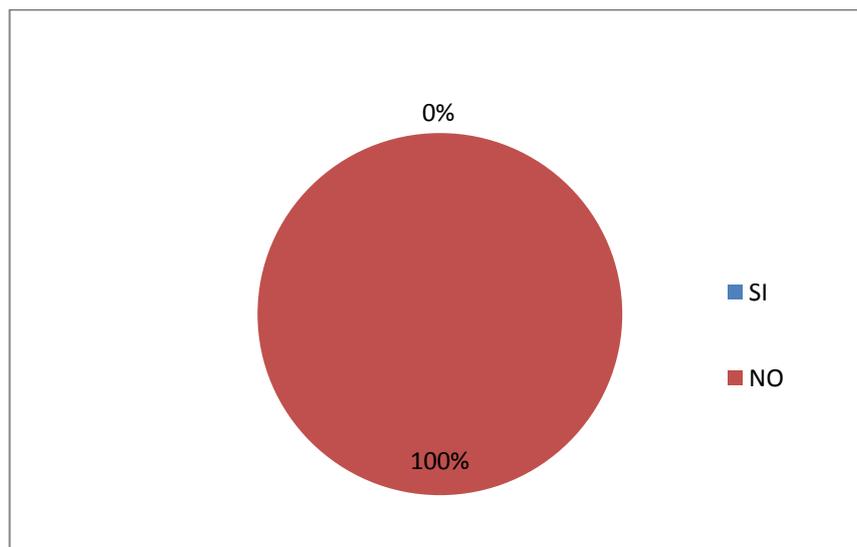
**Tabla 76:** Se establece, implementa y mantiene procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes laborales.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Elaborador por: Wilson Escudero

Fuente: Encuesta

**Grafico 79:** Se establece, implementa y mantiene procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes laborales.



Elaborador por: Wilson Escudero

Fuente: Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta los colaboradores de la empresa respondieron un 100% No.

**Interpretación:** La panadería actualmente no establece, implementa y mantiene procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes laborales relacionados a los colaboradores que trabajan en la misma.

### 3.6.3 Resultados de la ENCUESTA N°3 a clientes externos

1. Las instalaciones de la organización están en correspondencia con los servicios que presta.

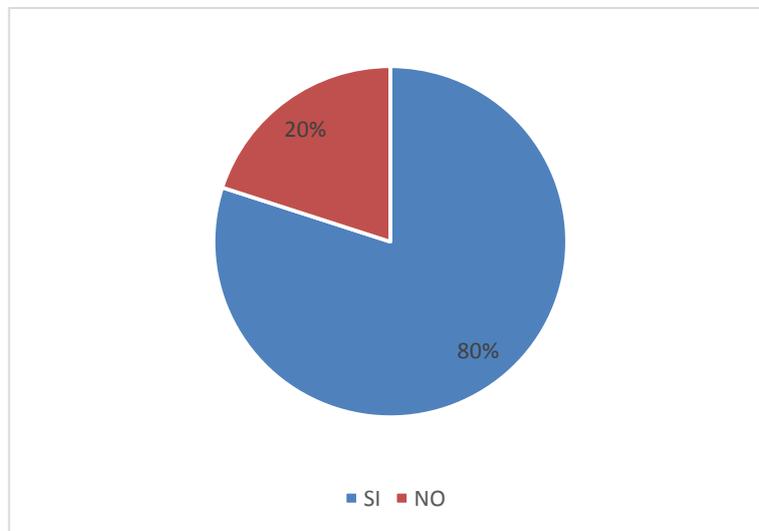
**Tabla 77:** Las instalaciones de la organización están en correspondencia con los servicios que presta.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 80:** Las instalaciones de la organización están en correspondencia con los servicios que presta



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Al preguntarle a los encuestados si las instalaciones están en correspondencia con los servicios que brindan, el 67% respondió que Si y el 33% que No.

**Interpretación:** Podemos concluir que las instalaciones de la panadería se encuentran en buen estado.

2. La calidad del producto y/o servicio es buena.

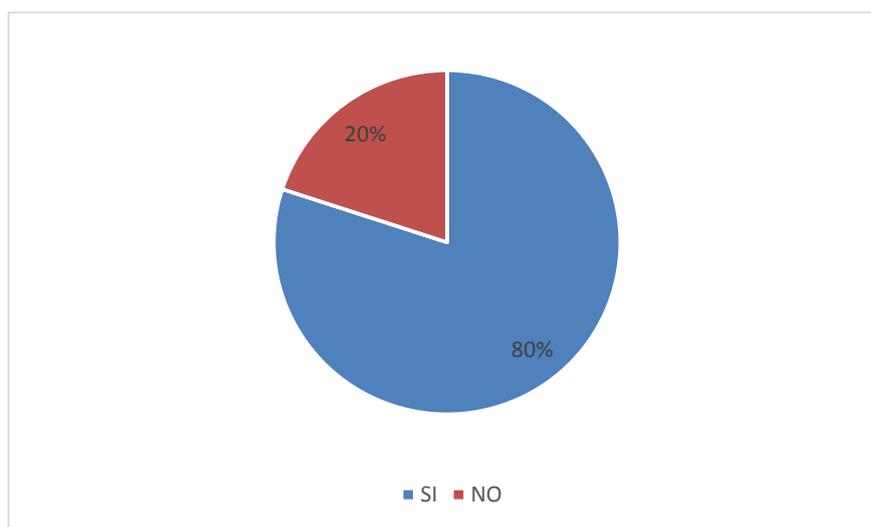
**Tabla 78:** La calidad del producto y/o servicio es buena.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	87%
NO	2	13%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 81:** La calidad del producto y/o servicio es buena.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se muestra en la tabla y el gráfico ante esta pregunta el 87% respondió que Si y el 13% que No.

**Interpretación:** La calidad del servicio y/o producto de la panadería es buena.

3. Se encuentra de acuerdo con la relación precio-calidad.

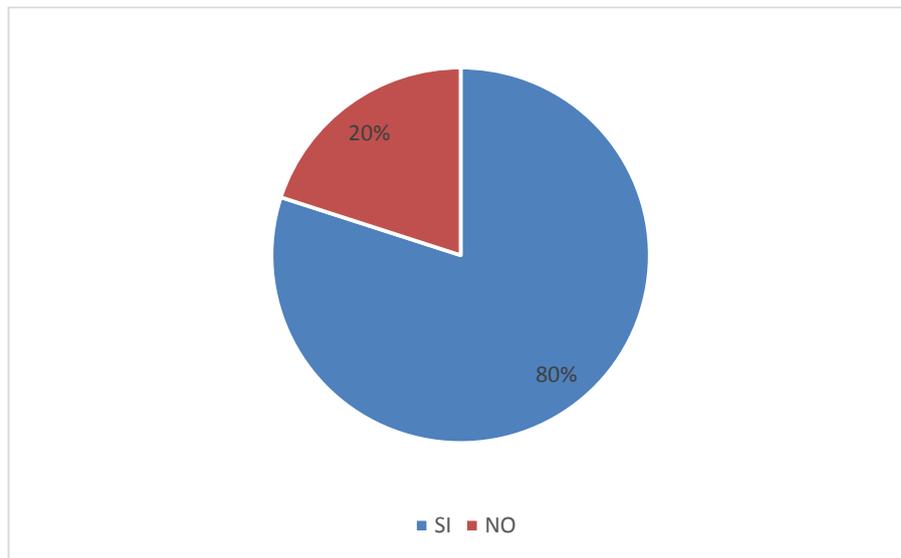
**Tabla 79:** Relación precio-calidad.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	60%
NO	6	40%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 82:** Relación precio-calidad.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 60% de los encuestados respondieron que Si y el 40% que No.

**Interpretación:** Como el mayor por ciento de los encuestados plantearon que Si, podemos decir que la relación precio-calidad es buena, aunque se pudiera seguir trabajando para mejorarla.

4. La tarifa de los productos es adecuada y asequible.

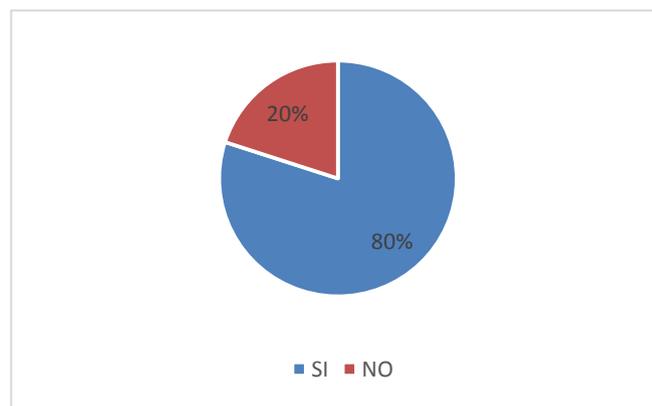
**Tabla 80:** La tarifa de los productos es adecuada y asequible.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 83:** La tarifa de los productos es adecuada y asequible.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** En la tabla y el gráfico se muestra que el 67% de los encuestados respondieron que Si y el 33% que No.

**Interpretación:** Podemos concluir que la tarifa de los productos en la panadería es adecuada y asequible ya que el mayor por ciento respondió que Sí.

5. La organización analiza, registra y da respuesta a las quejas y reclamaciones emitidas por usted.

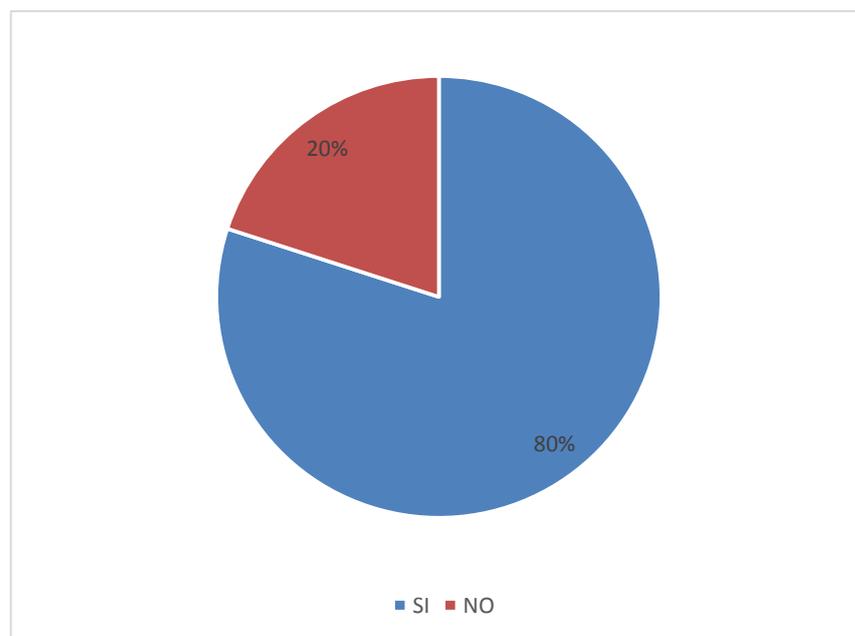
**Tabla 81:** La organización analiza, registra y da respuesta a las quejas y reclamaciones emitidas por usted.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	40%
NO	9	60%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 84:** La organización analiza, registra y da respuesta a las quejas y reclamaciones emitidas por usted.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 40% respondió que Si y el 60% que No.

**Interpretación:** La panadería y pastelería “Indupanes” no analiza, registra, ni da respuesta a las quejas y reclamaciones emitidas por los clientes externos.

6. Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe.

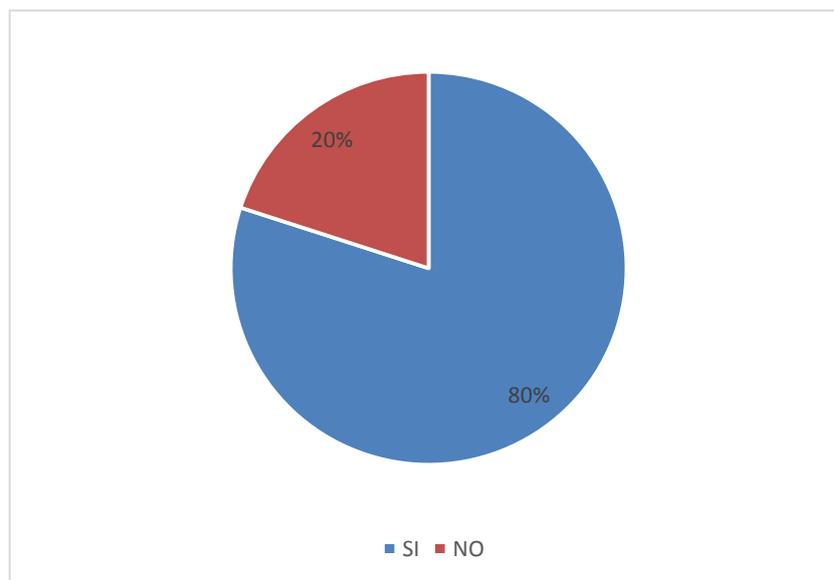
**Tabla 82:** Satisfacción del servicio que recibe el cliente.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 85:** Satisfacción del servicio que recibe el cliente.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** En la tabla 82 y el gráfico 79 se observa como el 67% respondió que Si y el 33% que No.

**Interpretación:** Los clientes externos de la panadería se encuentran satisfechos con el servicio que reciben.

7. El servicio que recibe cumple las expectativas.

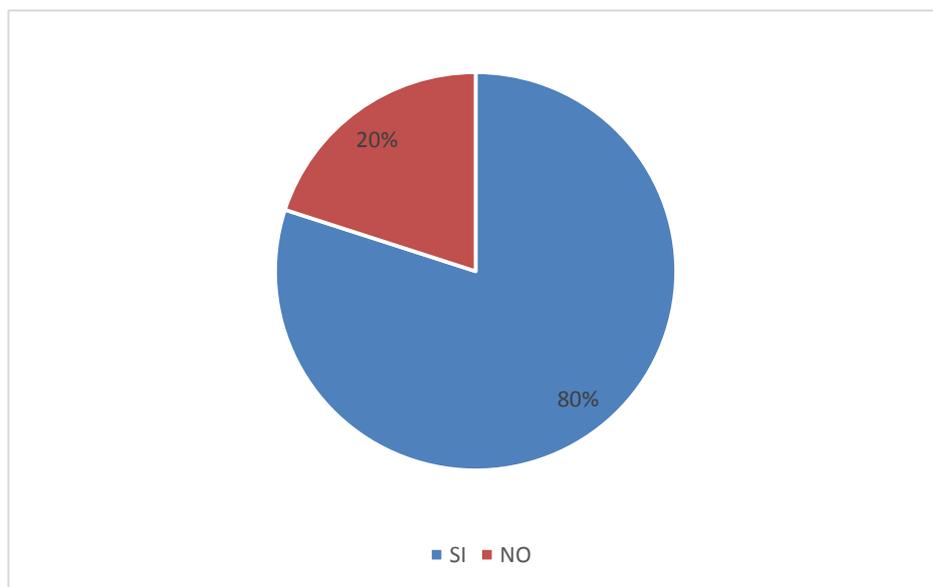
**Tabla 83:** El servicio que recibe cumple las expectativas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	87%
NO	2	13%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 86:** El servicio que recibe cumple las expectativas.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta de la encuesta los encuestados el 87% dijo que Si y el 13% que No.

**Interpretación:** El servicio que la panadería y pastelería “Indupanes” les brinda a los clientes cumple con sus expectativas.

8. Considera que existe buena higiene en la panadería.

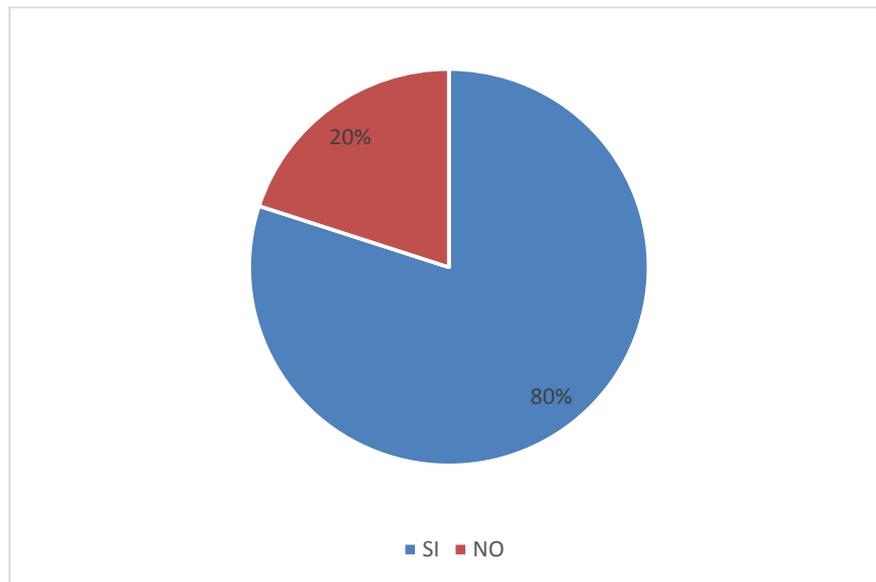
**Tabla 84:** Higiene en la panadería.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	53%
NO	7	47%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 87:** Higiene en la panadería.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se muestra en la tabla y en el gráfico el 53% respondió que Si y el 47% que No,

**Interpretación:** No se puede afirmar si existe una buena higiene en la panadería o no.

8. Conoce la política medioambiental de la organización.

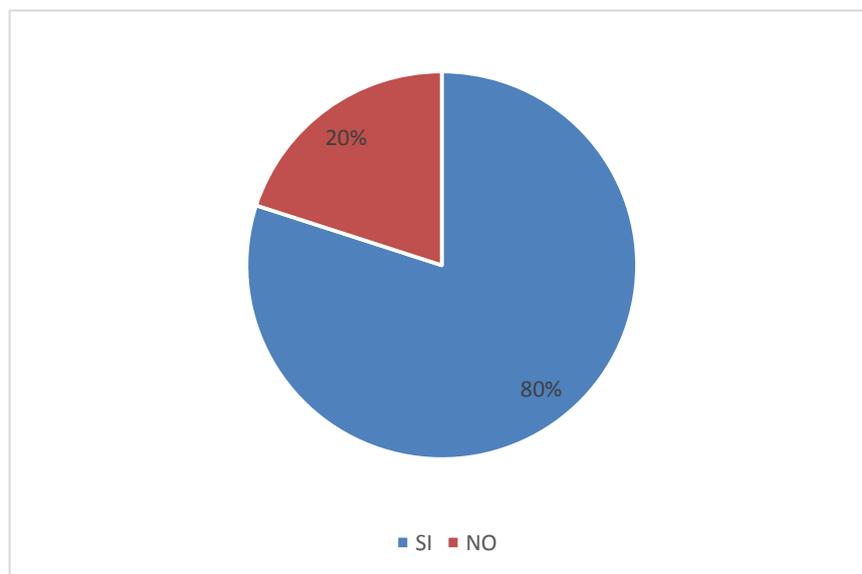
**Tabla 85:** Conoce la política medioambiental de la organización.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	15	100%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 88:** Conoce la política medioambiental de la organización.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta (ver tabla y gráfico) podemos ver como el 100% de los encuestados respondieron que No.

**Interpretación:** Se concluye que los colaboradores no tienen conocimiento de la política medioambiental de la organización.

9. Los productos que le venden cumplen con los requisitos medioambientales establecidos.

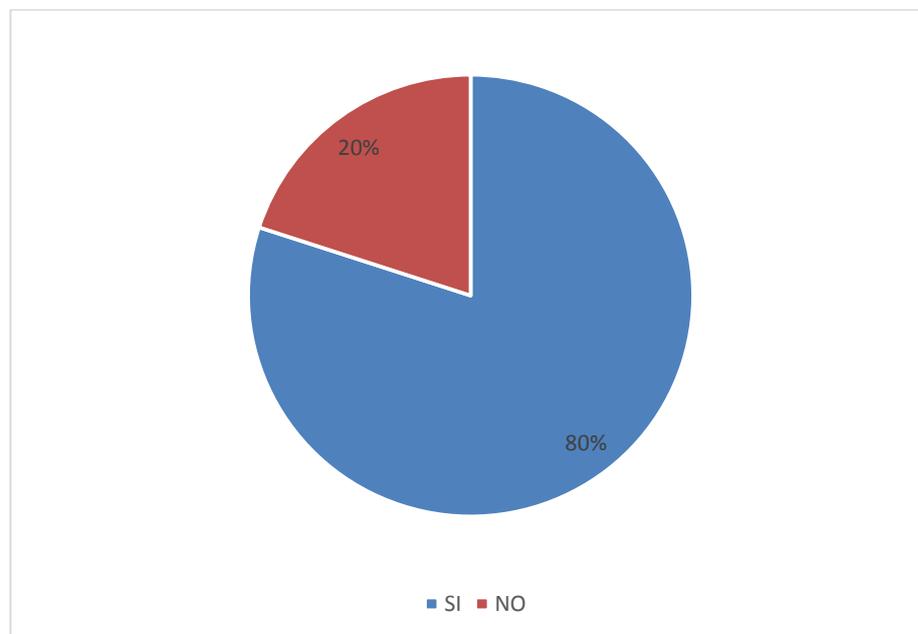
**Tabla 86:** Los productos que le venden cumplen con los requisitos medioambientales establecidos.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 89:** Los productos que le venden cumplen con los requisitos medioambientales establecidos.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 80% de los encuestados ante esta pregunta respondieron que Si y el 20% que No.

**Interpretación:** Podemos asumir que los productos que la panadería vende, cumplen con los requisitos medioambientales establecidos.

10. Existen medios para reciclar los diferentes tipos de desechos que usted puede generar.

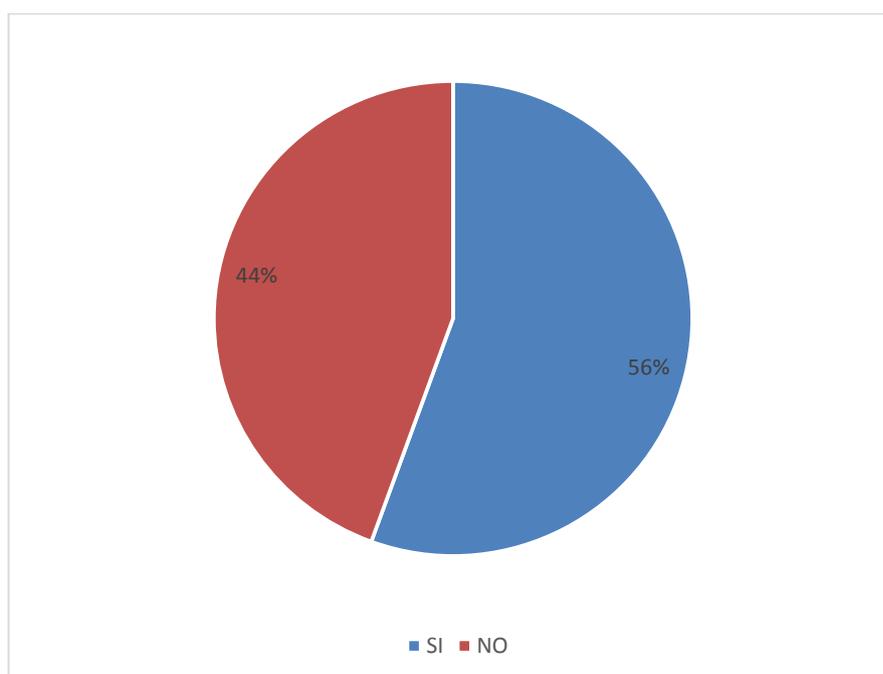
**Tabla 87:** Existen medios para reciclar los diferentes tipos de desechos que usted puede generar.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 90:** Existen medios para reciclar los diferentes tipos de desechos que usted puede generar.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se observa en la tabla y en el gráfico el 100% de los colaboradores ante esta pregunta respondieron que Sí.

**Interpretación:** Se concluye que en la panadería existen los medios para reciclar los diferentes tipos de desechos que generan los clientes externos.

11. Existen elementos que puedan contaminar el medio ambiente.

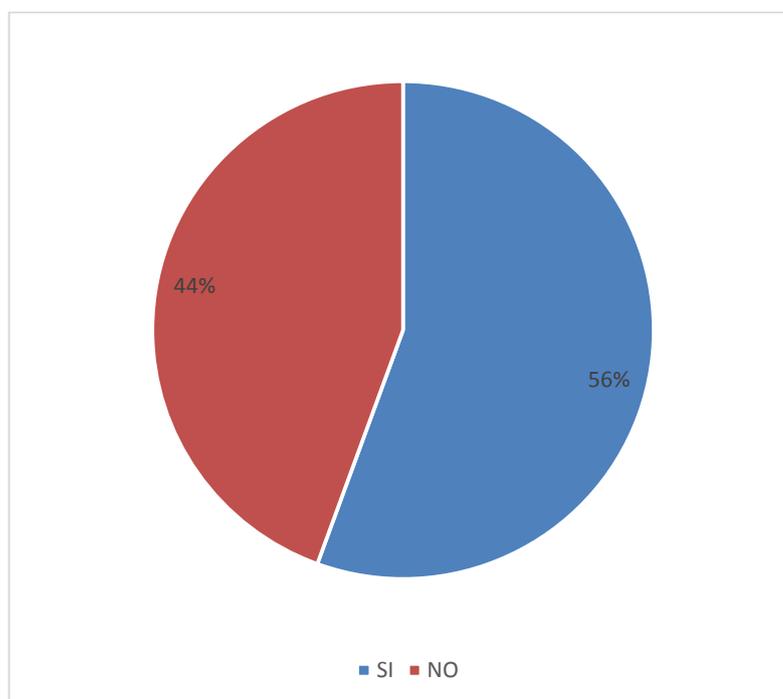
**Tabla 88:** Existen elementos que puedan contaminar el medio ambiente.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	73%
NO	4	27%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 91:** Existen elementos que puedan contaminar el medio ambiente.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 73% de los colaboradores contestaron que Si y el 27% que No.

**Interpretación:** Podemos concluir que en la panadería existen elementos que pueden contaminar el medio ambiente.

12. Considera que existen las condiciones en materia de seguridad y salud del trabajo.

**Tabla 89:** Considera que existen las condiciones en materia de seguridad y salud del trabajo.

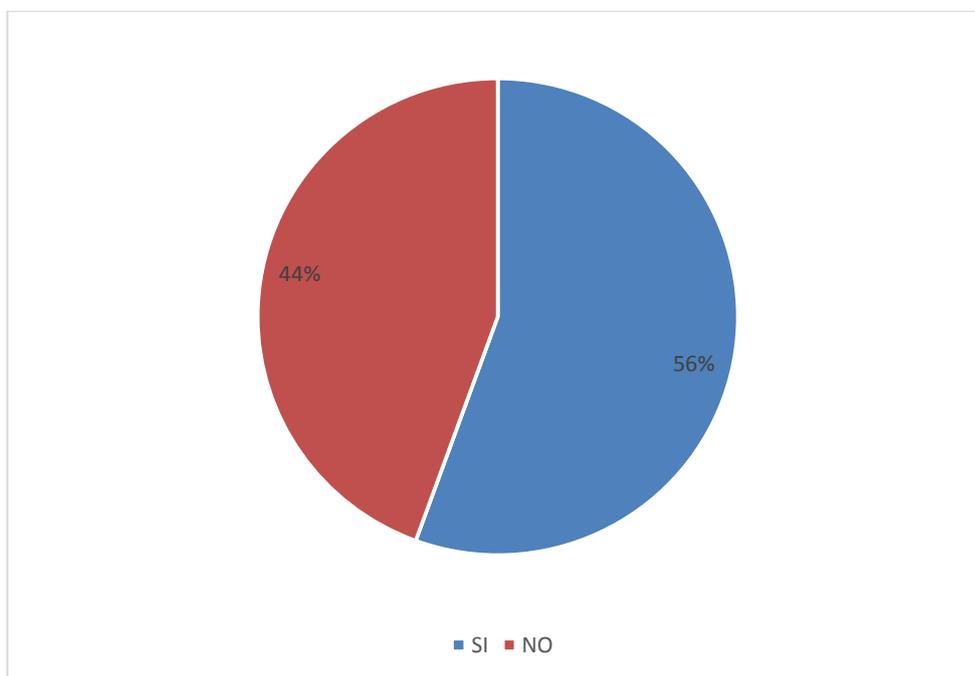
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
--	------------	------------

SI	6	40%
NO	9	60%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 92: Considera que existen las condiciones en materia de seguridad y salud del trabajo.**



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 40% de los colaboradores respondieron que Si y el 60% que No.

**Interpretación:** Concluimos que en la panadería no existen las condiciones en materia de seguridad y salud del trabajo.

13. Los empleados utilizan medios de protección para realizar las actividades.

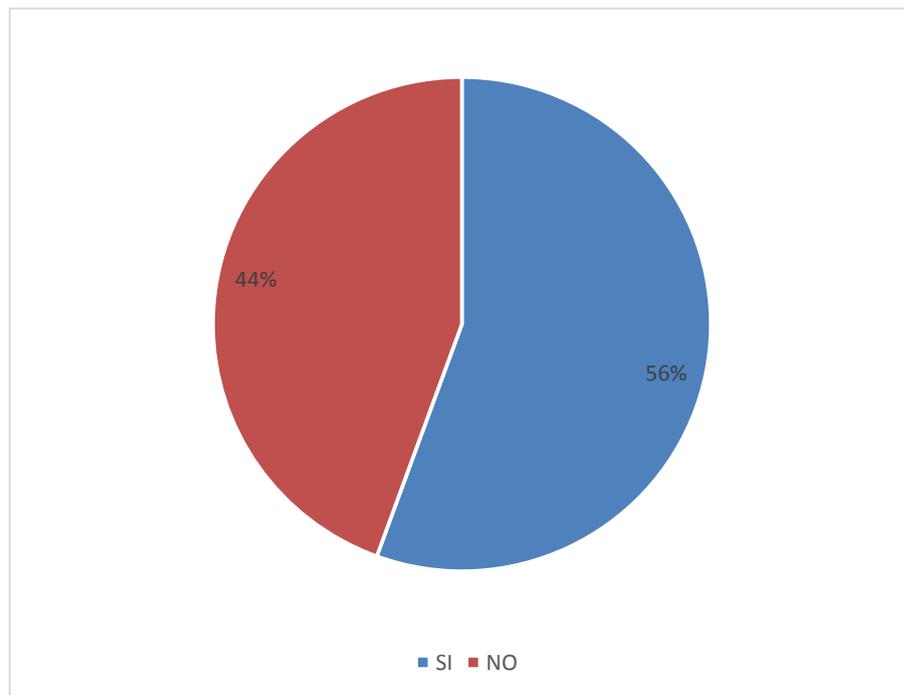
**Tabla 90:** Los empleados utilizan medios de protección para realizar las actividades.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	33%
NO	10	67%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 93:** Los empleados utilizan medios de protección para realizar las actividades.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** En la tabla 89 y el gráfico 87 se observa como el 33% de los encuestados ante esta pregunta respondieron que Si y el 67% que No.

**Interpretación:** Los empleados de la panadería y pastelería “Indupanés” no utilizan los medios de protección para realizar las actividades.

14. El equipamiento que se utiliza es tecnología de punta.

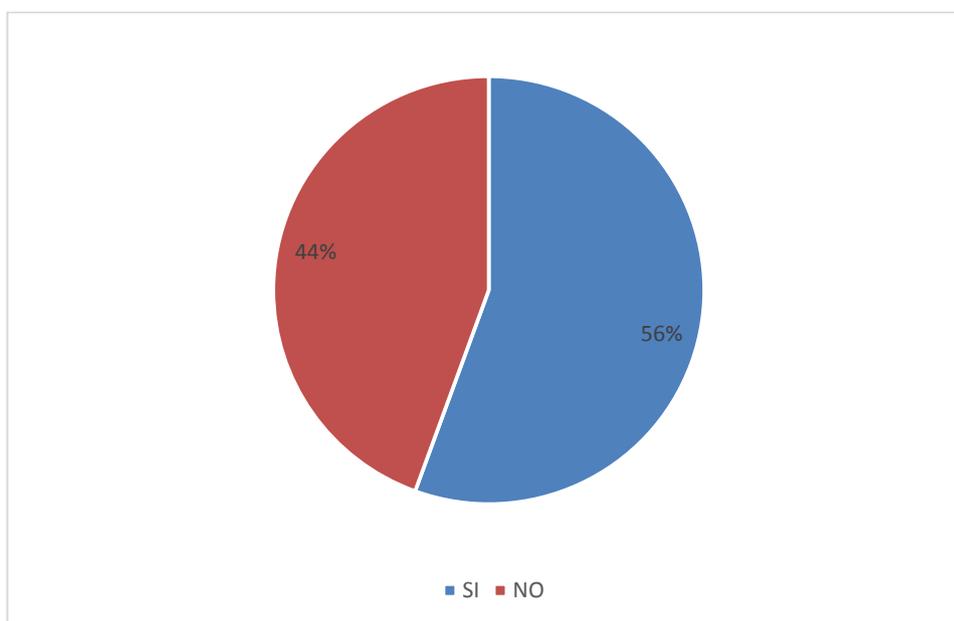
**Tabla 91:** El equipamiento que se utiliza es tecnología de punta.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	87%
NO	2	13%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 94:** El equipamiento que se utiliza es tecnología de punta.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 87% de los colaboradores ante esta pregunta respondieron que Si y el 13% que No.

**Interpretación:** El equipamiento que utiliza la panadería para brindar el servicio y/o producto es tecnología de punta.

15. Se siente seguro con los trabajos que la organización realiza.

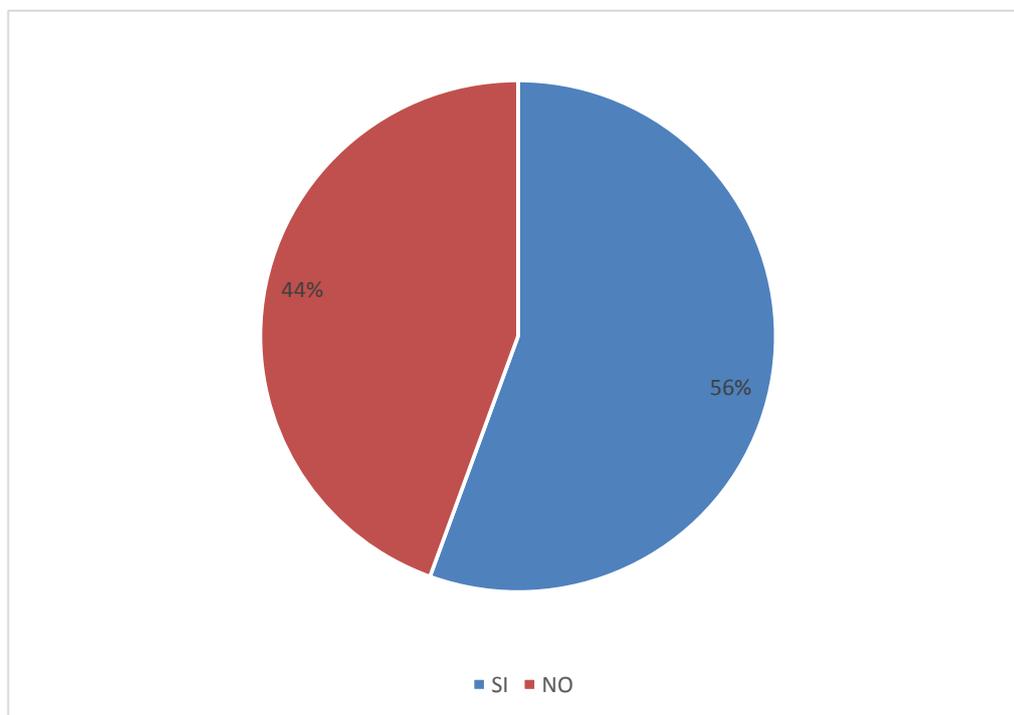
**Tabla 92:** Se siente seguro con los trabajos que la organización realiza.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 95: Se siente seguro con los trabajos que la organización realiza.**



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 80% de los encuestados ante esta pregunta respondieron que Si y el 20% que No.

**Interpretación:** Se concluye que los clientes externos se sienten seguros con los trabajos que la organización realiza.

16. Recibe adecuada información sobre las condiciones para los servicios que se le prestan.

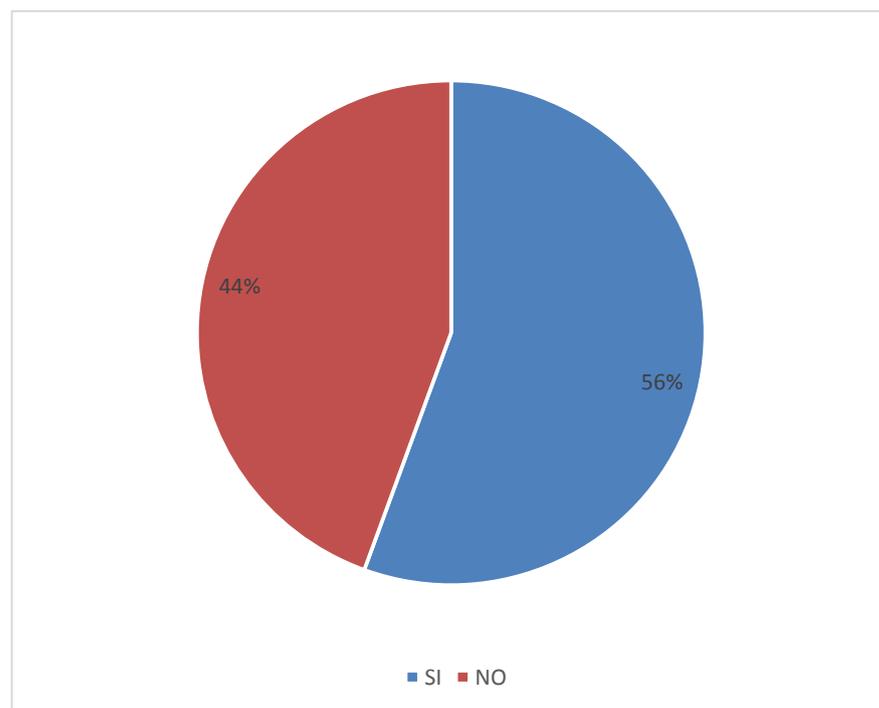
**Tabla 93:** Recibe adecuada información sobre las condiciones para los servicios que se le prestan.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	33%
NO	10	67%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 96:** Recibe adecuada información sobre las condiciones para los servicios que se le prestan.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 33% de los colaboradores respondieron que Si y el 67% que No.

**Interpretación:** Podemos concluir que los clientes externos no reciben información sobre las condiciones de los servicios que se brindan ya que el mayor por ciento de los encuestados respondió que No.

18. Conoce la política en materia de seguridad y salud del trabajo de la organización.

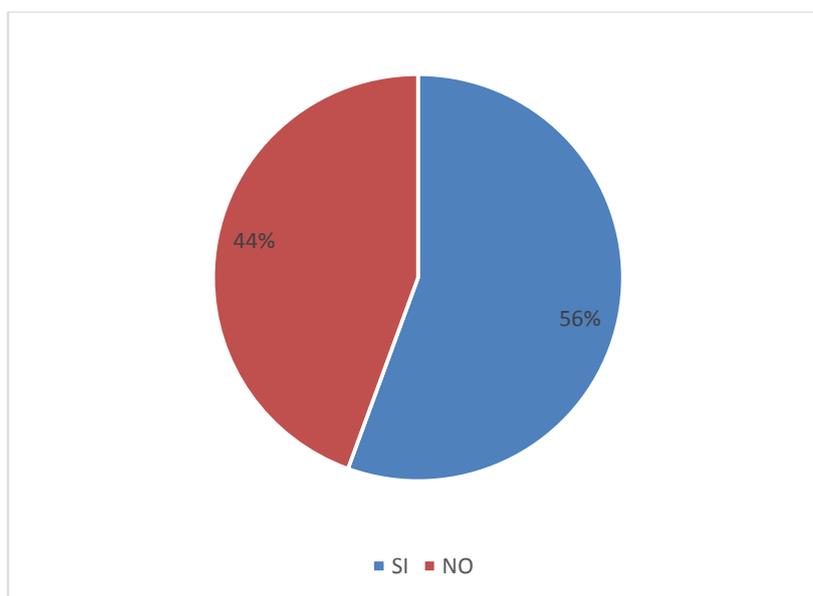
**Tabla 94:** Conoce la política en materia de seguridad y salud del trabajo de la organización.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	15	100%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 97:** Conoce la política en materia de seguridad y salud del trabajo de la organización.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se muestra en la tabla y en el gráfico el total de los encuestados ante esta pregunta respondieron que No.

**Interpretación:** Los clientes no tienen conocimiento sobre la política de seguridad y salud del trabajo de la panadería.

19. Cuenta con los equipos de protección para caso de alguna emergencia.

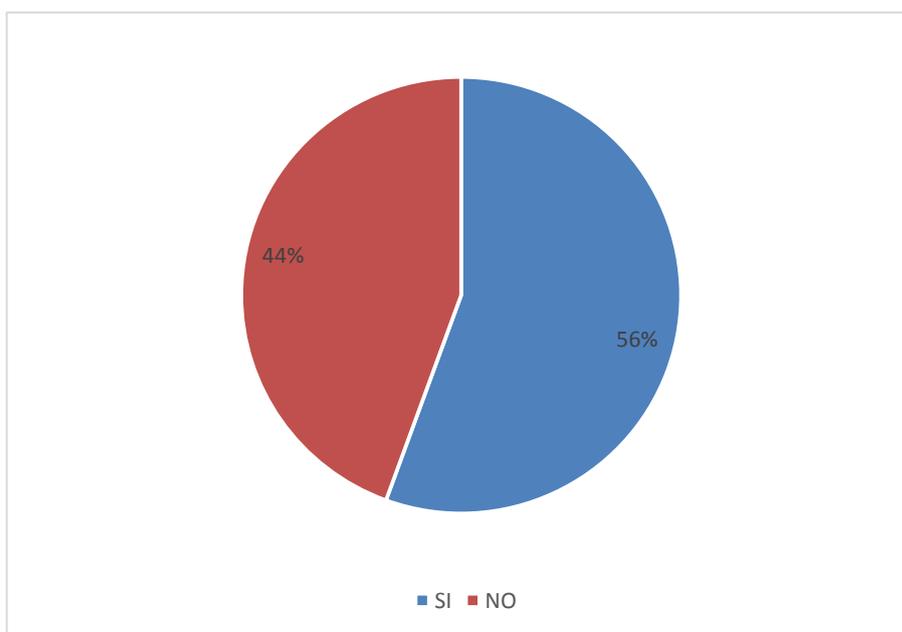
**Tabla 95:** Cuenta con los equipos de protección para caso de alguna emergencia.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	53%
NO	7	47%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 98:** Cuenta con los equipos de protección para caso de alguna emergencia.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como observamos en la tabla y en el gráfico el 53% de los colaboradores respondieron que Si y el 47% que No.

**Interpretación:** No podemos concluir que existen o no los medios de protección para caso de emergencia en la panadería ya que es mínimo la diferencia de un criterio a otro por los colaboradores.

20. La panadería cuenta con una buena señalética para evitar accidentes.

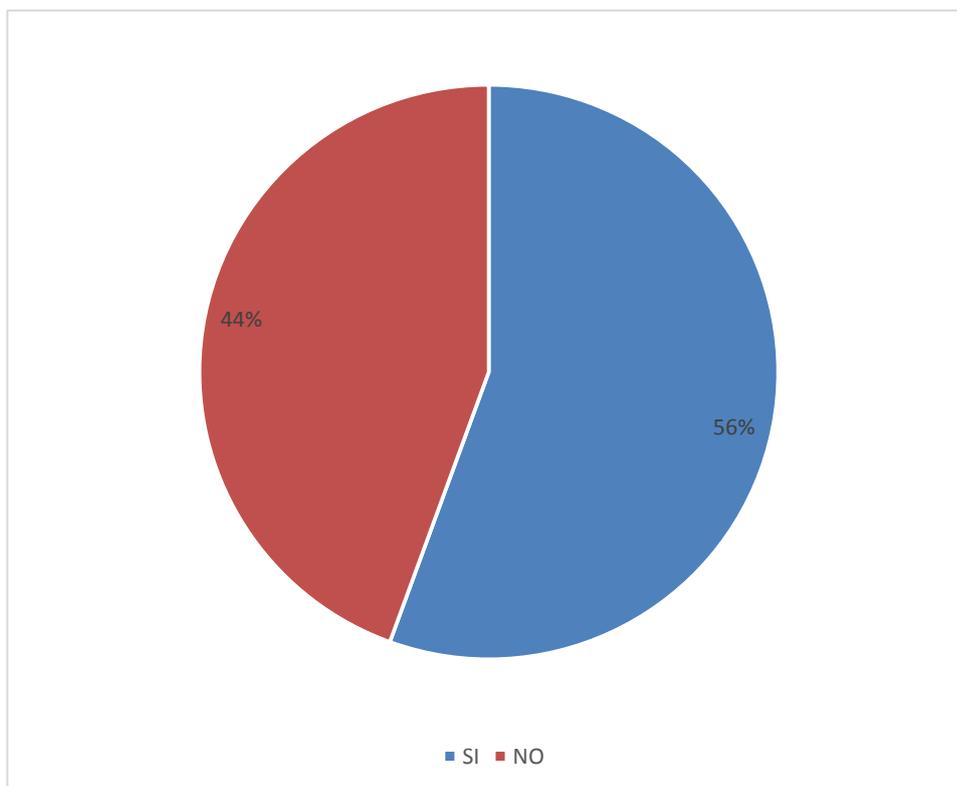
**Tabla 96:** La panadería cuenta con una buena señalética para evitar accidentes.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 99:** La panadería cuenta con una buena señalética para evitar accidentes.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 100% de los encuestados respondieron que No,

**Interpretación:** No existen en la panadería una buena señalética para evitar accidentes.

### 3.6.4 Resultados de la ENCUESTA N°4 a proveedores

1. La organización tiene implantado un Sistema de Gestión Medioambiental que garantice el control del impacto ambiental de sus actividades, productos y servicios.

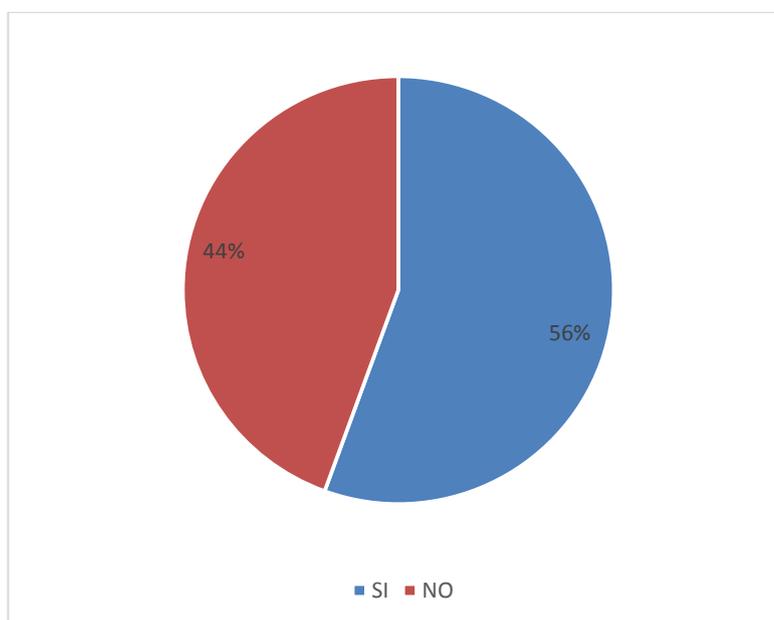
**Tabla 97:** La organización tiene implantado un Sistema de Gestión Medioambiental que garantice control del impacto ambiental de sus actividades, productos y servicios.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 100:** La organización tiene implantado un Sistema de Gestión Medioambiental que garantice el control del impacto ambiental de sus actividades, productos y servicios.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como podemos ver en la tabla 97 y en el gráfico 94 el 100% de los encuestados respondieron que No.

**Interpretación:** los proveedores de la panadería no tienen implantado un Sistema de Gestión Medioambiental que garantice el control del impacto ambiental de sus actividades, productos y servicios.

2. Está la organización certificada conforme a las exigencias de la normativa NC ISO 14001:2008.

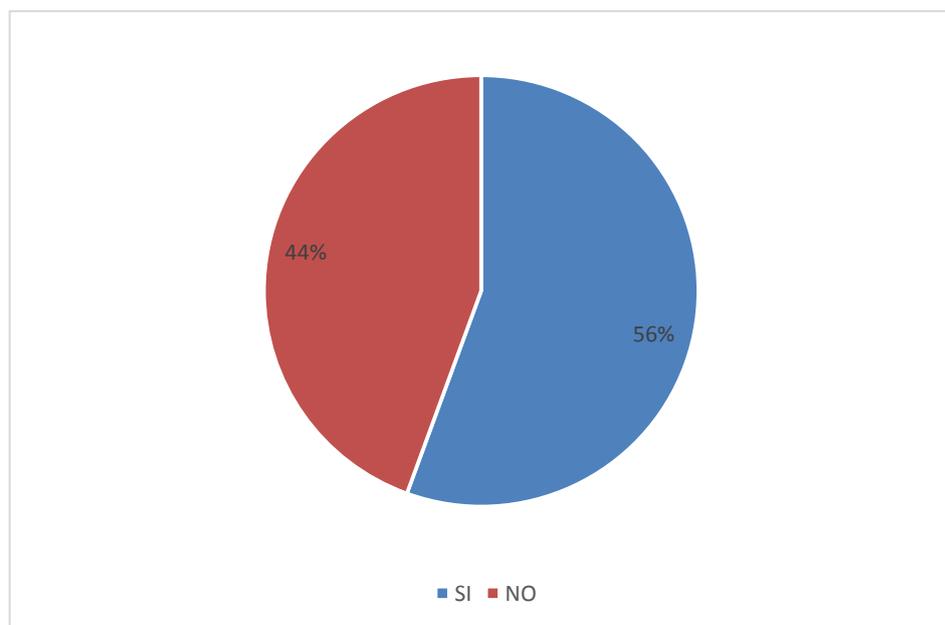
**Tabla 98:** Está la organización certificada conforme a las exigencias de la normativa NC ISO 14001:2008.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 101:** Está la organización certificada conforme a las exigencias de la normativa NC ISO 14001:2008.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 100% de los encuestados respondieron que No.

**Interpretación:** Las organizaciones de los proveedores de la panadería no están certificadas de acuerdo a las exigencias de la NC ISO 14001:2008.

3. Tiene identificados los requisitos legales medioambientales para los productos que suministran.

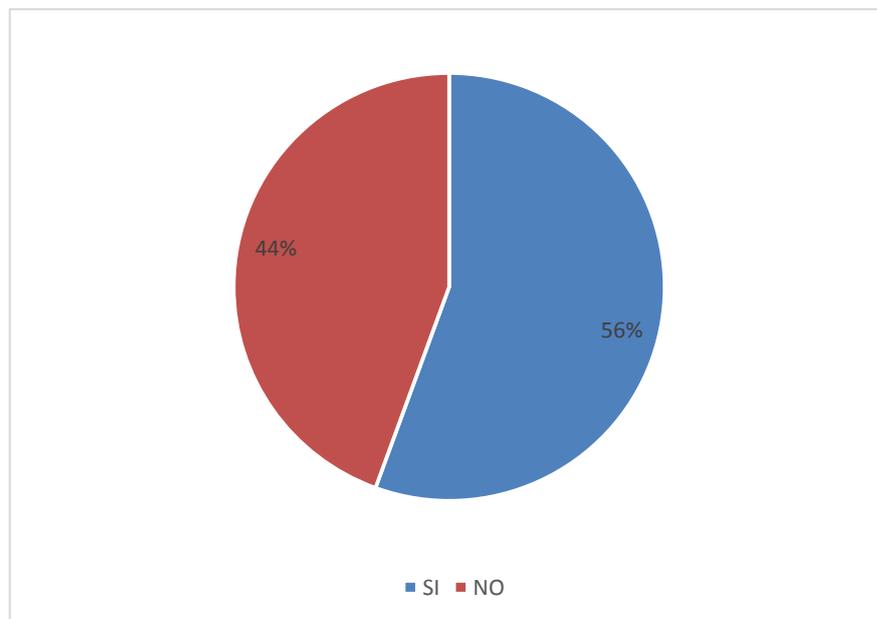
**Tabla 99:** Tiene identificados los requisitos legales medioambientales para los productos que suministran.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	56%
NO	4	44%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 102:** Tiene identificados los requisitos legales medioambientales para los productos que suministran.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta (ver tabla y gráfico) el 56% respondió que Si y el 44% que No.

**Interpretación:** Se puede concluir que las organizaciones de los proveedores tienen identificado los requisitos legales medioambientales para los productos que suministran, aunque no se debe obviar que el 44% dijeron que No.

4. Tienen identificado y documentado los aspectos ambientales significativos de la fabricación o suministro de materiales, componentes y servicios que proveen.

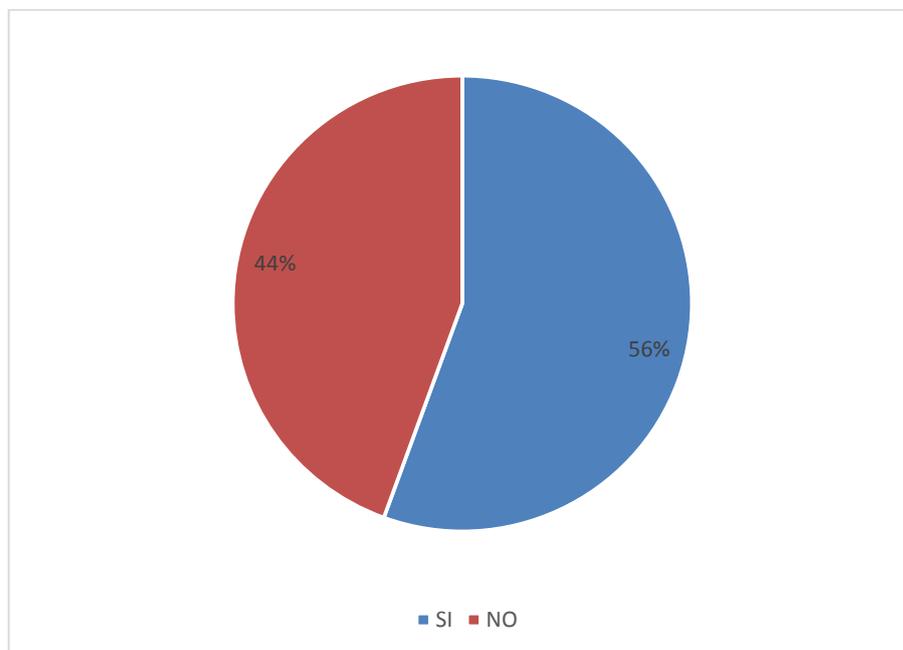
**Tabla 100:** Tienen identificado y documentado los aspectos ambientales significativos de la fabricación o suministro de materiales, componentes y servicios que proveen.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	56%
NO	4	44%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 103:** Tienen identificado y documentado los aspectos ambientales significativos de la fabricación o suministro de materiales, componentes y servicios que proveen.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como podemos ver en la tabla 100 y en el gráfico 97 que ante esta pregunta el 56% de los encuestados respondieron que Si y el 44% que No.

**Interpretación:** Se puede concluir que los proveedores tienen identificado y documentado los aspectos ambientales significativos de la fabricación o suministro de materiales, componentes y servicios que proveen a la panadería y pastelería “Indupanes”.

5. Los productos que brindan se encuentran acorde con las normativas medioambientales.

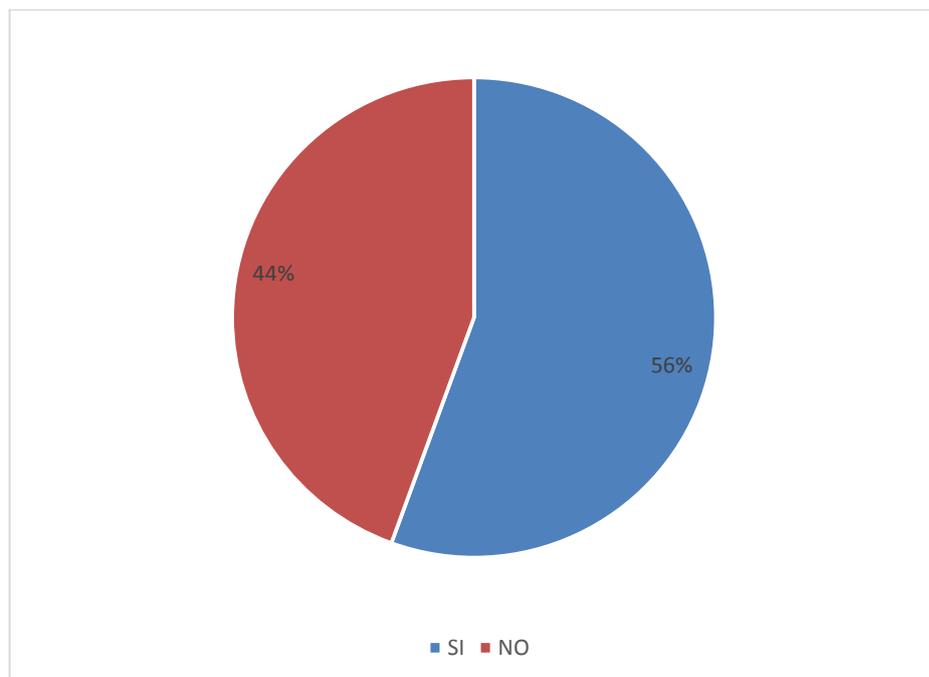
**Tabla 101:** Los productos que brindan se encuentran acorde con las normativas medioambientales.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	56%
NO	4	44%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 104:** Los productos que brindan se encuentran acorde con las normativas medioambientales.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 56% de los encuestados respondieron que Si y el 44% que No.

**Interpretación:** Se concluye que los productos que brindan los proveedores se encuentran acorde con las normativas medioambientales.

6. Dispone la empresa de productos con eco etiqueta.

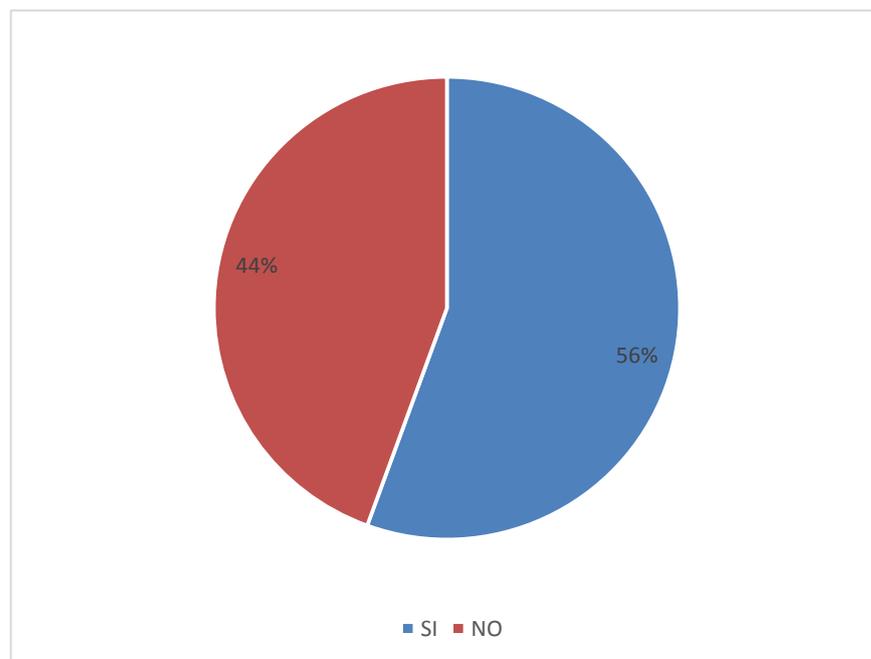
**Tabla 102:** Dispone la empresa de productos con eco etiqueta.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	44%
NO	5	56%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 105:** Dispone la empresa de productos con eco etiqueta



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 44% respondió que Si y el 56% que No.

**Interpretación:** Las empresas de los proveedores de la panadería no disponen de productos con eco etiqueta.

7. El transporte de entrega de los suministros emite contaminación ambiental.

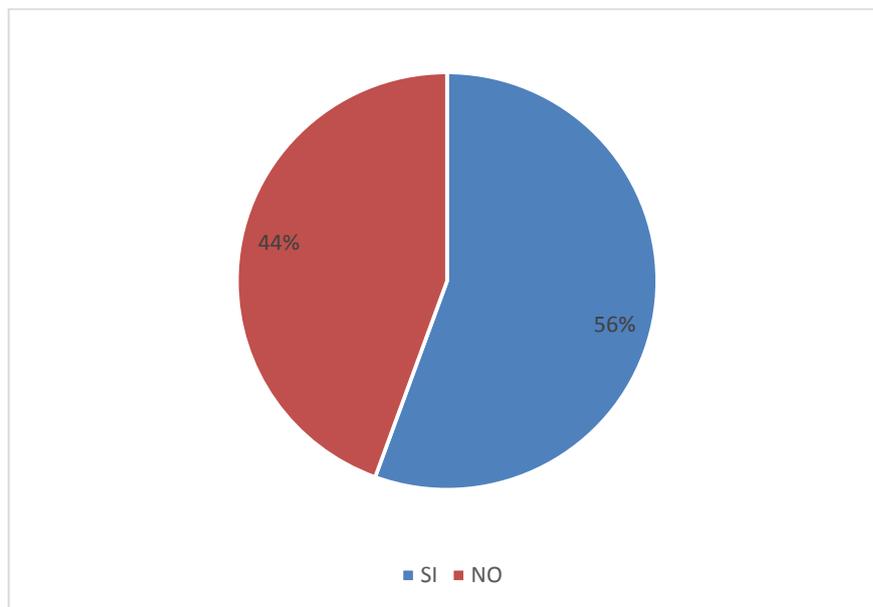
**Tabla 103:** El transporte de entrega de los suministros emite contaminación ambiental.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 106:** El transporte de entrega de los suministros emite contaminación ambiental.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se observa en la tabla y el gráfico el 100% de los encuestados respondieron ante esta pregunta que Sí.

**Interpretación:** El transporte de entrega de los suministros de los proveedores de la panadería emite contaminación ambiental.

8. Tienen un procedimiento de control de residuos, aguas residuales y emisiones atmosféricas.

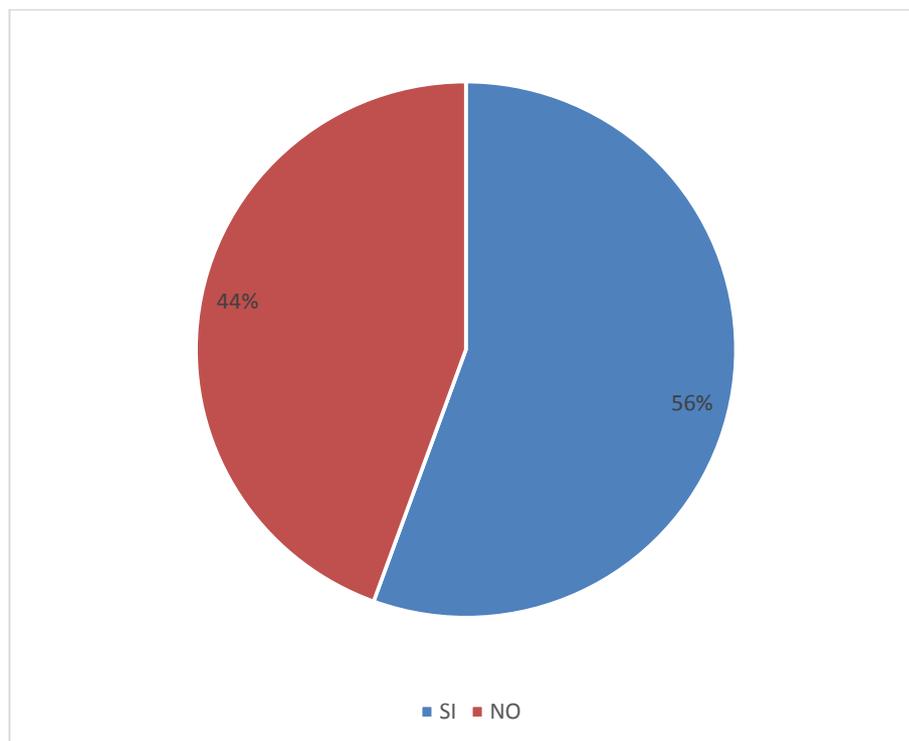
**Tabla 104:** Tienen un procedimiento de control de residuos, aguas residuales y emisiones atmosféricas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 107:** Tienen un procedimiento de control de residuos, aguas residuales y emisiones atmosféricas.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 100% de los encuestados respondieron que No.

**Interpretación:** Los proveedores no tienen procedimientos de control de residuos, aguas residuales y emisiones atmosféricas.

9. Tiene la empresa establecido algún contrato con un gestor de residuos acreditado.

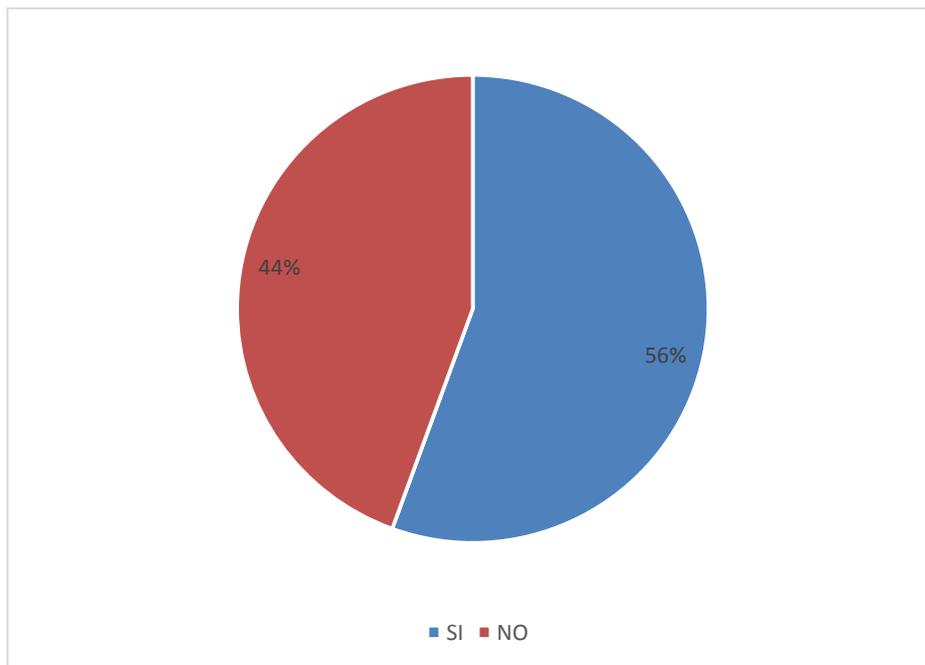
**Tabla 105:** Tiene la empresa establecido algún contrato con un gestor de residuos acreditado.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	
NO	9	
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 108:** Tiene la empresa establecido algún contrato con un gestor de residuos acreditado.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** La tabla y el gráfico muestran que el total de los encuestados respondieron que No ante esta pregunta.

**Interpretación:** Las empresas de los proveedores no tienen establecido algún contrato con un gestor de residuos acreditado.

10. Utiliza embalajes retornables.

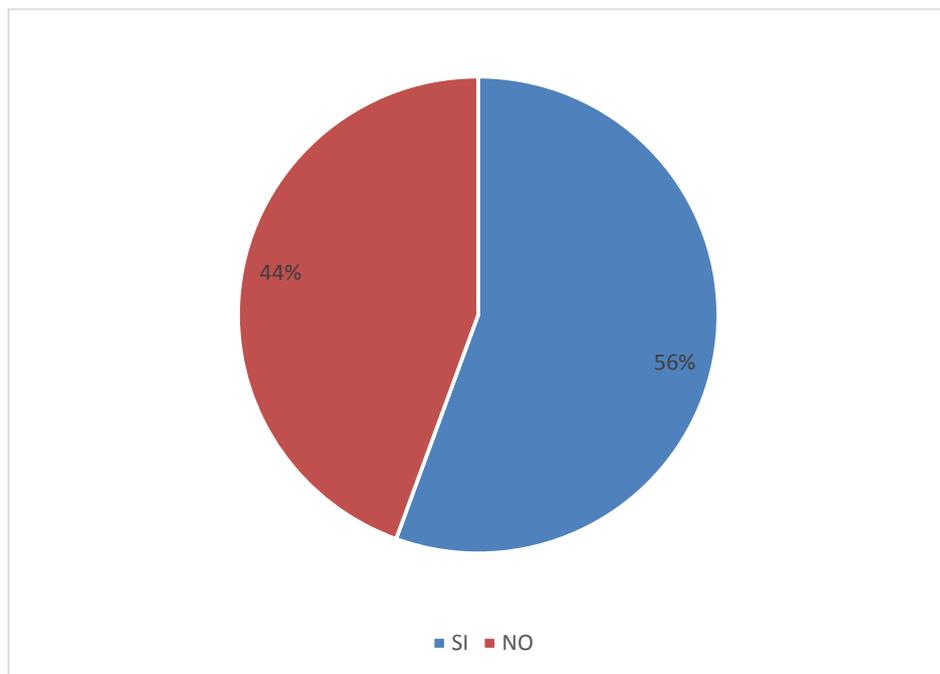
**Tabla 106:** Utiliza embalajes retornables.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 109:** Utiliza embalajes retornables.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 100% de los encuestados respondieron que No antes esta pregunta.

**Interpretación:** Las empresas de los proveedores no utilizan embalajes retornables.

11. La organización tiene implantado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo que garantice buenas condiciones en materia de seguridad a sus colaboradores.

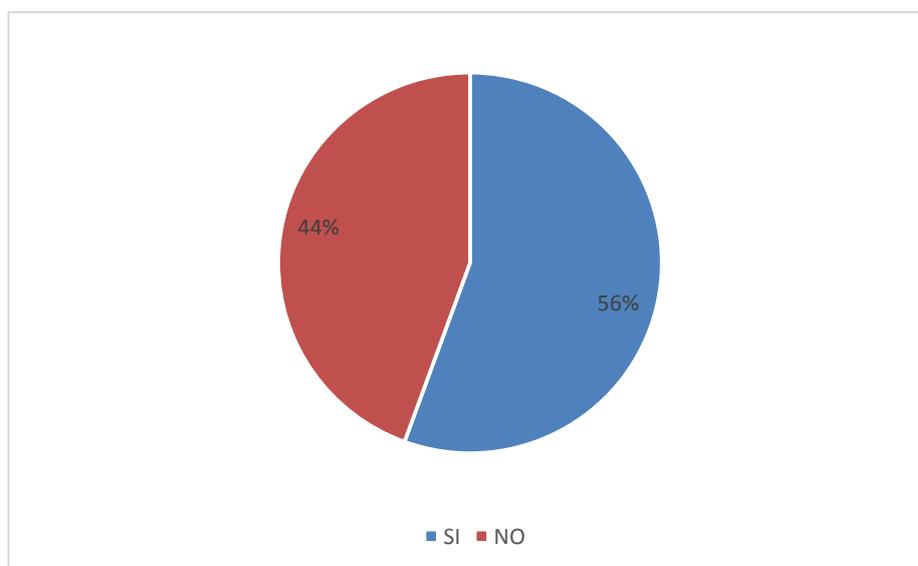
**Tabla 107:** La organización tiene implantado un SGSST que garantice buenas condiciones en materia de seguridad a sus colaboradores.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 110:** La organización tiene implantado un SGSST que garantice buenas condiciones en materia de seguridad a sus colaboradores.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 100% de los encuestados respondieron que No.

**Interpretación:** La organización no tiene implantado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo que garantice buenas condiciones en materia de seguridad a sus colaboradores.

12. Está la organización certificada conforme a las exigencias de la normativa OSHAS 18001:2007.

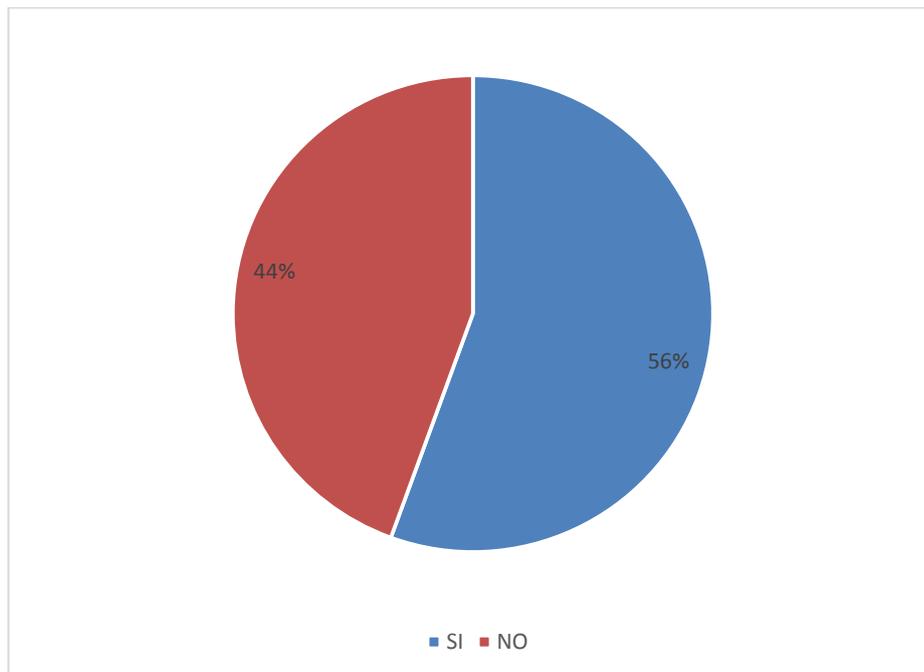
**Tabla 108:** Está organización certificada conforme a las exigencias de la normativa OSHAS 18001:2007.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 111.** Está organización certificada conforme a las exigencias de la normativa OSHAS 18001:2007.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 100% de los encuestados respondieron que No.

**Interpretación:** Las organizaciones no se encuentran certificada de acuerdo a las exigencias de la normativa de las OSHAS 18001:2007.

13. Tiene identificados los requisitos legales en materia de seguridad y salud del trabajo.

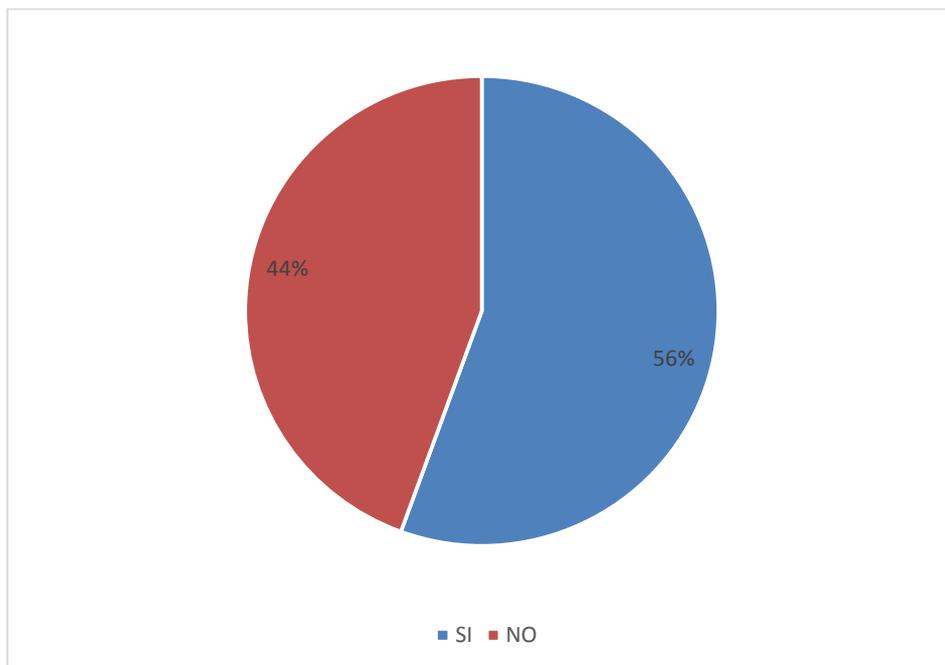
**Tabla 109:** Tienen identificados los requisitos legales en materia de seguridad y salud del trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 112:** Tienen identificados los requisitos legales en materia de seguridad y salud del trabajo.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El total de los encuestados respondieron que No.

**Interpretación:** no tienen identificados los requisitos legales en materia de seguridad y salud del trabajo.

14. Tienen identificados y documentados los riesgos de salud y seguridad importantes de sus procesos de fabricación o suministro de los materiales, componentes y servicios que proveen.

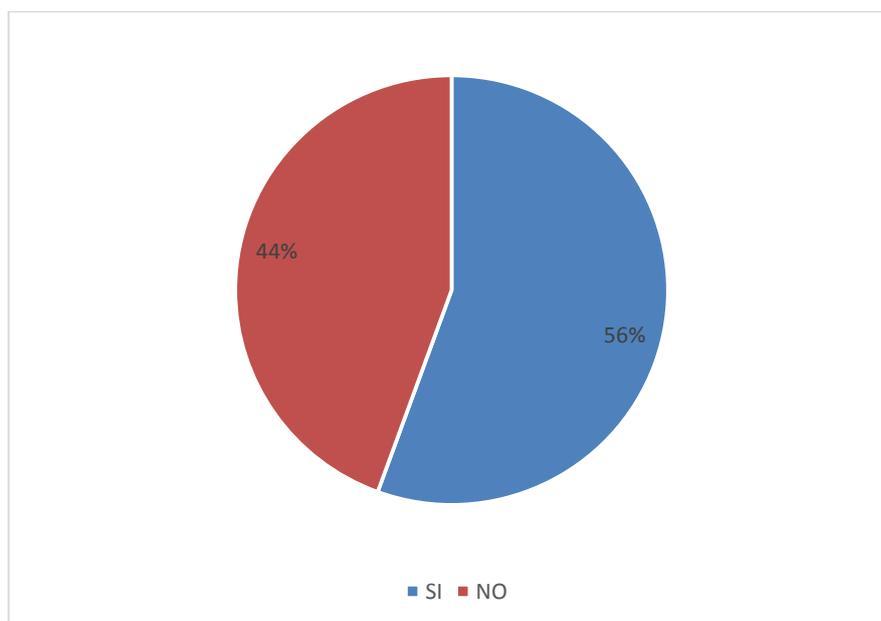
**Tabla 110:** Tienen identificados y documentados los riesgos de salud y seguridad.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 113:** Tienen identificados y documentados los riesgos de salud y seguridad.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Ante esta pregunta el 100% de los encuestados respondieron que No.

**Interpretación:** No están identificados y documentados los riesgos de salud y seguridad importantes de sus procesos de fabricación o suministro de los materiales, componentes y servicios de los proveedores que proveen a la panadería.

15. Cuenta con los medios de protección para la realización de su trabajo.

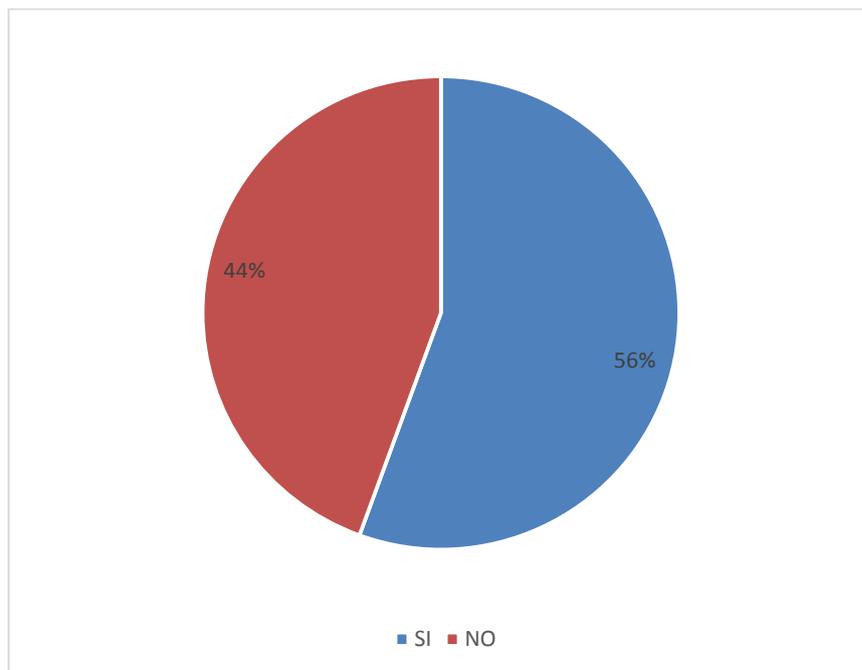
**Tabla 111:** Cuentan con los medios de protección para la realización de sus actividades.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	56%
NO	4	44%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 114:** Cuentan con los medios de protección para la realización de sus actividades.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 56% de los encuestados respondieron que Si ante esta pregunta y el 44% que No.

**Interpretación:** Se puede concluir que los proveedores cuentan con los medios de protección para realizar sus actividades.

16. El transporte de entrega de los suministros se encuentra en buen estado.

**Tabla 112:** Transporte de entrega de los suministros se encuentran en buen estado.

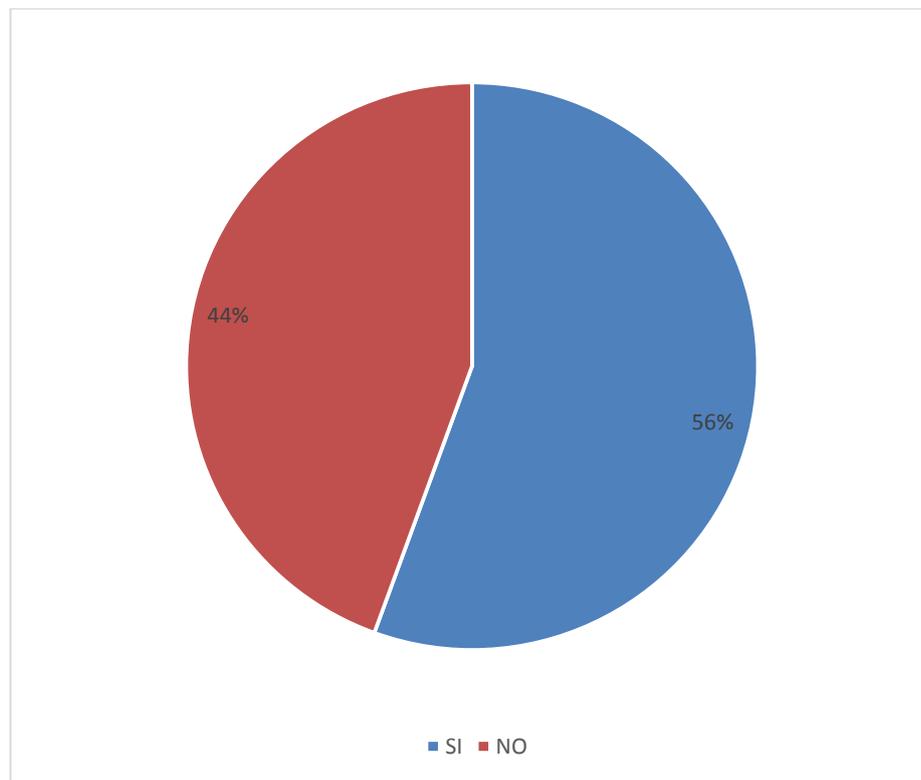
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	56%
NO	4	44%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 1:**

**Gráfico 115:** Transporte de entrega de los suministros se encuentran en buen estado



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Como se observa en la tabla y el gráfico el 56% de los encuestados respondieron que Si y el 44% que No.

**Interpretación:** Se concluye que el transporte de entrega de los suministros está en buen estado.

17. Existen programas de mantenimiento a los equipos y herramientas con las que realiza el suministro.

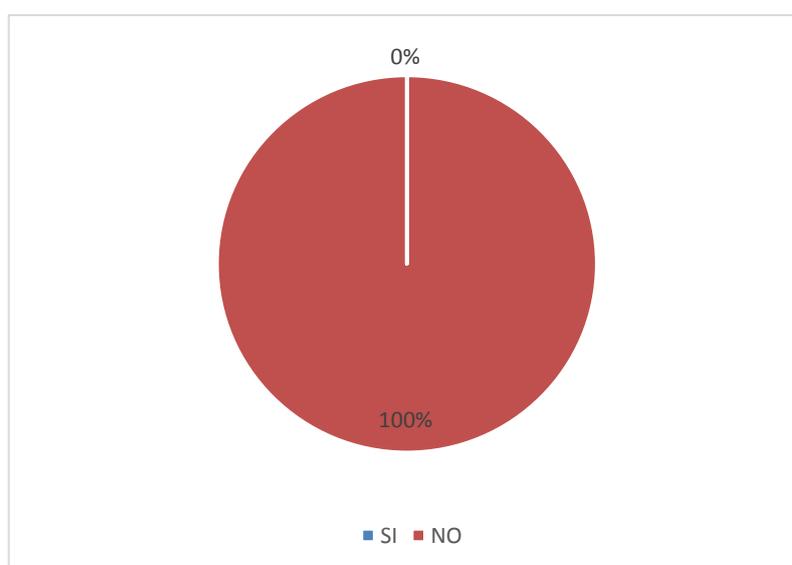
**Tabla 113:** Existen programas de mantenimiento a los equipos y herramientas con las que realiza el suministro.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	0	

**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Grafico 116:** Existen programas de mantenimiento a los equipos y herramientas con las que realiza el suministro.



**Elaborador por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 100% de los encuetados respondieron ante esta pregunta que No.

**Interpretación:** No existen programas de mantenimiento a los equipos y herramientas con las que se realiza el suministro a la panadería.

### **3.7 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER**

Como ayuda la propuesta de un Sistema de Gestión Integrado Medioambiente y Seguridad y Salud del Trabajo para la Panadería y Pastelería “INDUPANES” en la ciudad de Riobamba, período 2015.

### **3.8 CUADRO RESUMEN DIAGNÓSTICO**

En este epígrafe se realizará un resumen de los principales problemas detectados luego del procesamiento de las encuestas tanto a clientes internos, como externos y proveedores de acuerdo a la gestión y seguridad y salud del trabajo y el medioambiente, proponiendo una serie de acciones correctivas.

#### **3.8.1 Análisis del diagnóstico en cuanto a medio ambiente.**

El análisis de las encuestas realizadas a los colaboradores y clientes externos de la Panadería y Pastelería “INDUPANES”, así como los requerimientos que establece la norma ISO 14001:2005 se detectaron una serie de falencias en materia medioambiental:

- No está definida la política, objetivos y metas medioambiental en la Panadería y Pastelería “INDUPANES” lo que evidencia que no existe un compromiso de la gestión en cuidar y proteger el medioambiente en las actividades que ejecutan.
- No se cumplen con las normativas legales nacionales e internacionales establecidas sobre el cuidado y protección del ambiente, lo que provoca que se encuentra expuesta a pagos de multas por no cumplir lo establecido.
- La alta dirección no tiene establecido estrategias de gestión para reducir el impacto de sus actividades a la contaminación del medioambiente, así como no hay capacitaciones para incentivar a los trabajadores a la protección del mismo.

- No hay identificados los aspectos ambientales que se pueden provocar en cada una de las actividades y procesos de la organización, así como procedimientos que permitan evaluar los impactos ambientales y medidas para prevenirlos.
  
- Faltas de programas o planes de prevención, preparación y respuesta ante situaciones de emergencias que tengan impacto en el medio ambiente.
  
- Inexistencia de un Plan de Protección Ambiental que refleje todas las actividades a desarrollar para evitar la contaminación ambiental.
  
- No cuenta con un Plan de Reciclaje por lo que los desechos que se generan en cada una de las actividades y procesos de la Panadería y Pastelería no son reciclados generando contaminación al medioambiente y afectando la salud de sus colaboradores.

### 3.8.2 Cuadro Diagnóstico Resumen de la organización en cuanto a medio ambiente.

A continuación, se muestra el cuadro resumen diagnóstico en cuanto a medioambiente luego del análisis y procesamiento de las encuestas de medioambiente internas y externas en la organización.

**Tabla 114: Cuadro resumen diagnóstico en cuanto a medio ambiente.**

Elementos medio ambientales	Aire			Agua				Suelo			Flora			Fauna			Tratamiento Ambiental		Acción Correctiva
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Si	No	Sistema de Gestión Ambiental
Factores contaminantes	<b>ADMINISTRACIÓN</b>																		
Planificación	X			X				X			X			X				X	Elaborar la política medioambiental de la organización.
	X			X				X			X			X				X	Definir los objetivos y metas medioambientales.
	X			X				X			X			X				X	Definir el área o personas que se encargarán de llevar a cabo la realización del SGA.
	X			X				X			X			X				X	Identificar los requisitos medioambientales para los procesos.

	X			X				X			X				X	Cumplir con las diferentes normativas tanto las locales como nacionales para evitar sanciones económicas.
	X			X				X			X				X	Implementar estrategias para alcanzar los objetivos para la protección ambiental.
	X			X				X			X				X	Identificar los elementos de la panadería que pueden contaminar el medioambiente
<b>Operación</b>	X			X				X			X				X	Divulgar, mediante carteles, en las diferentes áreas de la panadería la política medioambiental de la organización.
	X			X				X			X				X	Desarrollar acciones para eliminar los elementos que pueden contaminar el medioambiente
	X			X				X			X				X	Establecer normas de higiene en la panadería.

	X			X				X			X				X	Gestionar los recursos necesarios para la reducción de los impactos ambientales.	
	X			X				X			X				X	Definir los criterios de control de los aspectos ambientales significativos.	
<b>Control</b>	X			X				X			X				X	Realizar auditorías internas al SGA.	
	X			X				X			X				X	Verificar el desempeño del SGA.	
<b>ÁREA ENCARGADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>																	
<b>Planificación</b>	X			X				X			X				X	Realizar toda la documentación del SGA	
	X			X				X			X				X	Definir el alcance del SGA	
<b>Implementación, Operación y Verificación</b>	X			X				X			X				X	Realizar planes de capacitación sobre las políticas ambientales y aspectos ambientales.	
	X			X				X			X				X	Elaborar un plan de cuidado ambiental que contribuya al cuidado del medio ambiente.	
																	Elaborar un manual

	X			X				X			X				X	de protección ambiental y evitar la contaminación del mismo en cada proceso.
	X			X				X			X				X	Elaborar un plan de prevención, preparación y respuesta a situaciones de emergencias que tengan impacto en el medio ambiente.
	X			X				X			X				X	Realizar planes para identificar las no conformidades detectadas.
	X			X				X			X				X	Tomar acciones correctivas y preventivas para cada no conformidad detectada.
	X			X				X			X				X	Realizar los registros de las no conformidades y las acciones, correctivas y preventivas.
	X			X				X			X				X	Identificar los procesos contaminantes y

																			buscar estrategias para mitigar esos daños.
	X			X				X			X			X				X	Mantener el reciclaje y buscar mejores formas de reciclar, dar un tratamiento a los desechos líquidos.
	X			X				X			X			X				X	Establecer cronogramas de mantenimiento vehicular.
<b>Revisión</b>	X			X				X			X			X				X	Realizar auditorías internas al SGA
	X			X				X			X			X				X	Realizar informe sobre el resultado de las auditorías

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Panadería y Pastelería “Indupanes”

### **3.8.3 Análisis del diagnóstico en cuanto seguridad y salud del trabajo**

El análisis de las encuestas realizadas a los colaboradores y clientes externos de la Panadería y Pastelería “INDUPANES”, así como los requerimientos que establece la norma ISO 18001:2007 se detectaron una serie de falencias en cuanto a la seguridad y salud de los colaboradores:

- No está definida la política, objetivos y metas de seguridad y salud del trabajo en la Panadería y Pastelería “INDUPANES” lo que evidencia una inadecuada gestión organizacional en el cuidado y protección de sus colaboradores.
- No están identificados los riesgos laborales a los que están expuestos los colaboradores en cada una de las actividades que realizan, por lo que no existe programas para prevenir y corregir los accidentes laborales que puedan ocurrir.
- Se evidencia un desconocimiento por parte del personal de la Panadería y Pastelería en cuanto a las enfermedades que pueden provocar las actividades que realizan y la importancia de usar los medios de protección.
- La alta dirección no garantiza todos los medios de protección necesarios a sus colaboradores para el desarrollo sus tareas y actividades dentro de la organización.
- No se realizan capacitaciones a los colaboradores en materia de seguridad y salud, lo cual se evidencia en el inadecuado uso que les dan a los medios de protección e incluso que en ocasiones no los usan para desarrollar sus actividades.
- Inexistencia de un programa de Salud Ocupacional que garantice el desarrollo adecuado de la salud de los colaboradores para evitar los factores de riesgos ocupacionales, prevenir y controlar los accidentes y enfermedades ocupacionales.
- No hay diseñado ni implementado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo que permita realizar todas las acciones para que los colaboradores tengan todas las medidas de protección y seguridad necesaria.

### 3.8.4 Cuadro Diagnóstico Resumen de la organización en cuanto a seguridad y salud del trabajo.

A continuación, se muestra el cuadro resumen diagnóstico en cuanto a seguridad y salud del trabajo luego del análisis y procesamiento de las encuestas de riesgo a clientes internos y externos de la panadería.

**Tabla 115: Cuadro resumen diagnóstico en cuanto a seguridad y salud del trabajo.**

Niveles de Impacto  Factores de Riesgo	Alto	Medio	Bajo	Observaciones	Tratamiento SSO		Acción Correctiva
					Si	No	Sistema de Gestión SSO
<b>RIESGOS LABORALES</b>							
Factores Físicos		X		Dentro de la panadería no existen grandes riesgos físicos, pero tampoco la gerencia tiene alguna respuesta para disminuir los mismos.		X	Identificar los riesgos físicos existentes, abastecer con los equipos necesarios a los colaboradores para disminuir los riesgos y capacitar a los colaboradores.
Factores Químicos		X		Dentro de los riesgos químicos que pueden tener los colaboradores el personal no toma ninguna acción para cuidar su salud a pesar que la gerencia indica que informa a sus colaboradores el modo de uso.		X	Detallar el modo de uso de los insumos utilizados para la limpieza.
Factores Biológicos		X		No se realiza ningún tipo de control de enfermedades que puedan ser contagiadas en accidentes entre los colaboradores y la gerencia no realiza ninguna acción correctiva.		X	Exigir a los colaboradores exámenes médicos periódicamente y tomar acciones para que cuando un colaborador este enfermo no afecte a la salud de sus compañeros.
Factores		X		Los equipos que cuenta la panadería tienen		X	Exigir a los colaboradores que los equipos

Mecánicos			protecciones para evitar atrapamiento lo que minimiza el riesgo de los mismos.			mecánicos solo se puedan tocar cuando estén apagados para evitar accidentes.
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>						
Enfermedades Ocupacionales	X		Los colaboradores de la Panadería no conocen las enfermedades que pueden provocar el trabajo, además la gerencia no brinda todos los artículos esenciales para el trabajo como son las mascarillas.		X	Capacitar a los colaboradores sobre las enfermedades a causa de no utilizar los equipos de protección, la gerencia deberá adquirir los equipos faltantes dentro de la panadería.
<b>ERGONOMÍA</b>						
Ergonomía Laboral		X	Dentro de la panadería la ergonomía que más afecta a los colaboradores es la física ya que el trabajo se lo realiza de pie.		X	La gerencia deberá adquirir los equipos que sean necesarios para evitar daños en la salud de sus colaboradores como es el levantamiento de grandes pesos y realizar programas para evitar actividades rutinarias
<b>TALENTO HUMANO</b>						
Talento Humano	X		La gerencia no capacita al personal ni informa las consecuencias que tiene el trabajo en la panadería.		X	Desarrollar el descriptor del puesto con obligaciones de protección ambiental y capacitar a los colaboradores periódicamente de los cuidados de salud y cómo actuar ante desastres naturales.
	X		Los empleados no utilizan los medios de protección para brindarle el servicio al cliente.		X	Exigir el uso de medios de protección a los empleados en sus puestos de trabajo durante la realización de sus tareas.
Equipos de Protección Personal		X	La panadería cuenta con equipos de protección personal pero no con todos, ni se encuentran en un buen estado.		X	Adquirir los equipos faltantes y exigir la conservación y la utilización de los mismos para cada actividad desarrollada.
		X	La panadería no cuenta con los equipos de protección para caso de emergencia.		X	Adquirir y colocar en todas las áreas de la panadería los equipos de protección contra emergencias (extintores, etc.)

<b>INSTALACIONES</b>							
Infraestructura		X		Cuenta con una buena infraestructura y sus instalaciones eléctricas están en un buen estado, falta compromiso por parte de la gerencia para el mantenimiento de las mismas.		X	Mantener el estado de la infraestructura y establecer programas de mantenimiento.
		X		No existen las señaléticas para evitar accidentes en la organización		X	Colocar las señaléticas en todas las áreas de la organización para evitar accidentes.
<b>TECNOLOGÍA</b>							
Maquinaria y Equipos		X		Los equipos que tiene la panadería no son los últimos, pero si están en un buen estado tiene sus respectivas protecciones, pero hace falta que la gerencia indique las consecuencias al no utilizar los equipos de la manera correcta.		X	Establecer mantenimientos periódicos de los equipos utilizados para la elaboración y capacitar al talento humano en el manejo de los equipos necesarios.
<b>GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>							
Políticas de SSO	X			La panadería no cuenta con un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional por ende no posee políticas, objetivos, planificación, entre otros elementos que se necesitan para el diseño del mismo.		X	<b>Sistema de Gestión SSO</b>
Planificación	X					X	<b>Sistema de Gestión SSO</b>
Implementación y Operación	X					X	<b>Sistema de Gestión SSO</b>
Verificación y acción correctiva	X					X	<b>Sistema de Gestión SSO</b>

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Panadería y Pastelería “Indupanes”

### 3.8.5 Cuadro Diagnóstico Resumen de aspectos generales de la organización.

Además, se aplicaron encuestas a los proveedores de la panadería, las cuales arrojaron que los proveedores de la Panadería y Pastelería “INDUPANES” no están certificados por las normas ISO 14001:2004 y las OSHAS 18001:2007 por lo que no tienen en cuenta la seguridad y salud del trabajo de sus colaboradores, ni los aspectos ambientales que ocasionan las actividades que realizan.

A los clientes externos se le hicieron una serie de preguntas no relacionadas directamente con medioambiente y seguridad y salud del trabajo pero que nos daban una idea más general de las condiciones de la organización y arrojaron las siguientes deficiencias para los cuales se les proponen una serie de acciones correctivas como se muestra en la tabla 116.

**Tabla 116: Cuadro resumen diagnóstico de aspectos generales de la organización.**

<b>Observaciones</b>	<b>Acciones correctivas</b>
La calidad del producto y/o servicio no es buena en la panadería.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar inspecciones de calidad a los productos que se venden en la panadería.</li><li>- Exigir a los proveedores una serie de parámetros de calidad a la materia prima que proveen a la panadería.</li></ul>
La relación precio-calidad no es la adecuada.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar un estudio de los precios de cada servicio y/producto que se venden en la panadería</li></ul>
No se analizan, ni se da respuesta a las quejas y reclamaciones emitidas por los clientes.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tomar en cuenta las reclamaciones de los clientes que sirvan para la mejora continua del servicio y/o producto.</li><li>- Darle respuesta a los clientes sobre las quejas y reclamaciones que emitan a la panadería</li></ul>

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Panadería y Pastelería “Indupanes”.

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

En este capítulo se precisa y desarrolla el Diseño del Sistema de Gestión Integral basado en las normas ISO 14001:2004 y las OSHAS 18001:2007, para la panadería y pastelería “INDUPANES” de la ciudad de Riobamba para el año 2016.

### **4.1 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

Con el propósito de darle solución a los problemas detectados en materia de seguridad y salud del trabajo y ambiental, en la panadería y pastelería “INDUPANES”, se propone el Diseño de un Sistema Integrado de Gestión (SIG.) basado en las normas ISO 14001:2004 y las OSHAS 18001:2007 que permitirá asegurar un control sobre el impacto de las actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente que brinda la misma y a su vez garantizar una seguridad y salud del trabajo.

El Sistema Integrado de Gestión define los requisitos comunes de ambas normas: objetivos, políticas, alcance y compromiso de la dirección en materia de medioambiente y seguridad y salud del trabajo, adaptándolo a la política, objetivos, misión y visión de la panadería y pastelería “INDUPANES”, teniendo en cuenta las expectativas y necesidades de los clientes.

En la figura se muestra los elementos que conforman el Sistema Integrado de Gestión que se propone según los requerimientos que establecen las normas ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007.

Grafico 117: Sistema Integrado de Gestión. Pilares



**Fuente:** Norma ISO 14001:2008 “Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso” y OSHAS 18001:2007 “Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos”

#### 4.1.1 Objeto y campo de aplicación

Con el Sistema Integrado de Gestión la panadería y pastelería “INDUPANES” pretende identificar los aspectos ambientales que puede controlar y sobre los que puede tener influencia para mejorar la gestión ambiental de la misma y garantizar la seguridad y salud de los colaboradores, siempre con el propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes que es su razón de ser.

#### 4.1.2 Referencias normativas

ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

OSHAS 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos.

### 4.1.3 Términos y definiciones

**Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

**Acción preventiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

**Auditoría interna:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría del sistema de gestión ambiental fijado por la organización.

**Documento:** información y su medio de soporte.

**Incidente:** eventos relacionados con el trabajo en que la lesión o enfermedad o fatalidad ocurren, o podrían haber ocurrido.

**Mejora continua:** proceso recurrente de optimización para lograr mejoras en el desempeño de forma coherente con los requisitos.

**Medio ambiente:** entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

**No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

**Peligro:** fuente, situación, o acto con un potencial de daño en términos de lesión o enfermedad, o una combinación de éstas.

**Proceso:** conjunto de actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.

**Procedimiento:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.

**Registro:** que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

**Seguridad y Salud Ocupacional:** condiciones y factores que afectan, o podrían afectar, la salud y seguridad de los empleados u otros colaboradores (incluyendo colaboradores temporales y personal contratista), visitantes, o cualquier otra persona en el área de trabajo.

#### **4.1.4 Sistema Integrado de Gestión de Medioambiental y Seguridad y Salud del Trabajo para la panadería y pastelería “INDUPANES”**

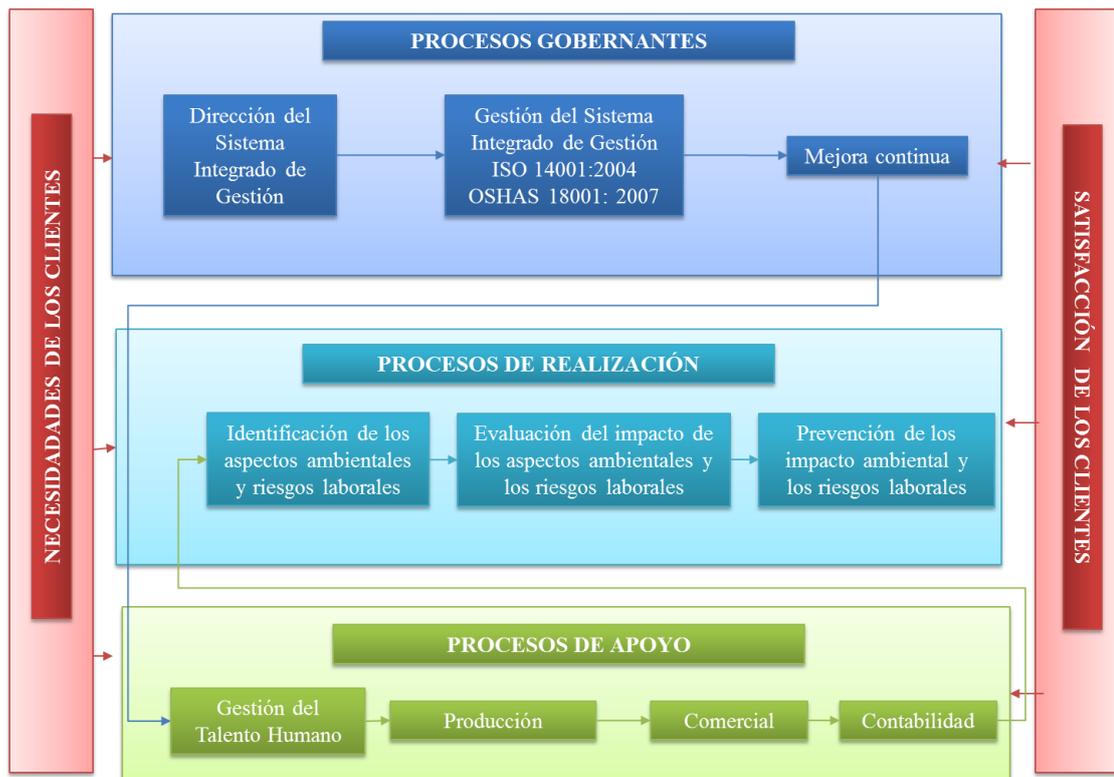
##### **4.1.4.1 Requisitos generales del Sistema de Gestión Integrado**

La panadería y pastelería tiene que definir como documentar, establecer, aplicar, mantener y actualizar el Sistema Integrado de Gestión Medioambiente y Seguridad y Salud del Trabajo, el cual deberá estar en mejora continua para garantizar la eficiencia y eficacia del mismo, de acuerdo a los requisitos de las normas.

El alcance del Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Seguridad y Salud del Trabajo son todos los procesos de la panadería y pastelería “INDUPANES”.

La panadería y pastelería “INDUPANES” no tiene definido el mapa de proceso donde se relacionan todos los procesos de la empresa, por lo que se elaboró el mapa de proceso (ver figura 8), el cual nos da una idea del sistema organizacional que presenta la misma.

**Grafico 118: Mapa de proceso.**



**Elaborado por:** Wilson Escudero  
**Fuente:** Panadería y Pastelería “Indupanes”

#### **4.1.4.2 Política del Sistema Integrado de Gestión Medioambiente y Seguridad y Salud del Trabajo**

De acuerdo a los requerimientos que establecen la norma ISO 14001:2004 y las OSHAS 18001:2007 en sus apartados 4.2 se elaboró la política del Sistema Integrado de Gestión de la panadería y pastelería “INDUPANES”

“La panadería y pastelería “INDUPANES” está comprometida a proteger la seguridad y salud de sus colaboradores y las instalaciones preservando el medioambiente dentro de un proceso de mejoramiento continuo a través de la implementación, desarrollo y funcionamiento de un Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Seguridad y Salud del Trabajo, dando cumplimiento a las legislaciones y regulaciones que estén establecidas en el país en materia de medioambiente y seguridad y salud en beneficio del cliente externo e interno de la empresa”.

Esta política debe ser revisada anualmente por la alta dirección, realizándole las modificaciones necesarias en caso de requerirlo garantizando la conformidad con los objetivos de la panadería y pastelería “INDUPANES”; la cual tiene que ser divulgada por todas las áreas de la empresa para que sea conocimiento de todos sus colaboradores y colocarse en lugares públicos para que esté disponible para los clientes externos.

#### 4.1.4.3 Planificación del Sistema Integrado de Gestión Medioambiente y Seguridad y Salud del Trabajo

##### 4.1.4.3.1 Identificación de aspectos ambientales, peligros y riesgos

La panadería y pastelería “INDUPANES” no determina, ni evalúa los aspectos ambientales asociados a todas sus actividades, productos y/o servicios que puede controlar y sobre los cuales tiene influencia, por lo que se elaboró un procedimiento “Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales” que explica cómo realizar esta actividad, además de los registros donde se identifican y evalúan los mismos por los colaboradores de la empresa.

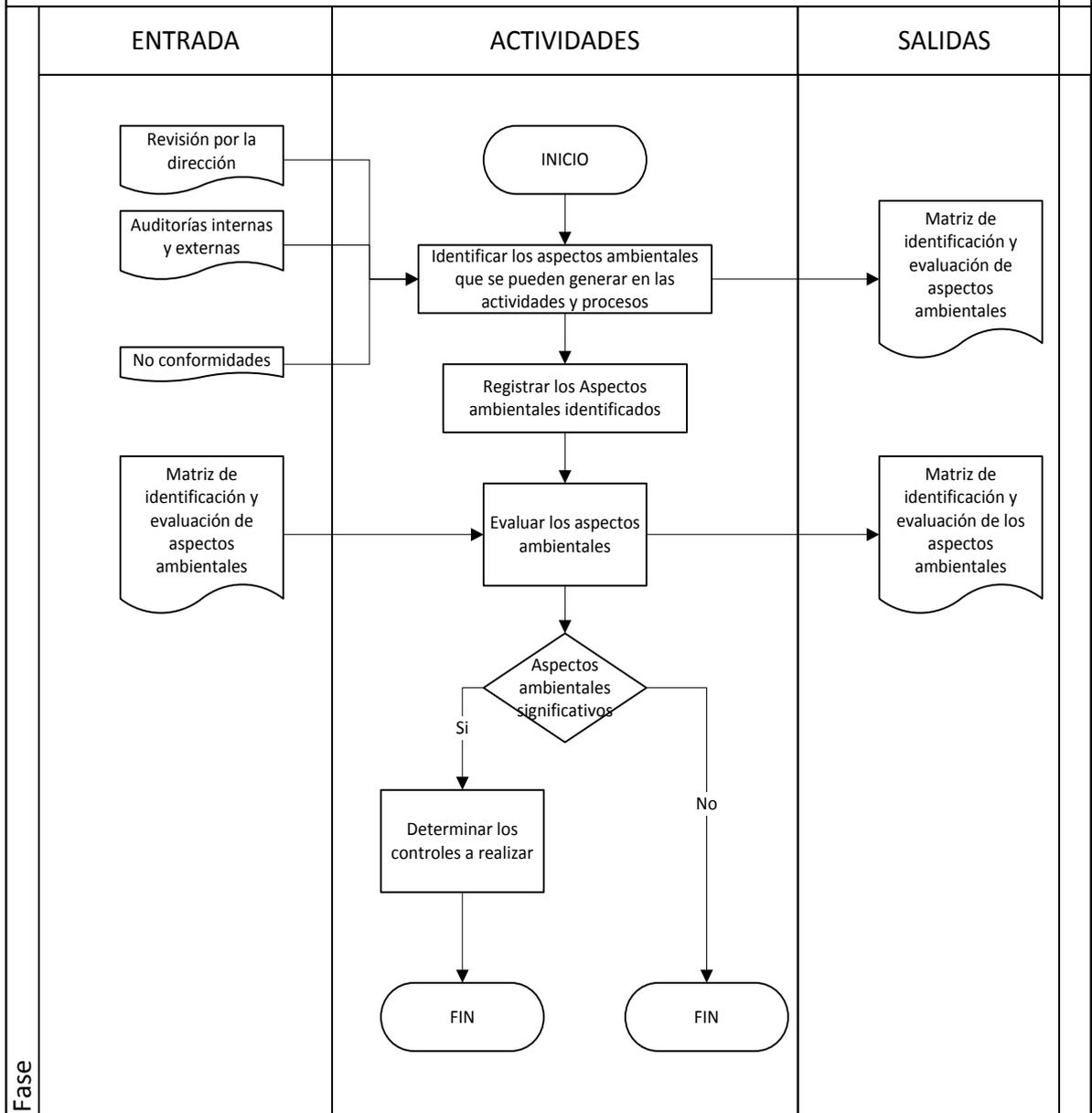
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Página:</b>
		<b>Revisión</b> :
<b>Código:</b>	<b>“IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES”</b>	<b>Vigencia</b> :
<b>OBJETIVO</b>		
Establecer la metodología para identificar y evaluar los aspectos ambientales que puede controlar la panadería y pastelería “INDUPANES” y sobre los que puede influir.		
<b>ALCANCE</b>		
Toda la empresa		
<b>RESPONSABLE</b>		
Representante de la dirección. Gerente General. Jefe de las áreas.		
<b>REFERENCIAS</b>		
Norma ISO 14001:2007		
<b>DEFINICIONES</b>		
<b>Aspecto ambiental:</b> elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medioambiente. <b>Aspecto ambiental significativo:</b> aquel aspecto ambiental que tiene o puede tener un		

impacto ambiental significativo.

**Impacto ambiental:** cualquier cambio en el medioambiente, sea adverso o beneficios, resultante en todas las actividades de un proceso o servicio.

**DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

**IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES**



**IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES**

1. Se identificarán los aspectos ambientales asociados a las entradas y salidas de los procesos y/o actividades analizadas, teniendo en cuenta:
  - El consumo de recursos naturales, materias primas, insumos.
  - Los componentes ambientales como generación de emisiones, efluentes, residuos sólidos, entre otros.
  - Los incidentes o accidentes ambientales ocurridos.
2. Se identificará los impactos asociados a los aspectos ambientales, teniendo en cuenta:

- La relación de causa-efecto que existe entre el aspecto e impacto, respectivamente.
- Los efectos del consumo de los recursos naturales y materias primas.
- Los efectos por la alteración de la calidad de los componentes ambientales.

### **EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES**

La evaluación de los aspectos ambientales se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Magnitud del aspecto} = F * S * D$$

Dónde:

F = Frecuencia de ocurrencia (intervalo de tiempo en que ocurre aspecto ambiental)

S = Severidad (nivel de las consecuencias de aspecto ambiental, atendiendo al grado de afectación que provoca su impacto en el medioambiente).

D = Detección (eficacia de los controles para detectar los aspectos ambientales antes de su ocurrencia)

En el anexo 6 se muestra como obtener la frecuencia de ocurrencia, la severidad y la detección los aspectos ambientales.

Para determinar el impacto del aspecto ambiental se busca en una tabla de acuerdo al valor del aspecto ambiental y se obtiene el nivel de prioridad de los aspectos

<b>Magnitud del aspecto</b>	<b>Clasificación del aspecto</b>	<b>Significancia del aspecto</b>
1	Bajo	Aspecto no significativo
2 a 8	Medio	Aspecto significativo
9 a 12	Alto	Aspecto significativo
18 a 27	Extremadamente alto	Aspecto significativo

ambientales.

**Elaborado por:** Wilson Escudero.

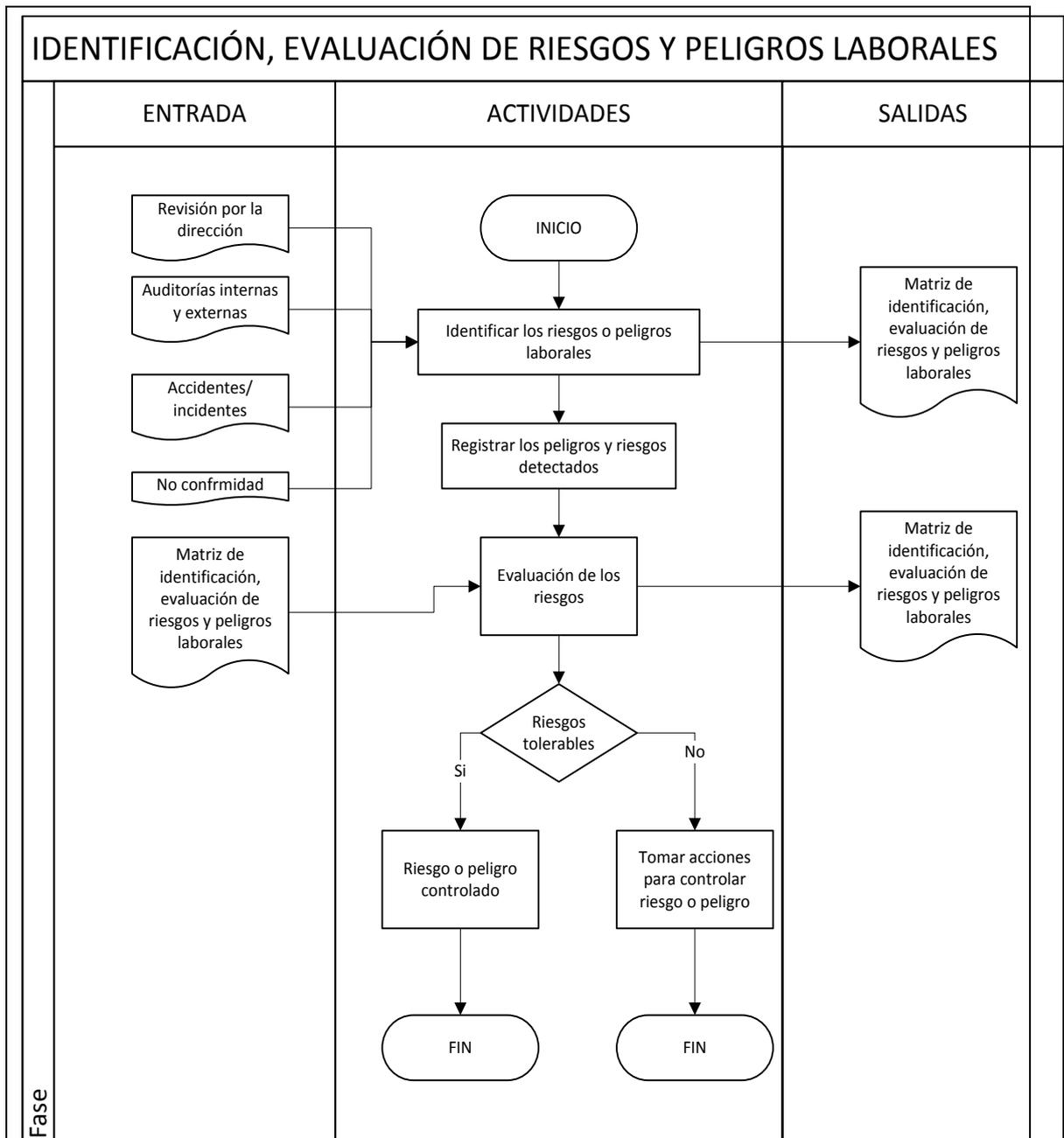
		<b>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN ASPECTOS AMBIENTALES</b>				<b>Página:</b>	
						<b>Revisión:</b>	
<b>Código:</b>						<b>Vigencia:</b>	
<b>ÁREA O PROCESO:</b>							
ACTIVIDAD	ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	POSIBLE IMPACTO	MEDIDAS DE CONTROL	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD		
Preparación de la masa	Generación de residuos sólidos como: plástico, bolsas, cartón	Contaminación del suelo	Realizar un plan de manejo de desechos sólidos	Muy probable	4		
	Consumo de agua	Agotamiento de los recursos naturales	Crear conciencias en los colaboradores del uso racional de este importante recurso natural	Muy probable	4		
Cocción del pan	Consumo de electricidad	Agotamiento de los recursos naturales	Realizar mantenimientos al horno para garantizar que se encuentre en perfecto estado y no consuma más energías de la requerida	Muy probable	4		
<b>ELABORADO POR:</b> Ángel Patiño							
<b>REVISADO POR:</b> William Letame dí							
<b>APROBADO POR:</b> Juan Pablo Calderón							

**Elaborado por:** Wilson Escudero.

Lo mismo ocurre para identificar y evaluar los riesgos laborales que pueden tener sus colaboradores en la realización de las actividades, productos y /o servicios para poderlos contralar y evitar los efectos intolerables en la instalación y los colaboradores. Se elaboró el procedimiento “Identificación y Evaluación de Riesgos y Peligros Laborales” que explica cómo realizar esta actividad, además de los registros donde se identifican y evalúan los mismos.

Siempre que se realice algún proyecto de mejora es necesario realizar la evaluación del impacto ambiental y los riesgos y peligros laborales que pudiera traer consigo estas mejoras.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Página:</b>
		<b>Revisión:</b>
<b>Código:</b>	<b>“IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS LABORALES”</b>	<b>Vigencia:</b>
<b>OBJETIVO</b>		
Establecer la metodología aplicar para identificación, evaluación de los riesgos y peligros laborales que pueden existir dentro de la panadería y pastelería “INDUPANES”.		
<b>ALCANCE</b>		
Toda la empresa		
<b>RESPONSABLE</b>		
Representante de la dirección. Gerente General. Jefe de las áreas.		
<b>REFERENCIAS</b>		
OSHAS 18001:2007		
<b>DEFINICIONES</b>		
<p><b>Peligro:</b> condiciones, situaciones o causas físicas o de otra naturaleza que pueden ocasionar sucesos negativos en el puesto de trabajo.</p> <p><b>Identificación de peligros:</b> actividad que permite determinar los posibles peligros que pueden existir.</p> <p><b>Riesgo:</b> es la combinación de las consecuencias y probabilidades de ocurrencia de un suceso peligroso.</p> <p><b>Evaluación de riesgos:</b> actividad mediante la cual se mide el grado del riesgo.</p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>		



### IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS Y PELIGROS LABORALES

1. Identificar por procesos los riesgos que afectan la seguridad y salud del trabajo. Los riesgos de SST son todos aquellos que perjudican a los colaboradores y a las partes interesadas de la empresa partiendo de los resultados de controles, inspecciones a los puestos de trabajo y el comportamiento de los índices de accidentalidad.
2. Identificar los impactos que genera cada riesgo, los cuales pueden ser más de uno. Los mismos son la afectación que ocasiona el riesgo a la empresa y su entorno.
3. Identificar la(s) causa(s) que origina el riesgo.
4. Determinar el efecto de los mismos sobre la base de que un riesgo puede incidir en una o en más de las actividades a integrar.

### EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y PELIGROS LABORALES

La evaluación de riesgo se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Riesgo} = F * S * D$$

Dónde:

F = Frecuencia de ocurrencia (intervalo de tiempo en que ocurre el riesgo)

S = Severidad (nivel de las consecuencias de cada riesgo, atendiendo al grado de afectación que provoca su impacto en calidad, medioambiente, seguridad y salud del trabajo y control interno).

D = Detección (eficacia de los controles para detectar los riesgos antes de su ocurrencia)

En el anexo 7 se muestra como obtener la frecuencia de ocurrencia, la severidad y la detección del riesgo.

Para determinar el nivel de riesgo se busca en una tabla de acuerdo al valor del riesgo y se obtiene el nivel de prioridad de los riesgos.

<b>Escala (Valor)</b>	<b>Nivel de Prioridad (Clasificación)</b>	<b>Acción Recomendada</b>
$1 \leq R \leq 9$	Bajo	Implementar acciones sencillas a largo plazo que reduzcan o eliminen el riesgo.
$15 \leq R \leq 45$	Moderado	Desarrollar acciones a mediano plazo, que minimicen o eliminen el riesgo.
$75 \leq R \leq 125$	Alto	Ejecutar a corto plazo o inmediatamente acciones extremas que reduzcan en un alto nivel el riesgo o lo eliminen.

**Elaborado por:** Wilson Escudero



**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN,  
EVALUACIÓN DE RIESGOS Y  
PELIGROS LABORALES**

**Página:**

**Revisión:**

**Vigencia:**

**Código:**

**ÁREA O PROCESO:** Producción del pan

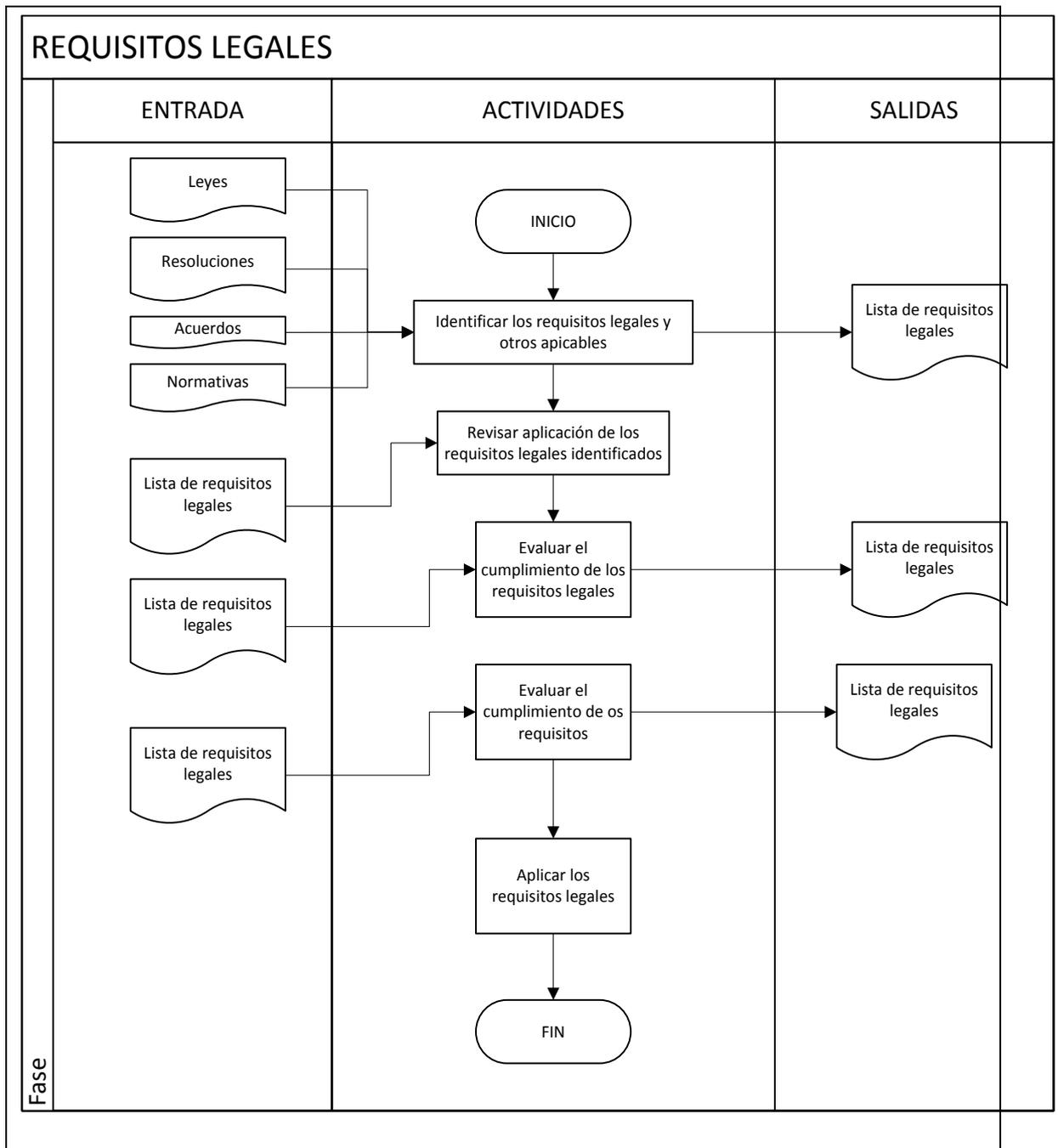
ÍTEM	ACTIVIDAD	TAREA		PELIGRO O RIESGO										
1	Elaboración del pan de la panadería y pastelería "INDUPANES"	Preparación de las masas de los panes		Riesgos físicos, riesgos mecánicos, riesgos químicos										
2		Introducir en el horno las masas para la cocción del pan												
RIESGO	IMPACTO	CAUSA	EFECTO			FRECUENCIA		SEVERIDAD		NIVEL DE DETECCIÓN		NIVEL DE PRIORIDAD		ACCIONES
			M	SS T	I	V	Cla.	V	Cla.	V	Cla.	V	Cla.	
Riesgo físico	Efectos adversos a la salud de los colaboradores	Iluminación insuficiente		X		3	Ocasional	1	Leve	3	Moderado	6	Bajo	Implementar acciones sencillas a largo plazo que reduzcan o eliminen el riesgo.
Riesgo físico		Altas temperaturas				5	Elevada	1	Leve	3	Moderado	15	Moderado	Desarrollar acciones a mediano plazo, que minimicen o eliminen el



#### 4.1.4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos

Para el diseño del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a lo que establecen la norma ISO 14001:2004 y las OSHAS 18001:2008, la panadería y pastelería “INDUPANES” tiene que establecer, implantar y documentar procedimientos que les permita identificar los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales y la seguridad y salud de los colaboradores.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Página:</b>
		<b>Revisión:</b>
<b>Código:</b>	<b>“IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES”</b>	<b>Vigencia:</b>
<b>OBJETIVO</b>		
Establecer la metodología para identificar, evaluar, actualizar y comunicar los requisitos legales que se aplican al Sistema Integrado de Gestión.		
<b>ALCANCE</b>		
Aplica a todos los procesos, servicios y actividades de la empresa.		
<b>RESPONSABLE</b>		
Representante de la dirección. Gerente General. Director Jurídico.		
<b>REFERENCIAS</b>		
Norma ISO 14001:2007 OSHAS 18001:2007		
<b>DEFINICIONES</b>		
<p><b>Requisitos legales:</b> Conjunto de normas y disposiciones reglamentadas por autoridades competentes a los cuales la organización está sometida para garantizar el buen funcionamiento de sus actividades, productos y servicios.</p> <p><b>Otros Requisitos:</b> Compromisos que haya adquirido la entidad que resulten de interés como, por ejemplo, firmas de convenidos interinstitucionales, firma de contratos, entre otros</p> <p><b>Identificación de Requisitos Legales:</b> Identificar y tener acceso a los entes emisores de normatividad (Congreso de la República, Ministerios, Corporaciones Autónomas Regionales, entre otras entidades que legislen requisitos de clientes, partes interesadas y los propios de la Entidad) y a los requisitos legales Ambientales y de Seguridad y Salud Ocupacional aplicables a la empresa.</p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>		



**Elaborado Por:** Wilson Escudero

La panadería y pastelería “INDUPANES” tiene que garantizar que los requisitos legales identificados se apliquen, implemente y se actualicen en cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

En la tabla se muestran los requisitos legales que debe cumplir la panadería y pastelería “INDUPANES” para el desarrollo de sus actividades.

**Tabla 117: Requisitos legales**

<b>Normativa o Disposición</b>	<b>Nombre</b>	<b>Capítulo</b>
Leyes Ambientales	Ley de Gestión Ambiental.	
	Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental.	
	Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria.	Libro I: Autoridad ambiental. Libro II: Gestión ambiental. Libro VI: Calidad ambiental.
Constitución de la República del Ecuador	Título III: De los derechos, garantías y deberes.	Capítulo IV:
Código del Trabajo	Título VI: De los riesgos de trabajo	Capítulo I: Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador Capítulo II: De los accidentes. Capítulo III: De las enfermedades profesionales. CAPITULO 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 trabajar

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

#### **4.4.4.3.3 Objetivos, metas y programas**

Con el propósito de garantizar la seguridad y salud de los colaboradores y las instalaciones y reducir el impacto ambiental que pueden provocar las actividades que se realizan en la panadería y pastelería “INDUPANES” se definieron los siguientes objetivos del Sistema Integrado de Gestión, los cuales permitirán cumplir con la política trazada y son medibles.

**Tabla 118: Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.**

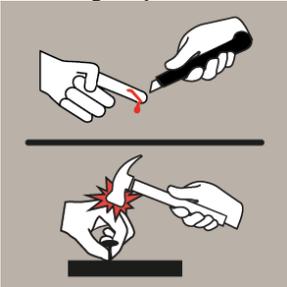
<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Fórmula de cálculo</b>	<b>Revisión</b>	<b>Responsable</b>
Identificar, evaluar y prevenir los diferentes factores de riesgo y peligros significativos para la salud de los colaboradores.	% de factores de riesgos prevenidos	$\geq 70\%$	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de riesgos prevenidos}}{\text{N}^\circ \text{ Total de riesgos detectados}} \right) \times 100$	Trimestral	Especialista de Gestión de Seguridad y Salud del trabajo
Identificar, evaluar y actuar sobre los posibles impactos ambientales.	% de impactos ambientales solucionados	$\geq 70\%$	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de aspectos ambientales eliminados}}{\text{N}^\circ \text{ Total de aspectos ambientales detectados}} \right) \times 100$	Trimestral	Especialista de Gestión Medioambiental
Mejorar las habilidades y destrezas de los colaboradores para garantizar la implementación y mejora continua del SIG.	% de cumplimiento del plan de capacitación	$\geq 80\%$	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ capacitaciones programadas}} \right) \times 100$	Trimestral	Jefe de Talento Humano
Fomentar una cultura en materia de seguridad y salud del trabajo en los colaboradores.	% de cumplimiento del plan de capacitación interna en Seguridad y Salud del Trabajo.	$\geq 90\%$	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ capacitaciones programadas}} \right) \times 100$	Trimestral	Jefe de Talento Humano

Fomentar una cultura en materia de medioambiental en los colaboradores de la empresa.	% de cumplimiento del plan de capacitación interna en Medioambiente	$\geq 90\%$	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ capacitaciones programadas}} \right) \times 100$	Trimestral	Jefe de Talento Humano
Cumplir con las leyes y reglamentos aplicables en materia de seguridad y salud del trabajo y medioambiente.	% de cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables	$\geq 90\%$	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de leyes y reglamentos aplicados}}{\text{N}^\circ \text{ de leyes y reglamentos en materia de seguridad y salud del trabajo y medioambiente}} \right) \times 100$	Trimestral	Asesor jurídico
Fomentar las acciones preventivas antes que las acciones correctivas en los procesos de la Panadería.	% acciones preventivas.	$> 100\%$	$\left( \frac{\text{Cantidad de acciones preventivas}}{\text{Cantidad de acciones correctivas}} \right) \times 100$	Trimestral	Coordinador del SGI

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

La panadería y pastelería “INDUPANES” debe establecer e implementar una serie de programas en materia medioambiental y de seguridad y salud del trabajo que le permitan cumplir los objetivos y metas trazadas.

**Tabla 119: Programas del Sistema Integrado de Gestión.**

<b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES LABORALES</b>		
<b>Objetivo:</b> Reducir los riesgos laborales en la panadería y pastelería “INDUPANES”		
<b>Tipo de riesgo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
<p>Ruido</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar que todos los colaboradores conozcan los niveles de ruido a los que se encuentran expuestos en su puesto de trabajo.</li> <li>- Garantizar que cada colaborador cuente con los medios de protección de acuerdo a los niveles de ruido que están expuestos.</li> </ul>	Equipo de Seguridad y Salud del Trabajo
<p>Golpes y cortes</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar antes de comenzar a trabajar que las herramientas y máquinas estén en buen estado.</li> <li>- Garantizar que el puesto de trabajo se mantenga limpio y ordenado.</li> <li>- Utilizar los medios de protección necesaria para cada una de las actividades que se realicen en el puesto de trabajo.</li> <li>- Exigir a los colaboradores que los equipos mecánicos solo se puedan tocar cuando estén apagados.</li> </ul>	Equipo de Seguridad y Salud del Trabajo
<p>Iluminación</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar que exista una adecuada iluminación en cada puesto de trabajo de la panadería y pastelería “INDUPANES”.</li> <li>- Prevenir que no existan deslumbramientos o reflejos.</li> <li>- Realizar estudios para evaluar los niveles de iluminación en cada puesto de trabajo de la panadería y pastelería “INDUPANES”.</li> </ul>	Equipo de Seguridad y Salud del Trabajo
<p>Temperatura</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar que existan los sistemas de ventilación adecuados ya sean naturales o mecánicos.</li> <li>- Los colaboradores que están expuestos a altas temperaturas garantizarle que utilicen la ropa</li> </ul>	Equipo de Seguridad y Salud del Trabajo

	<p>adecuada que permita la transpiración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colocar neveras de agua en los pantry y lugares de acceso fácil para que los colaboradores puedan tomar agua.</li> </ul>	
<p>Incendios</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalar sistema contra incendios en cada una de las áreas y departamentos.</li> <li>- Colocar extintores en las diferentes áreas de la panadería y pastelería “INDUPANES”.</li> <li>- Capacitar a los colaboradores sobre el manejo de los medios contra incendios.</li> <li>- Señalizar las salidas de emergencias en cada área de la panadería y pastelería.</li> <li>- Garantizar que las salidas de emergencias no se encuentran obstaculizadas.</li> <li>- Informar a todos los colaboradores el plan de emergencia y evacuación.</li> </ul>	<p>Equipo de Seguridad y Salud del Trabajo</p>
<p>Elaborado por:</p>		
<p>Revisado por:</p>		
<p>Fecha de emisión:</p>		

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

**PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE IMPACTO DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES**

<b>Objetivo:</b> Reducir el impacto ambiental de los aspectos ambientales identificados.			
<b>Aspecto Ambiental</b>	<b>Impacto Ambiental</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
Consumo de agua	Agotamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograr que exista entre los colaboradores una cultura de ahorro de este recurso vital para la vida humana.</li> <li>- Garantizar que no existan salideros en las instalaciones de la panadería y la pastelería “INDUPANES”.</li> </ul>	Equipo de Gestión Ambiental
Consumo de energía eléctrica	Agotamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograr una cultura de ahorro por parte de los colaboradores de la panadería y pastelería.</li> <li>- Realizar mantenimiento periódico a los equipos y máquinas para evitar el consumo excesivo de energía.</li> <li>- Realizar charlas para utilizar la luz natural la mayor cantidad de horas posibles.</li> </ul>	Equipo de Gestión Ambiental
Generación de residuos	Contaminación del medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear una cultura de reciclable y reutilización de los residuos sólidos que se generen en las diferentes áreas de la panadería y pastelería.</li> <li>- Crear la infraestructura necesaria para lograr la clasificación y separación de los residuos sólidos en el momento que se generen.</li> </ul>	Equipo de Gestión Ambiental
Emisión de gases	Contaminación del aire  Afectaciones a la salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar que los equipos y máquinas que se utilizan en la panadería y pastelería cumplan con los requerimientos ambientales establecidos.</li> <li>- Realizar mantenimiento a los medios de transporte de la panadería y pastelería para evitar la emisión de partículas al medio ambiente.</li> </ul>	Equipo de Gestión Ambiental

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

**PROGRAMA MARCO JARICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Responsable	Tema	Tiempo en meses												Dirigido	Facilitador	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Gerente General	Cumplimiento legal en materia Medioambiental.														Colaboradores de la panadería y pastelería "INDUPANES"	Especialista en Medioambiente (ISO 14001)
Gerente General	Cumplimiento legal en materia de Seguridad y Salud del Trabajo.														Colaboradores de la panadería y pastelería "INDUPANES"	Especialistas en Seguridad y Salud del Trabajo (OSHAS 18001)
Elaborado por:																
Revisado por:																
Fecha de emisión:																

Elaborado Por: Wilson Escudero

PROGRAMA DE CAPACITACIONES EN TEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO																
Responsable	Tema	MESES DE CAPACITACIÓN												Dirigido	Realiza	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Gerente General	Riesgos laborales.														Colaboradores de la panadería y pastelería "INDUPANES"	Especialistas en Seguridad y Salud del Trabajo (OSHAS 18001)
Gerente General	Prevención y evaluación de los riesgos laborales															
Gerente General	Uso adecuado e importancia de los medios de protección personal.														Colaboradores de la panadería y pastelería "INDUPANES"	Especialistas en Seguridad y Salud del Trabajo (OSHAS 18001)
Gerente General	Importancia de la ergonomía laboral en el puesto de trabajo														Colaboradores de la panadería y pastelería "INDUPANES"	Médico Laboral
Gerente	Seguridad industrial														Colaboradores de la	Especialistas en

General																		panadería y pastelería “INDUPANES”	Seguridad y Salud del Trabajo
Gerente General	Sistema de Seguridad y Salud del Trabajo																	Colaboradores de la panadería y pastelería “INDUPANES”	Especialistas en Seguridad y Salud del Trabajo (OSHAS 18001)
Elaborado por:																			
Revisado por:																			
Fecha de emisión:																			

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES EN TEMAS DE ASPECTOS AMBIENTALES</b>																			
Responsable	Tema	MESES DE CAPACITACIÓN												Dirigido	Realiza				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
Gerente General	Identificación de los aspectos ambientales																	Colaboradores de la panadería y pastelería “INDUPANES”	Especialista en Medioambiente (ISO 14001)
Gerente General	Evaluar el impacto ambiental de los aspectos significativos																	Colaboradores de la panadería y pastelería “INDUPANES”	Especialista en Medioambiente (ISO 14001)
Gerente General	Medidas para prevenir los aspectos significativos																	Colaboradores de la panadería y pastelería “INDUPANES”	Especialista en Medioambiente (ISO 14001)
Gerente General	Sistema de Gestión Medioambiental																	Colaboradores de la panadería y pastelería “INDUPANES”	Especialista en Medioambiente (ISO 14001)
Elaborado por:																			
Revisado por:																			
Fecha de emisión:																			

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

#### 4.1.4.4 Implementación y operación del Sistema Integrado de Gestión

##### 4.1.4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad

Los recursos que son necesarios para implantar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión son definidos, presupuestados y presentados para la aprobación por el gerente general de la empresa, los cuales incluyen los recursos materiales, humanos, de capacitación, logísticos y de proyectos de inversión.

En la siguiente tabla se muestra un estimado de los gastos que se incurren en la panadería y pastelería por el seguimiento del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a los datos ofrecidos por el área económica de la misma.

**Tabla 120: Gastos que se incurren en el Sistema Integrado de Gestión.**

Elementos	Valor Unitario (\$)	Cantidad de veces que realizan los elementos	Valor Total (\$)
Costos de mantenimiento:			
Costo de inspección de las áreas, equipos y maquinarias	200	3	600
Costo de limpieza de las áreas, equipos y maquinarias			
Costo de reemplazo de piezas de los equipos y maquinarias	200	3	600
Costo de mantenimiento de áreas, equipos y maquinarias	400	3	1200
Costos de embellecimiento en aspectos ambientales de las áreas	340	4	1360
Costo de adquisición de equipos de protección y seguridad de los colaboradores	1000	2	2000
Costos de capacitación:			
Charlas en materia de seguridad y salud	3	50	150
Charlas en materia de medioambiente	3	50	150
Seminario de impactos ambientales	1	600	600
Taller de riesgos medioambientales	1	600	600
Seminario de medidas de protección y seguridad del trabajo.	1	600	600
Taller de uso correcto de los medios de protección	1	600	600
Costos de residuos generados:			
Transporte.	100	5	500
Manipulación.	100	5	500
Almacenamiento.	100	5	500
Costos de auditorías	1000	2	2000
Costos por la adquisición de licencias, permisos y seguros medioambientales y de seguridad y salud del trabajo	1000	1	1000
		<b>TOTAL</b>	<b>12960</b>

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Panadería y Pastelería “Indupanés”.

La alta dirección de la panadería y pastelería “INDUPANES” muestra su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión, así como la mejora continua de mismo a través de las siguientes acciones:

1. Lograr que los colaboradores vean la importancia del Sistema Integrado de Gestión y que se involucren en el desarrollo del mismo.
2. Establecer y difundir la política del Sistema Integrado de Gestión.
3. Establecer y divulgar los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
4. Garantizar los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión.
5. Llevar a cabo revisiones periódicas del Sistema Integrado de Gestión.
6. Asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes y los requisitos legales.

La panadería y pastelería “INDUPANES” cuenta con un Manual de Funciones en el cual se refleja las responsabilidades, funciones y autoridades que tiene cada persona dentro de la empresa, además de tener definida y aprobada su estructura organizacional (ver anexo 4) la cuál es de conocimiento de todos sus colaboradores.

Para lograr que el Sistema Integrado de Gestión funcione correctamente se han creado equipos de trabajo a los cuales se le han asignado sus funciones y responsabilidades:

1. Equipo de dirección del sistema: los miembros de este equipo son los encargados de planificar todo el sistema, realizar las auditorías y por ende la mejora continúa del mismo.
2. Equipo de administración: son los encargados de llevar a cabo la contabilidad y talento humano del sistema.
3. Equipo de atención al cliente: son los encargados de conocer cuáles son las necesidades y expectativas de los clientes tanto interno como externo de la empresa y velar por el cumplimiento de las mismas.
4. Equipo de comercialización: son los encargados de realizar las acciones para vender los productos y servicios que ofrece la empresa, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes.

5. Equipos de auditores: son los encargados de realizar las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión, velando que se cumplen con todos los requisitos que establecen las normas ISO 14001:2004 y las OSHAS 18001:2007.
6. En la siguiente tabla se definen todas las actividades detalladas de cada equipo de trabajo que conforman el Sistema Integrado de Gestión:

**Tabla 121: Funciones de los equipos que conforman el Sistema Integrado de Gestión.**

<b>Equipos</b>	<b>Funciones y/ actividad</b>
<b>Equipo de dirección del sistema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar, planificar, analizar y controlar los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- Realizar la supervisión, control y administración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- Realizar las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- Controlar que se realicen los planes de capacitaciones.</li> <li>- Garantizar y ejecutar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- Analizar las no conformidades detectadas y tomar acciones correctivas y preventivas para eliminarlas.</li> <li>- Coordinar todas las actividades del Sistema Integrado de Gestión, como reuniones periódicas para revisar el mismo.</li> </ul>
<b>Equipo de administración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar los recursos financieros del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- Desarrollar y controlar que se cumpla con la planificación de los gastos a incurrir en el Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- Realizar informes de los gastos incurridos en las actividades del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- Realizar controles internos financieros al Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- Gestionar el Talento Humano.</li> <li>- Planificar los planes de formación de los colaboradores.</li> <li>- Garantizar los medios de protección y los recursos necesarios para realizar las actividades y procesos del Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>
<b>Equipo de atención al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar y mantener una adecuada relación con los clientes internos y externos.</li> <li>- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes.</li> <li>- Garantizar que se cumplan los requerimientos</li> </ul>

	<p>de los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responder a las quejas y reclamos de los clientes.</li> <li>- Velar porque las actividades del Sistema Integrado de Gestión se basen en el principio del enfoque al cliente.</li> </ul>
<b>Equipo de comercialización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una gestión de venta de los productos y/o servicios.</li> <li>- Realizar informes con las estadísticas de las ventas.</li> <li>- Realizar campañas de promoción y publicidad de los servicios y/o productos de la empresa.</li> <li>- Controlar y garantizar la motivación de los vendedores.</li> <li>- Brindar un servicio de venta que permita una satisfacción del cliente.</li> </ul>
<b>Equipo de auditores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir los programas de auditorías y comunicarlo al personal involucrado en las mismas.</li> <li>- Realizar las auditorías al Sistema Integrado de Gestión para garantizar el correcto funcionamiento del mismo.</li> <li>- Realizar informes de la ejecución y resultados de las auditorías.</li> <li>- Realizar el levantamiento de las No Conformidades detectadas.</li> <li>- Verificar que para cada no conformidad detectada se realicen acciones correctivas y preventivas.</li> <li>- Chequear el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas.</li> </ul>

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Panadería y Pastelería “Indupanes”.

La alta dirección de la panadería y pastelería designó a un representante de la dirección para que fuera el coordinador del Sistema Integrado de Gestión, el cual tiene toda la autoridad para tomar y realizar las acciones relacionadas con el sistema que permitan un funcionamiento eficiente y eficaz del mismo.

El representante debe mantener informada a la alta dirección del funcionamiento y desarrollo de todos los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, así como las mejoras realizadas. A continuación, se detallan cada una de las actividades que debe realizar el representante de la dirección:

1. Verificar que los procesos del Sistema Integrado de Gestión estén implantados y estén enfocados al cliente.
2. Asegurar la comunicación de todos los colaboradores con respecto a los requisitos del cliente, sobre los impactos y aspectos ambientales y los riesgos laborales que generan sus actividades.
3. Garantizar la mejora continua de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.
4. Informar a la alta dirección del funcionamiento y desempeño del Sistema Integrado de Gestión.
5. Controlar y revisar toda la documentación del Sistema Integrado de Gestión para garantizar la mejora continua del mismo.
6. Planificar capacitaciones sobre los resultados, actividades del Sistema Integrado de Gestión, que permitan que los colaboradores tengan dominio y conocimiento del mismo.
7. Realizar periódicamente auditorías al sistema Integrado de Gestión.
8. Verificar que se implanten las acciones correctivas o preventivas.
9. 4.1.4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia

Para que una empresa funcione correctamente es necesario que todo el personal que trabaja en ella tenga un nivel de competencia, formación y toma de decisiones porque esto garantiza que las actividades y funciones que ejecutan no afecten la calidad requerida del producto y/o servicio, se sometan a riesgos laborales que puedan perjudicar y dañar su salud, así como a contaminar el medioambiente, de ahí que existe un procedimiento para realizar capacitaciones a los colaboradores de acuerdo a las necesidades de capacitación que requieran. Las necesidades de capacitación las emiten cada uno de los jefes de áreas y de acuerdo a esos criterios se desarrolla el plan de capacitación.

La alta dirección de la panadería y pastelería “INDUPANES” es la encargada de garantizar que existan todos los recursos necesarios para poder realizar las capacitaciones a los colaboradores.

Con las fichas de perfil y descripción de puestos permite conocer además las competencias y nivel de formación que debe tener cada colaborador, lo que ayuda

también en el desarrollo de las capacitaciones que se realizan y a determinar si se logran los objetivos y metas trazadas.

#### 4.1.4.4.3 Comunicación, participación y consulta

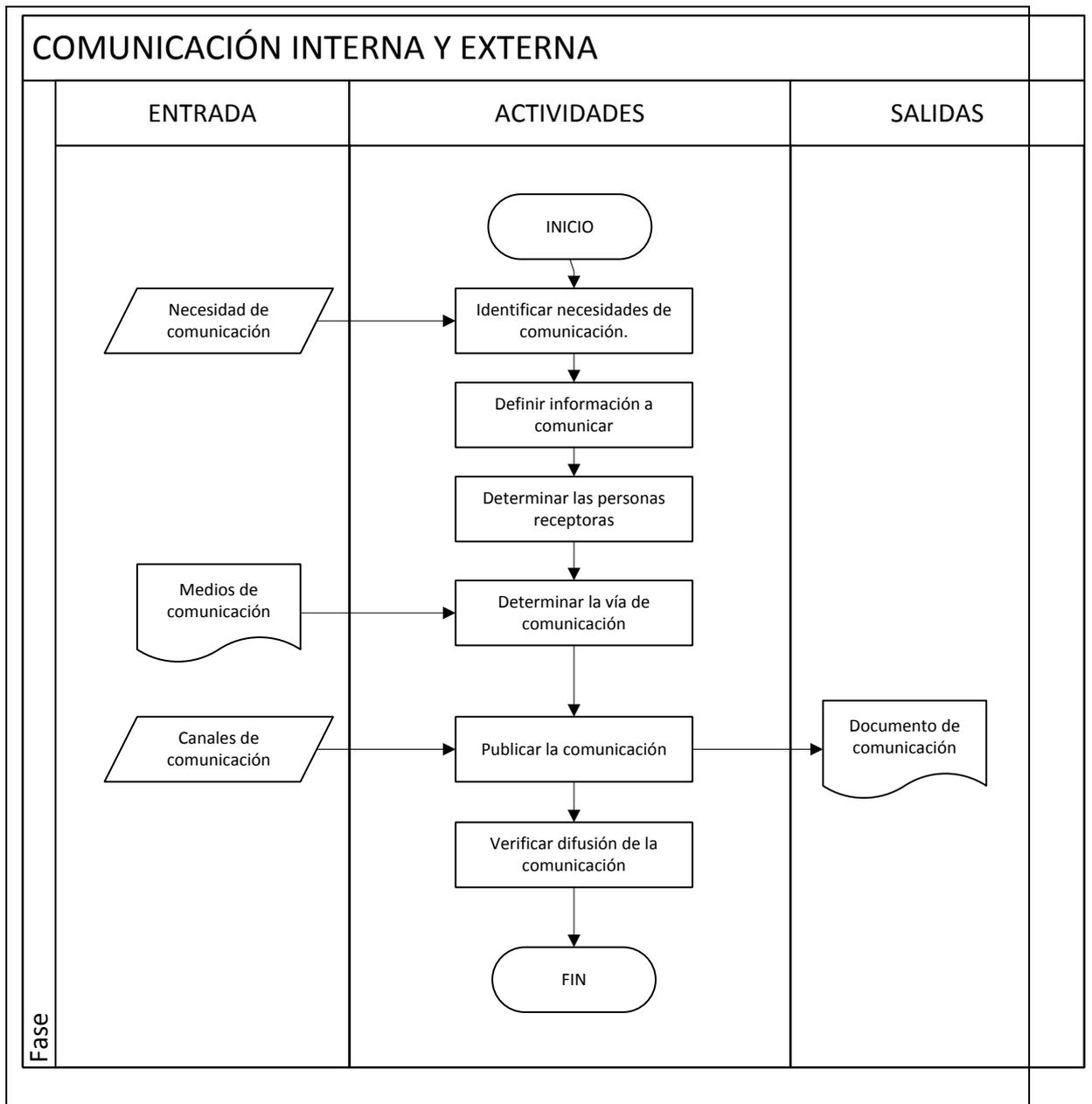
La panadería y pastelería “INDUPANES” cuenta con un procedimiento donde se especifica los mecanismos que utilizan para mantener una comunicación interna con los colaboradores donde exista una retroalimentación por ambas partes. Con este procedimiento se busca que exista una correcta comunicación que es un factor básico para el correcto funcionamiento de la organización.

El representante de la alta dirección a través de los murales y pizarras informativas debe garantizar que todos los miembros de la organización conozcan la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, que es un requerimiento fundamental que exigen las normas, así como tengan conocimientos sobre los aspectos ambientales y de seguridad y salud del trabajo.

Al procedimiento que tiene la empresa se le realizaron una serie de acciones de mejora, además de proponer un procedimiento para la comunicación externa con los clientes.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Página:</b>
		<b>Revisión:</b>
<b>Código:</b>	<b>“COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA”</b>	<b>Vigencia:</b>
<b>OBJETIVO</b>		
Definir el modo en que se establecen las comunicaciones internas y externas para garantizar un funcionamiento eficiente y eficaz del Sistema Integrado de Gestión.		
<b>ALCANCE</b>		
Abarca a todos los colaboradores y clientes que forman parte de la panadería y pastelería “INDUPANES”.		
<b>RESPONSABLE</b>		
Coordinar del Sistema Integrado de Gestión. Gerente General. Responsables de los procesos.		
<b>REFERENCIAS</b>		
Norma ISO 14001:2007 OSHAS 18001:2007		

<b>DEFINICIONES</b>
<p><b>Comunicación:</b> es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una organización a otra, alterando el estado de conocimiento de la organización receptora.</p> <p><b>Comunicación interna:</b> son actividades que se realizan dentro de una empresa para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de diversos medios de comunicación.</p> <p><b>Comunicación externa:</b> son actividades que se realizan una empresa para mantener las buenas relaciones con los clientes de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de diversos medios de comunicación.</p> <p><b>Medios de comunicación:</b> hace referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso de comunicación.</p>
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b>
<p>Comunicados oficiales.</p> <p>Comunicados internos</p> <p>Correos electrónicos.</p> <p>Buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Reuniones de grupo.</p> <p>Tableros informativos.</p>
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>



Elaborado Por: Wilson Escudero

Además, existe un registro de comunicación interna y externa (ver tabla 120)

**Tabla 122: Registro de bitácora de comunicación interna y externa.**

		<b>Panadería y Pastelería “INDUPANES”</b>		<b>Código:</b> 0.01.04.04 <b>Revisión:</b> 1		
<b>BITÁCORA DE COMUNICACIÓN: <input checked="" type="checkbox"/> INTERNA    <input type="checkbox"/> EXTERNA</b>				<b>Fecha:</b> 02-10-2016 <b>Página:</b> 1/1		
<b>PROCESO:</b> Producción del pan			<b>RESPONSABLE:</b> Especialista de Gestión de Seguridad y Salud del trabajo			
<b>OBJETIVO:</b> Explicar el uso de los medios de seguridad y protección durante la producción de pan.			<b>ALCANCE:</b> Todos los colaboradores que intervienen en la producción del pan en la panadería y pastelería.			
DESCRIPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN	TIPO	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FECHA		EFICACIA	
			INICIO	FIN	SI	NO
Enseñar el uso correcto de los medios de seguridad y protección que deben usar los colaboradores durante las actividades que realizan, para evitar que ocurran accidentes de trabajo.	Informativa	Charla	01-11-2016	01-11-2016	X	
	<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>		<b>FIRMA</b>	
<b>ELABORADO</b>	<b>02-10-2016</b>	Cielo Cabrera	Especialista del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo			
<b>REVISADO</b>	<b>03-10-2016</b>	Juan Pablo Calderón	Representante del SIG.			
<b>APROBADO</b>	<b>03-10-2016</b>	Pamela Iñiga	Director General			

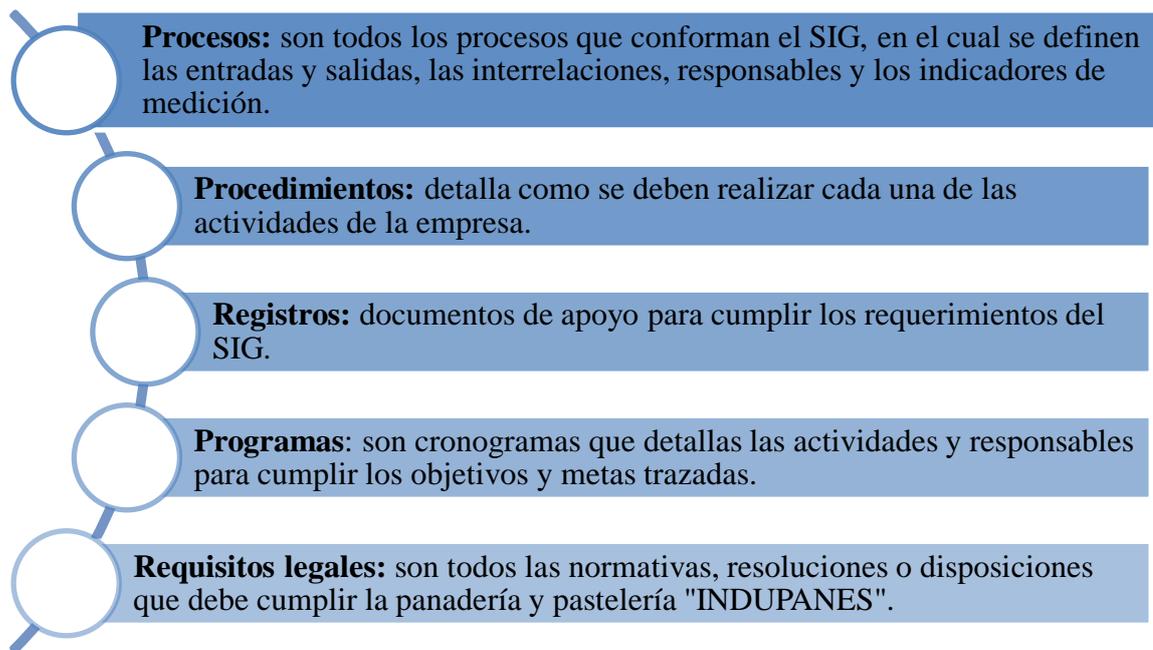
**Elaborado Por:** Wilson Escudero

#### 4.1.4.4.4 Documentación

Para el diseño del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a los requisitos que establecen las normas ISO 14001:2004 y las OSHAS 18001:2007, la panadería y pastelería “INDUPANES” tiene que documentar todos los procedimientos, registros y procesos del Sistema Integrado que garanticen su organización, ejecución y control.

La documentación del Sistema Integrado de Gestión está conformada por:

**Gráfico 119: Documentos del Sistema Integrado de Gestión**



**Fuente:** Norma ISO 14001:2008 “Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso” y OSHAS 18001:2007 “Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos”

Se propone además un plan de acción de mejora para las deficiencias detectadas en la panadería y pastelería que permitirán lograr los objetivos y metas trazadas con la implementación del sistema, logrando una mejor eficiencia y eficacia en los productos y servicios que brinda la misma.

#### 4.1.4.4.5 Control de los documentos

El responsable del Sistema Integrado de Gestión es el encargado de generar, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario de acuerdo a los procedimientos establecidos, realizándole los cambios para asegurar que sean los actuales, así como garantizar además que sean legibles y de fácil identificación tanto para uso interno como para externo.

La panadería y pastelería “INDUPANES” para garantizar un control de la documentación del sistema, creó un registro (ver tabla 121), donde se deben reflejar todos los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a los requerimientos que establecen las normas, la cual se debe actualizar cada vez que se le realice una nueva versión a los mismos.

**Tabla 123: Registro de la documentación del Sistema Integrado de Gestión.**

		<b>PANADERÍA Y PASTELERÍA “INDUPANES”</b>		<b>Código:01.01.04.00 Revisión:1</b>			
<b>REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA</b>							
<b>CÓDIGO</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b>	<b>NOVEDAD</b>			<b>DESCRIPCIÓN DE NOVEDAD</b>
				<b>C</b>	<b>M</b>	<b>E</b>	
0.01.04.01	Procedimiento	Control de la documentación	1	X			Procedimiento que describe como realizar y llevar a cabo la documentación del SIG.
0.01.04.02	Procedimiento	Control de los Registros	2	X			Procedimiento que describe como realizar y llevar a cabo los registros del SIG.
0.01.04.03	Procedimiento	Enfoque a clientes	1	X			Procedimiento para determinar los requerimientos de los clientes internos y externos.
				<b>FECHA</b>			<b>FIRMA</b>
<b>ELABORADO:</b> Wilson Escudero				09-09-2016			
<b>REVISADO:</b> Juan Pablo Calderón				11-09-2016			
<b>APROBADO:</b> Pamela Iñiga				15-09-2016			

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

Además del registro de la documentación la empresa cuenta con un procedimiento “Control de la documentación” al cuál se le realizaron acciones de mejora.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Página:</b>
<b>Código:</b>	<b>“CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN”</b>	<b>Vigencia</b> :
<b>OBJETIVO</b>		
Definir los lineamientos para la elaboración, identificación, revisión, aprobación, divulgación, control y actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.		
<b>ALCANCE</b>		
Este procedimiento abarca todos los documentos que se generan el Sistema Integrado de Gestión, excepto los registros. Estos documentos pueden ser: Manual del Sistema de Gestión Integral Procedimientos Manual de Funciones Instrucciones de Trabajo Plan de Calidad Guías Documentos internos		
<b>RESPONSABLE</b>		
Quién genera el documento dentro del Sistema es responsable de cumplir con lo establecido en este procedimiento. A continuación, se detalla las responsabilidades correspondientes a este procedimiento: Manual de funciones –Gerente Procedimientos – Jefe de Área Instrucciones de trabajo – Jefe de Área Plan de calidad – Gerente Fichas de especificaciones – Gerente Guías – Jefe de Área Normativas y reglamentos – Gerente		
<b>REFERENCIAS</b>		
Norma ISO 14001:2007 OSHAS 18001:2007		
<b>DEFINICIONES</b>		
<p><b>Aprobación:</b> es la aceptación de un documento que garantice la aplicación del mismo dentro del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p><b>Control:</b> es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos.</p> <p><b>Documentos:</b> es la recopilación de datos o información que posee algún significado e informa acerca de un hecho, pueden ser; procedimientos documentados, especificaciones, informes, normas, leyes, entre otros.</p> <p><b>Documento interno:</b> son todos aquellos documentos del SGI de una organización</p>		

que sirven de guía para la implementación y funcionamiento del mismo.

**Documento externo:** son documentos ajenos a la organización en los que se rige su funcionamiento.

**Guía:** documentos que establecen recomendaciones o sugerencias para llevar adelante un proceso.

**Manual del Sistema Integrado de Gestión:** es una guía donde se aborda todos los requerimientos del sistema, así como los procedimientos y registros que lleva el mismo.

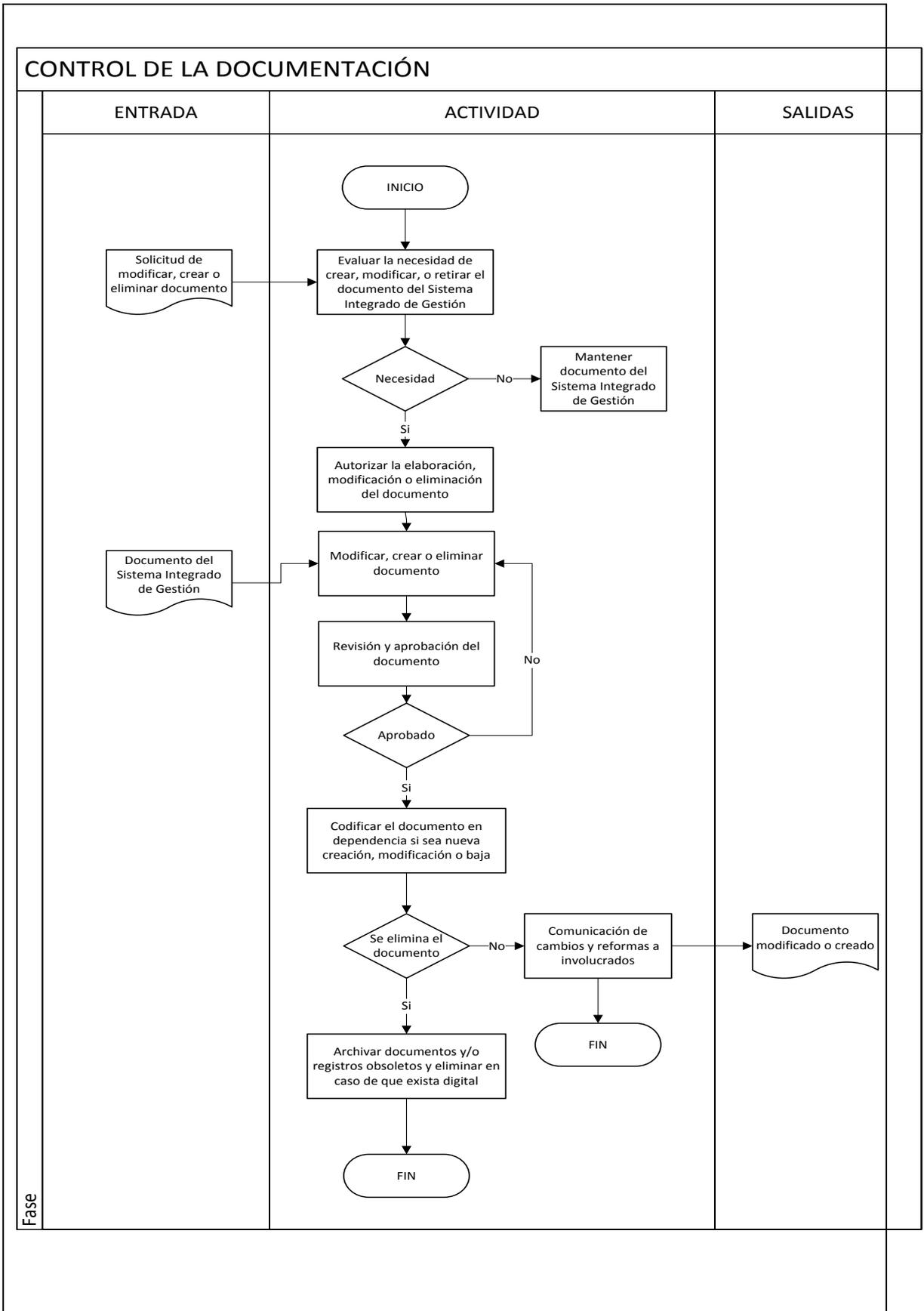
**Modificación:** son los cambios o arreglos que se le realizan a un documento.

**Procedimiento:** documentos que proporcionan información general sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.

**Revisión:** es la actividad que se realiza para garantizar las mejoras, eficiencia y eficacia de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

**Versión:** indica la cantidad de veces que se la han realizado revisiones al documento.

## **DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES**



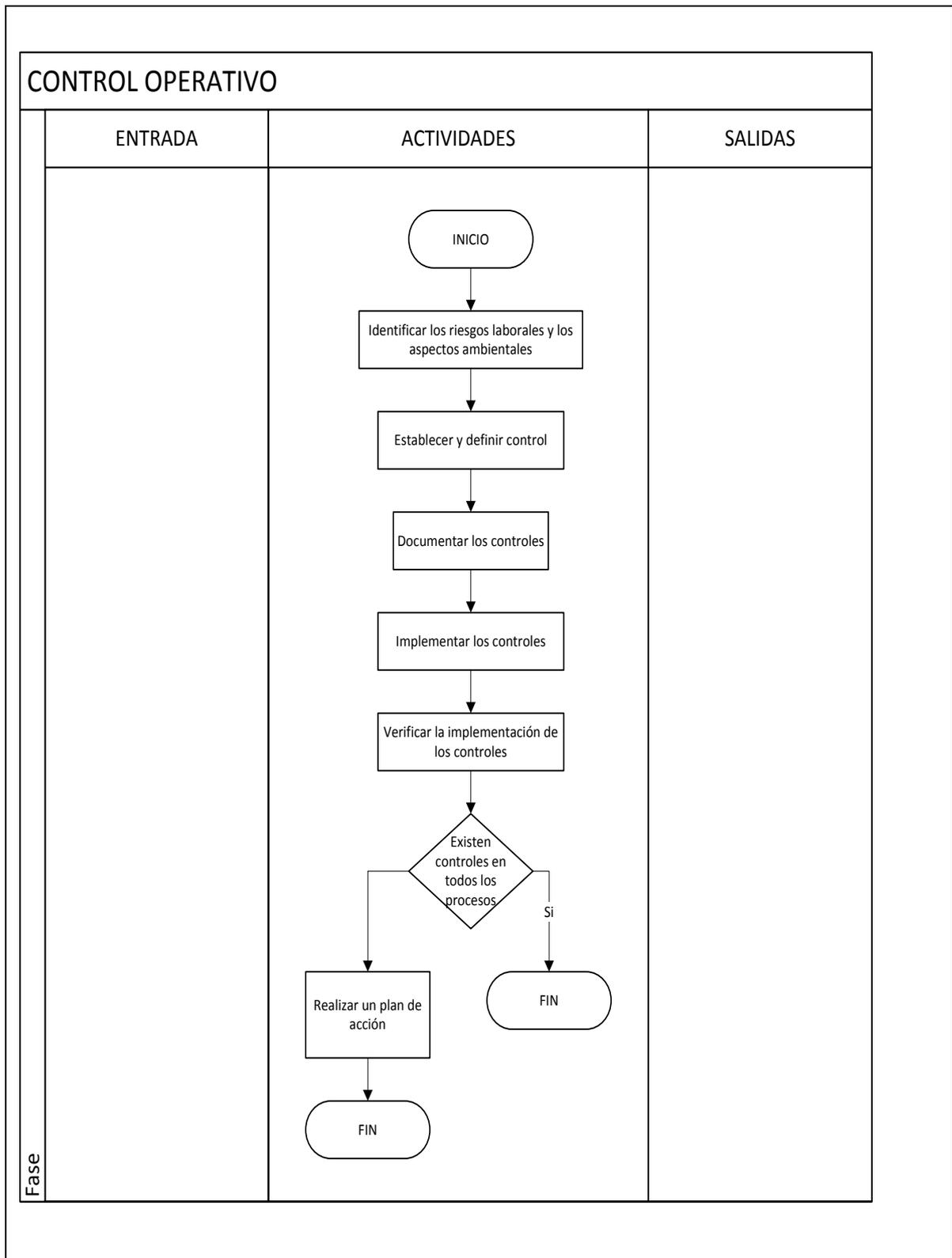
Elaborado Por: Wilson Escudero

Los documentos de uso interno de la empresa serán: el Manual del Sistema Integrado de Gestión, los procedimientos, los procesos y los instructivos y los de uso externo serán: las normativas y legislaciones.

#### 4.1.4.4.6 Control operativo

La panadería y pastelería “INDUPANES” debe establecer un procedimiento que permita tener identificado aquellas actividades o procesos donde puedan existir riesgos laborales y los aspectos ambientales para controlarlos y evitar.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Página</b> :
		<b>Revisión:</b> No. 1
<b>Código:</b>	<b>“CONTROL OPERATIVO”</b>	<b>Vigencia:</b>
<b>OBJETIVO</b>		
Definir un modelo de control y seguimiento para las actividades operacionales, con el objetivo de garantizar la prevención y manejo de los riesgos laborales durante la jornada laboral, así como la mitigación y manejo de los aspectos e impactos ambientales de cada una de las actividades o procesos de la empresa.		
<b>ALCANCE</b>		
Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión		
<b>RESPONSABLE</b>		
31. Representante de la dirección. 32. Jefes de procesos.		
<b>REFERENCIAS</b>		
Norma ISO 14001:2007 OSHAS 18001:2007		
<b>DEFINICIONES</b>		
33. <b>Control operacional:</b> Identificar y planificar las operaciones asociadas a los aspectos ambientales y a los riesgos de salud ocupacional y seguridad significativos, con el propósito de asegurarse que se efectúan bajo condiciones especificadas o controladas. 34. <b>Riesgos laborales:</b> es la combinación de las consecuencias y probabilidades de ocurrencia de un suceso peligroso. 35. <b>Aspectos ambientales:</b> elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medioambiente. 36. <b>Impacto ambiental:</b> cualquier cambio en el medioambiente, sea adverso o beneficios, resultante en todas las actividades de un proceso o servicio.		
<b>DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES</b>		



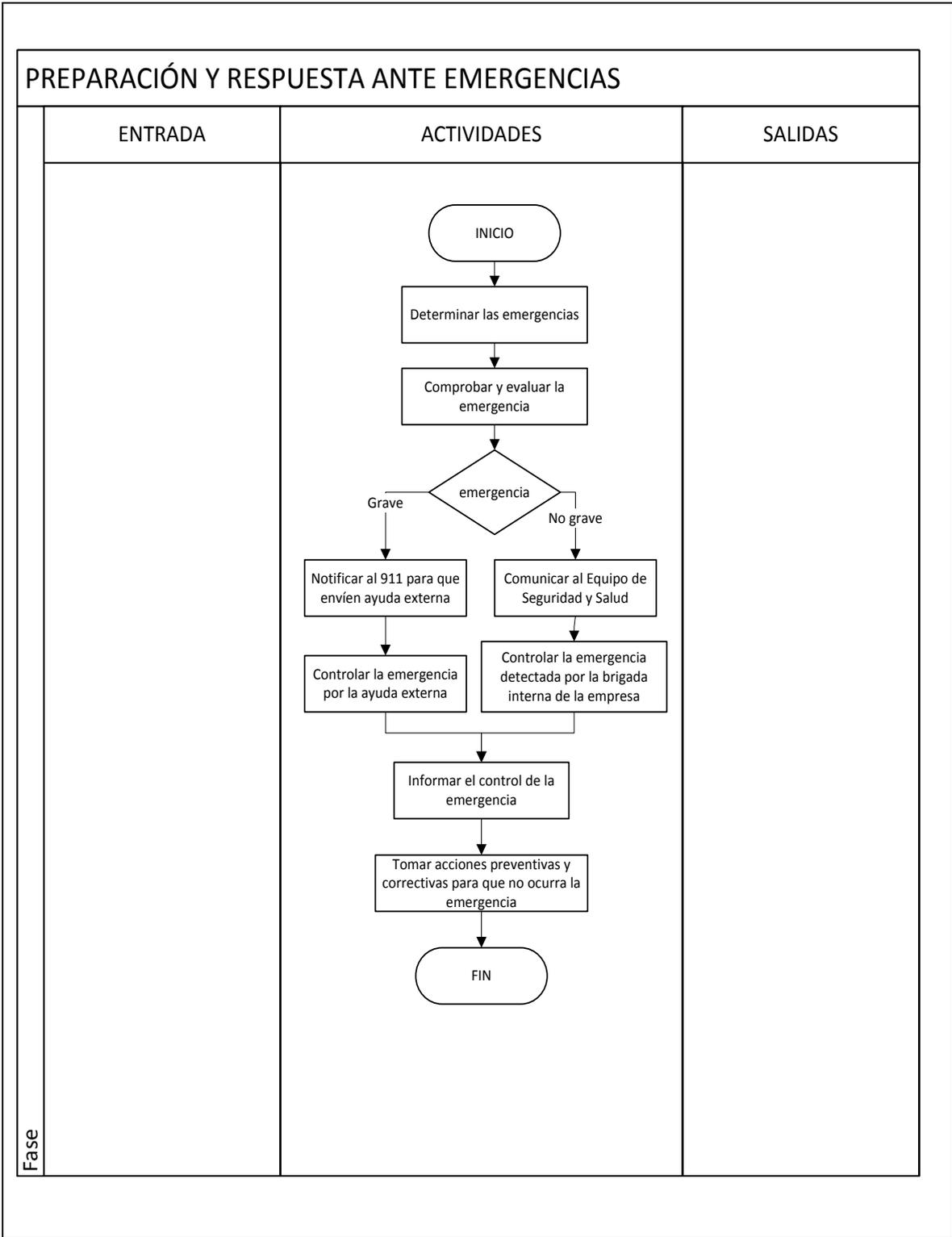
Elaborado Por: Wilson Escudero

#### 4.1.4.4.7 Reparación y respuesta ante emergencia

La panadería y pastelería “INDUPANES” cuenta con procedimientos para que las diferentes áreas de la misma determinen y afronten accidentes, incidentes y situaciones

de emergencias que eviten y mitiguen los impactos ambientales, así como la ocurrencia de lesiones y enfermedades a los colaboradores. Además, se planifican y realizan simulacros para que el personal sepa de qué manera actuar y las acciones que debe realizar si se presentara algún evento de este tipo.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Página:</b>
		<b>Revisión:</b> No. 1
<b>Código:</b>	<b>“PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA”</b>	<b>Vigencia:</b>
<b>OBJETIVO</b>		
Definir y revisar las medidas a adoptar para las situaciones de emergencias que pueden ocurrir en la panadería y pastelería “INDUPANES” que pueden ocasionar enfermedades laborales.		
<b>ALCANCE</b>		
Todas las áreas y procesos de la panadería y pastelería “INDUPANES”.		
<b>RESPONSABLE</b>		
37. Director General. 38. Responsable del Sistema Integrado de Gestión.		
<b>REFERENCIAS</b>		
OSHAS 18001:2007		
<b>DEFINICIONES</b>		
<p>39. <b>Emergencias:</b> Cualquier acontecimiento que se desencadene dentro de la empresa y su entorno e interrumpa el proceso normal de trabajo y genere consecuencias negativas para el desarrollo de las funciones de los colaboradores.</p> <p>40. <b>Evacuación:</b> procedimiento obligatorio, ordenado, responsable, rápido y rígido de desplazamientos masivos de los ocupantes de un recinto hacia la zona de seguridad más próxima definida, frente a una emergencia real o simulada</p> <p>41. <b>Plan de emergencia:</b> ordenamiento de disposiciones y elementos necesarios propios del recinto, de su respectivo entorno inmediato, articulado de manera que sea una respuesta eficaz frente a una emergencia.</p>		
<b>DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES</b>		



Elaborado Por: Wilson Escudero

#### **4.1.4.5 Verificación**

##### **4.1.4.5.1 Medición y monitoreo del desempeño del sistema**

La panadería y pastelería “INDUPANES” tiene establecido mecanismo para el seguimiento y medición de los procesos a través de los indicadores que están definidos para cada uno, así como:

1. La materia prima y los materiales se inspeccionan antes de iniciar el proceso de producción para garantizar que cumplan con las especificaciones técnicas establecidas.
2. Los equipos de trabajo son inspeccionados antes de iniciar su puesta en marcha para garantizar que se encuentren en correcto estado y funcionamiento.
3. Los instrumentos son calibrados antes que se termine el vencimiento de su certificado de acuerdo a lo que establece los organismos encargados.

Con este seguimiento y medición lo que se pretende es determinar que se cumplen con los requisitos establecidos y en aquellos que no se cumplan tomar acciones correctivas y preventivas para lograr que obtengan los resultados deseados.

La panadería y pastelería “INDUPANES” tiene establecido un procedimiento para el seguimiento y edición del producto para poder determinar si cumple con las necesidades de los clientes de acuerdo a parámetros ya establecidos y acordados entre el cliente y la empresa.

Cuando los productos cumplen con los parámetros de aceptación son válidos para su liberación, pero cuando los productos no cumplen se les consideran productos no conformes.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Página:</b>
		<b>Revisión</b> :
<b>Código:</b>	<b>“SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SISTEMA”</b>	<b>Vigencia</b> :
<b>OBJETIVO</b>		
Definir las directrices para realizar un eficiente seguimiento y medición de los productos de acuerdo a las necesidades de los clientes de la panadería y pastelería “INDUPANES”		
<b>ALCANCE</b>		
Se aplica para todos los productos que se desarrollan en la empresa		
<b>RESPONSABLE</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Representante de la dirección.</li> <li>2. Gerente General.</li> <li>3. Jefe de producción.</li> <li>4. Jefe de Ventas.</li> </ol>		
<b>REFERENCIAS</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Norma ISO 14001:2007</li> <li>6. OSHAS 18001:2007</li> </ol>		
<b>DEFINICIONES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>7. <b>Cliente:</b> personas que consumen el producto y/o servicio que desarrolla una organización.</li> <li>8. <b>Producto:</b> resultado de un proceso.</li> <li>9. <b>Seguimiento:</b> llevar a cabo una secuencia planificada de observaciones o mediciones para evaluar si las medidas de control están funcionando según lo previsto.</li> </ol>		
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>		



Elaborado Por: Wilson Escudero

#### 4.1.4.5.2 Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales

Con el propósito de realizarle mejoras continuas al Sistema Integrado de Gestión la panadería y pastelería “INDUPANES” realiza las auditorías internas y la revisión del sistema por el Gerente General, de las cuales se obtienen resultados que permiten determinar que mejoras se pueden realizar para que tenga un mejor funcionamiento y mayor eficiencia y eficacia.

La empresa tiene establecido un formato para llevar a cabo los planes de mejora y para el seguimiento de los mismos.

		<b>PLAN DE MEJORA</b>		<b>Página:</b>		
				<b>Revisión:</b>		
<b>Código:</b>				<b>Vigencia:</b>		
<b>ÁREA DE MEJORA:</b> Talento Humano						
<b>OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA:</b> Establecer un plan de capacitación para el personal de “INDUPANES”						
<b>METAS DEL PLAN DE MEJORA:</b> Lograr la capacitación de todo el personal de la panadería y pastelería en materia de seguridad y salud del trabajo y medioambiental.						
<b>CAUSAS DEL PROBLEMA</b>						
<b>ÁREA DE GESTIÓN</b>		<b>DEBILIDADES</b>		<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>		
Talento Humano		Accidentes de trabajo Impactos ambientales		Falta de capacitación del personal en materia de seguridad y salud del trabajo y medioambiental		
<b>ACCIONES</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	
					<b>INICIO</b>	<b>FIN</b>
Realizar capacitaciones al personal de la panadería y pastelería.	Personal capacitado en materia de seguridad y salud del trabajo y medioambiente	- Porcentaje de personas capacitadas. - Eficacia de las acciones de formación.	- Hojas - Plumones. - Pizarra. - Computadora.	Dirección de Talento Humano		
Elaborar el programa de capacitaciones	Plan de capacitación					
	<b>NOMBRE</b>			<b>FECHA</b>		
<b>ELABORADO:</b>	Juana Pérez					
<b>REVISADO:</b>	William Lettamendi					
<b>APROBADO:</b>	Juan Pablo Calderón					

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

		<b>SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA</b>					<b>Página:</b>			
							<b>Revisión:</b>			
							<b>Vigencia:</b>			
<b>Código:</b>										
<b>ÁREA DE MEJORA:</b> Talento Humano										
<b>OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA:</b> Establecer un plan de capacitación para el personal de panadería y pastelería “INDUPANES”										
<b>METAS DEL PLAN DE MEJORA:</b> Lograr la capacitación de todo el personal de la panadería y pastelería en materia de seguridad y salud del trabajo y medioambiental.										
ACCIONES	METAS	FECHA		ESTADO DE EJECUCIÓN					OBSERVACIONES	
		INICIO	FIN	NE	ESP	FIN	EJ	%EJ		
Realizar capacitaciones al personal de la panadería y pastelería.	Personal capacitado en materia de seguridad y salud del trabajo y medioambiente						X	95%		
Elaborar el programa de capacitaciones	Plan de capacitación					X				
	<b>NOMBRE</b>					<b>FECHA</b>				
<b>ELABORADO:</b>	Juana Pérez									
<b>REVISADO:</b>	William Lettamendi									
<b>APROBADO:</b>	Juan Pablo Calderón									

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

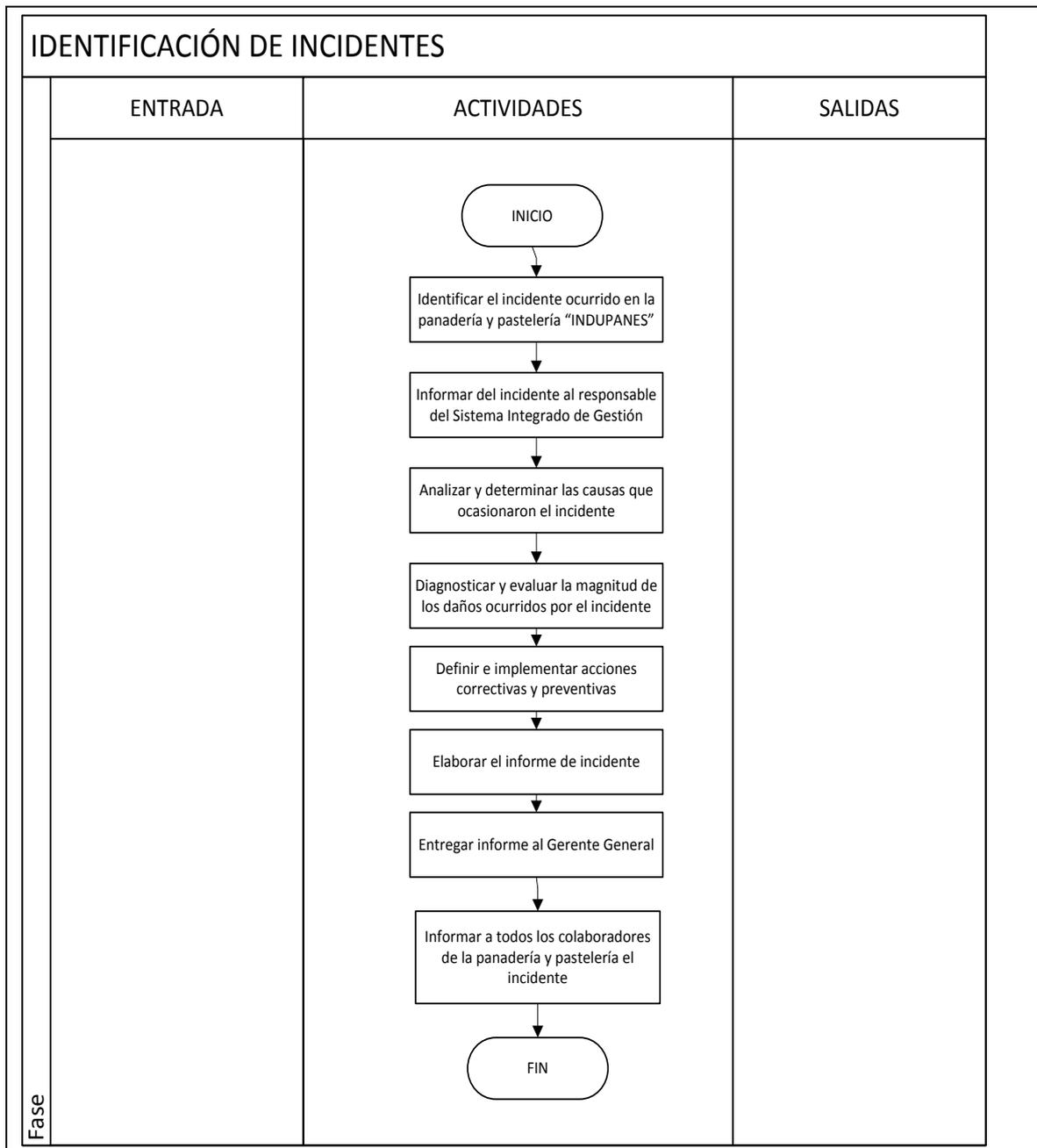
**NOTA:** NE- no ejecutada, ESP- en espera, FIN- finalizada, EJ- en ejecución y % EJ- porcentaje de ejecución.

### 4.1.4.5.3 Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva

#### 4.1.4.5.3.1 Investigación de incidentes

La panadería y pastelería “INDUPANES” debe investigar los incidentes que se producen dentro de la misma, con el objetivo de poder tomar acciones correctivas y preventivas para que no vuelvan a ocurrir, por lo que debe constar con un procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Página:</b>
<b>Código:</b>	<b>“INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES”</b>	<b>Revisión:</b>
<b>OBJETIVO</b>		
Identificar los incidentes laborales que ocurren en la panadería y pastelería “INDUPANES” para identificar las causa y tomar acciones correctivas y preventivas.		
<b>ALCANCE</b>		
Se aplica para todas las áreas y procesos de la panadería y pastelería “INDUPANES”.		
<b>RESPONSABLE</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Representante de la dirección.</li> <li>2. Gerente General.</li> <li>3. Todo el personal de la empresa.</li> </ol>		
<b>REFERENCIAS</b>		
42. OSHAS 18001:2007		
<b>DEFINICIONES</b>		
<p>43. <b>Incidente:</b> Evento(s) relacionados con el trabajo que dan lugar o tienen el potencial de conducir a lesión, enfermedad (sin importar severidad) o fatalidad.</p> <p>44. <b>Investigación de incidente:</b> Es una evaluación objetiva de todos los hechos, opiniones e informaciones relacionadas con el suceso; como asimismo la evaluación de la naturaleza de las pérdidas y que se escribe en el formulario correspondiente.</p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>		



Elaborado Por: Wilson Escudero

#### 4.1.4.5.3.2 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

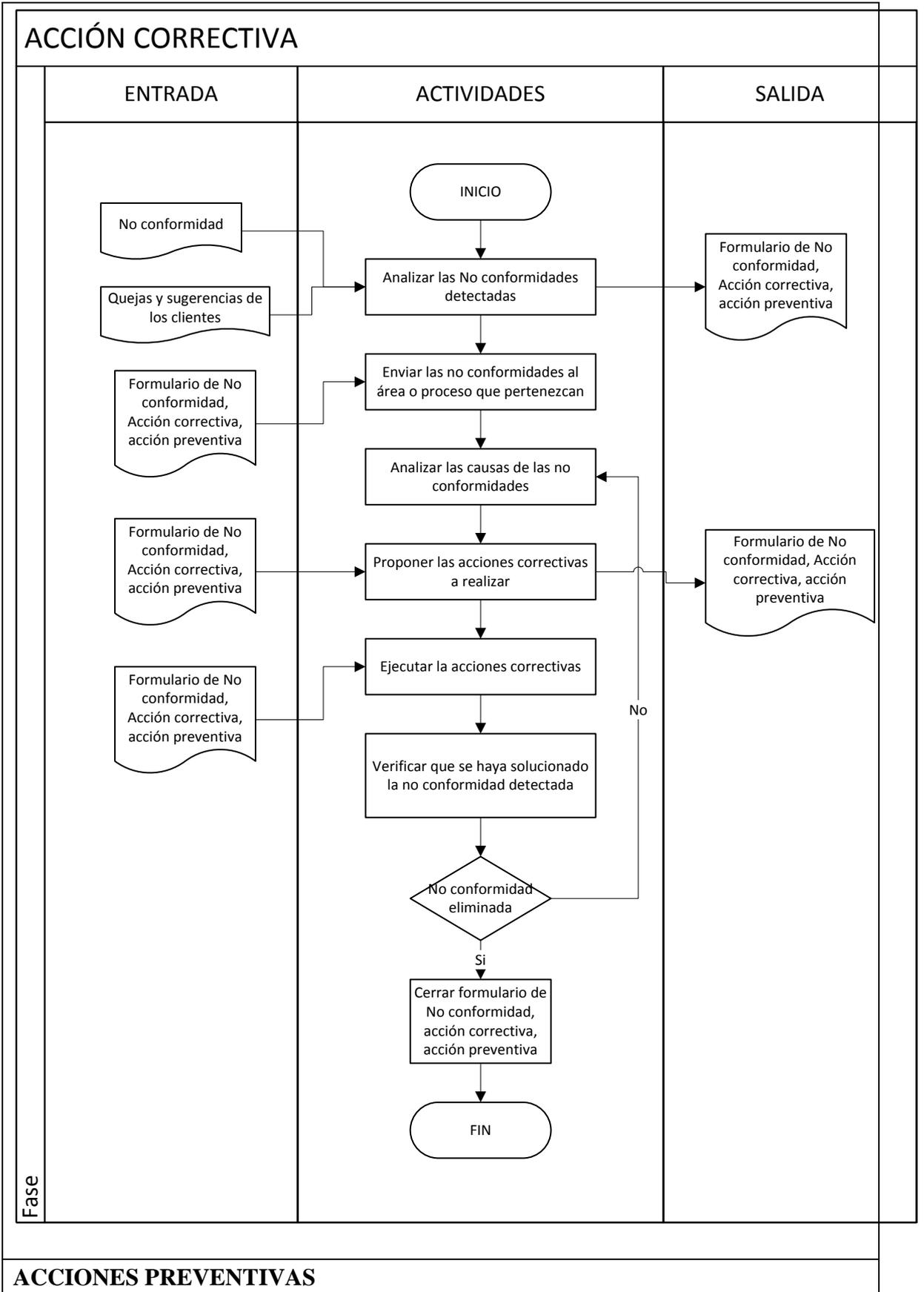
Las acciones correctivas y preventivas se realizan para evitar las causas que pueden ocasionar las no conformidades, accidentes e incidentes, por lo que es necesario identificar bien cada uno de estos elementos para poder darle soluciones a través de acciones preventivas de oportunidad o acciones que corrijan los mismos.

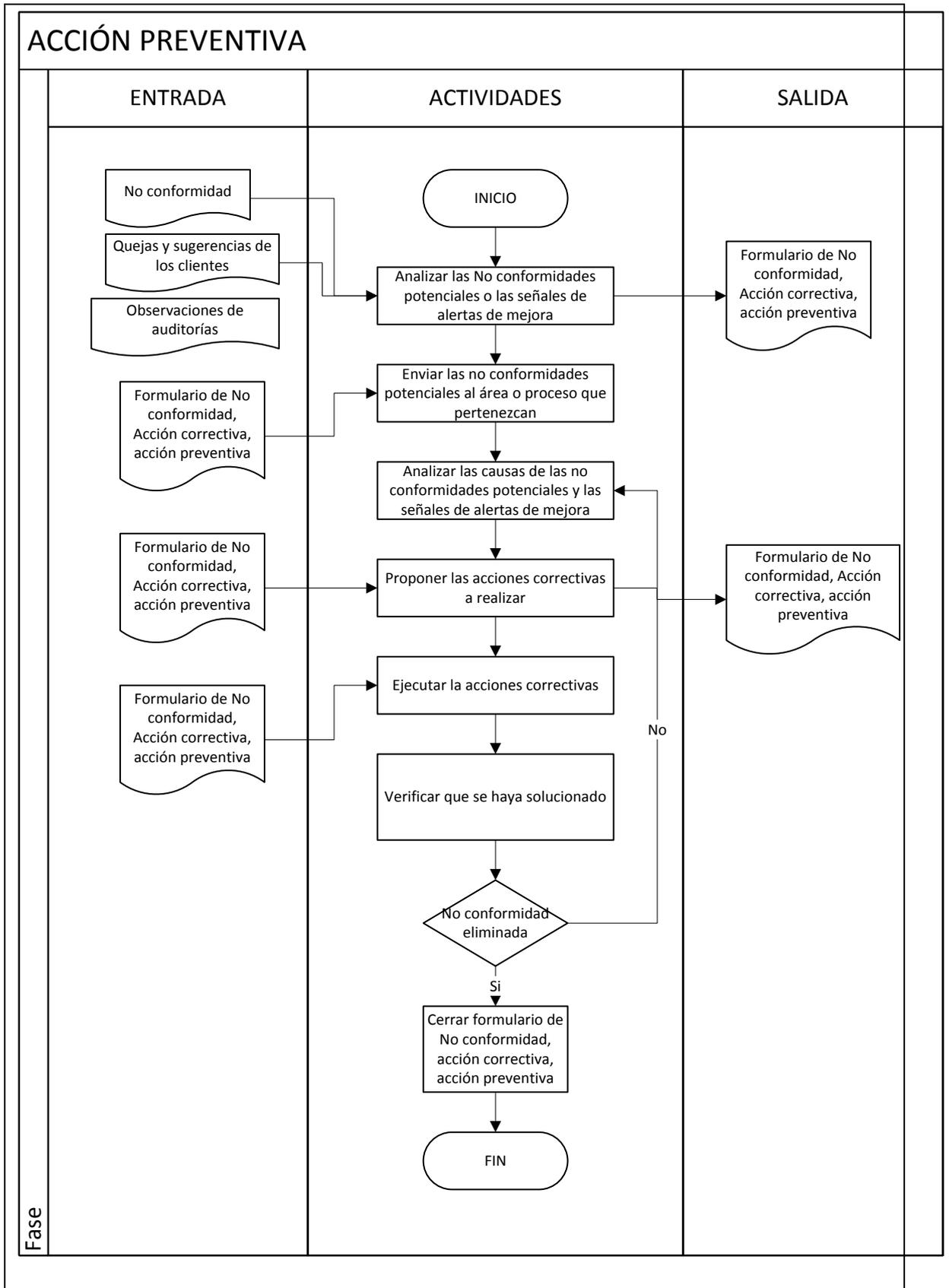
Las no conformidades se detectan en las auditorías al Sistema Integrado de Gestión, en la revisión del Gerente General de la panadería y pastelería “INDUPANES”, que son el

no cumplimiento de los requisitos que establecen las normas ISO 14001:2004 y las OSHAS 18001:2007. Las no conformidades detectadas son documentadas en los registros que se encuentran definidos en el sistema y se les da un tratamiento de seguimiento a través del cumplimiento de las acciones trazadas.

Se ha establecido un procedimiento de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas que explica cómo actuar, además de los registros establecidos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Página:</b>
		<b>Revisión:</b>
<b>Código:</b>	<b>“NO CONFORMIDAD, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”</b>	<b>Vigencia:</b>
<b>OBJETIVO</b>		
Establecer las pautas para realizar las acciones correctivas y preventivas.		
<b>ALCANCE</b>		
Se aplica a todos los procesos, servicios y áreas de la panadería y pastelería “INDUPANES” que requieran una acción correctiva o preventiva.		
<b>RESPONSABLE</b>		
45. Representante de la dirección. 46. Gerente General. 47. Jefe de las áreas donde se apliquen las acciones correctivas y preventivas 48. Auditores		
<b>REFERENCIAS</b>		
49. Norma ISO 14001:2007 50. OSHAS 18001:2007		
<b>DEFINICIONES</b>		
51. <b>Acción correctiva:</b> acciones tomadas para dar solución a una no conformidad encontrada en el Sistema Integrado de Gestión. 52. <b>Acción preventiva:</b> acciones que se toman para evitar que se detecte una no conformidad en el Sistema Integrado de Gestión. 53. <b>No conformidad:</b> incumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión		
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>		
<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>		





Elaborado Por: Wilson Escudero

		<b>FORMATO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA, ACCIÓN PREVENTIVA</b>					Página:			
							Revisión:			
Código:							Vigencia:			
<b>TIPO DE ACCIÓN:</b> <input checked="" type="checkbox"/> ACCIÓN CORRECTIVA <input type="checkbox"/> ACCIÓN PREVENTIVA										
<b>FUENTE QUE ORIGINA LA ACCIÓN CORRECTIVA, ACCIÓN PREVENTIVA</b>										
AUDITORÍA INTERNA: <input checked="" type="checkbox"/>					AUDITORÍA EXTERNA: <input type="checkbox"/>					
PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME: <input type="checkbox"/>					REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: <input type="checkbox"/>					
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: <input type="checkbox"/>					INDICADORES DEL SISTEMA: <input type="checkbox"/>					
QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES: <input type="checkbox"/>										
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL O REAL Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>										
DESCRIPCIÓN					CAUSAS QUE LO ORIGINAN					
Existencia de registros y formatos no mencionados en la documentación del SIG.					Falta de control y revisión por el responsable del SIG.					
ACCIONES	METAS	FECHA		ESTADO DE EJECUCIÓN					OBSERVACIONES	
		INICIO	FIN	NE	ESP	FIN	EJ	%EJ		
Revisión de los registros y formatos de todos los procesos de la organización que forman parte del alcance del SIG.	Lograr que estén los formatos y registros establecidos por el SIG.	4/08/2016	4/10/2016				X	85%		
<b>FECHA DE CIERRE DE LA ACCIÓN:</b>										
					<b>FECHA</b>			<b>FIRMA</b>		
<b>ELABORADO POR:</b> Pedro Flores										
<b>REVISADO POR:</b> William Letamendi										
<b>APROBADO POR:</b> Juan Pablo Calderón										

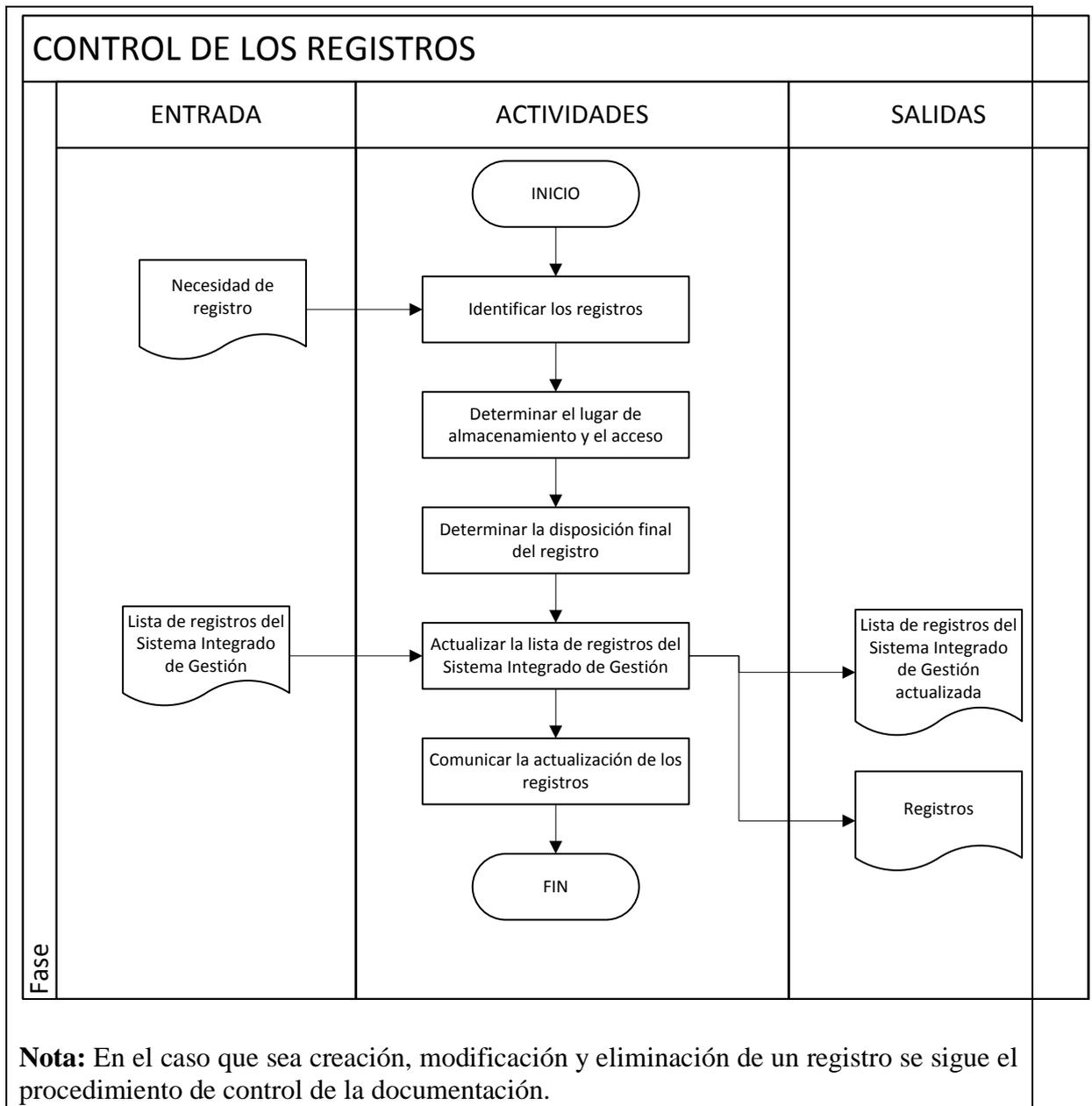
Elaborado Por: Wilson Escudero

#### 4.1.4.5.4 Control de Registros

Los registros permiten tener las evidencias de las conformidades con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, los cuales deben guardarse por un tiempo de 5 años no solo para emplearse como evidencia ante una reclamación de los clientes sino también para que sirvan de bases para realizar nuevas mejoras al mismo.

En la panadería y pastelería “INDUPANES” se soportan en copia dura y en formato digital y permiten ser una base para determinar el cumplimiento del sistema.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Página:</b>
		<b>Revisión:</b>
<b>Código:</b>	<b>“CONTROL DE LOS REGISTROS”</b>	<b>Vigencia:</b>
<b>OBJETIVO</b>		
Definir los lineamientos para la elaboración, control y actualización de los registros del Sistema Integrado de Gestión.		
<b>ALCANCE</b>		
Este procedimiento abarca todos los registros que se generan el Sistema Integrado de Gestión.		
<b>RESPONSABLE</b>		
54. Coordinar del Sistema Integrado de Gestión. 55. Gerente General. 56. Responsables de los procesos.		
<b>REFERENCIAS</b>		
57. Norma ISO 14001:2007 58. OSHAS 18001:2007		
<b>DEFINICIONES</b>		
59. <b>Aprobación:</b> es la aceptación de un documento que garantice la aplicación del mismo dentro del Sistema Integrado de Gestión. 60. <b>Control:</b> es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos. 61. <b>Registro:</b> es el documento que presenta resultados obtenidos o que proporciona evidencia de las actividades desempeñadas. 62. <b>Revisión:</b> es la actividad que se realiza para garantizar las mejoras, eficiencia y eficacia de los documentos del Sistema Integrado de Gestión. 63. <b>Versión:</b> indica la cantidad de veces que se la han realizado revisiones al documento.		
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>		

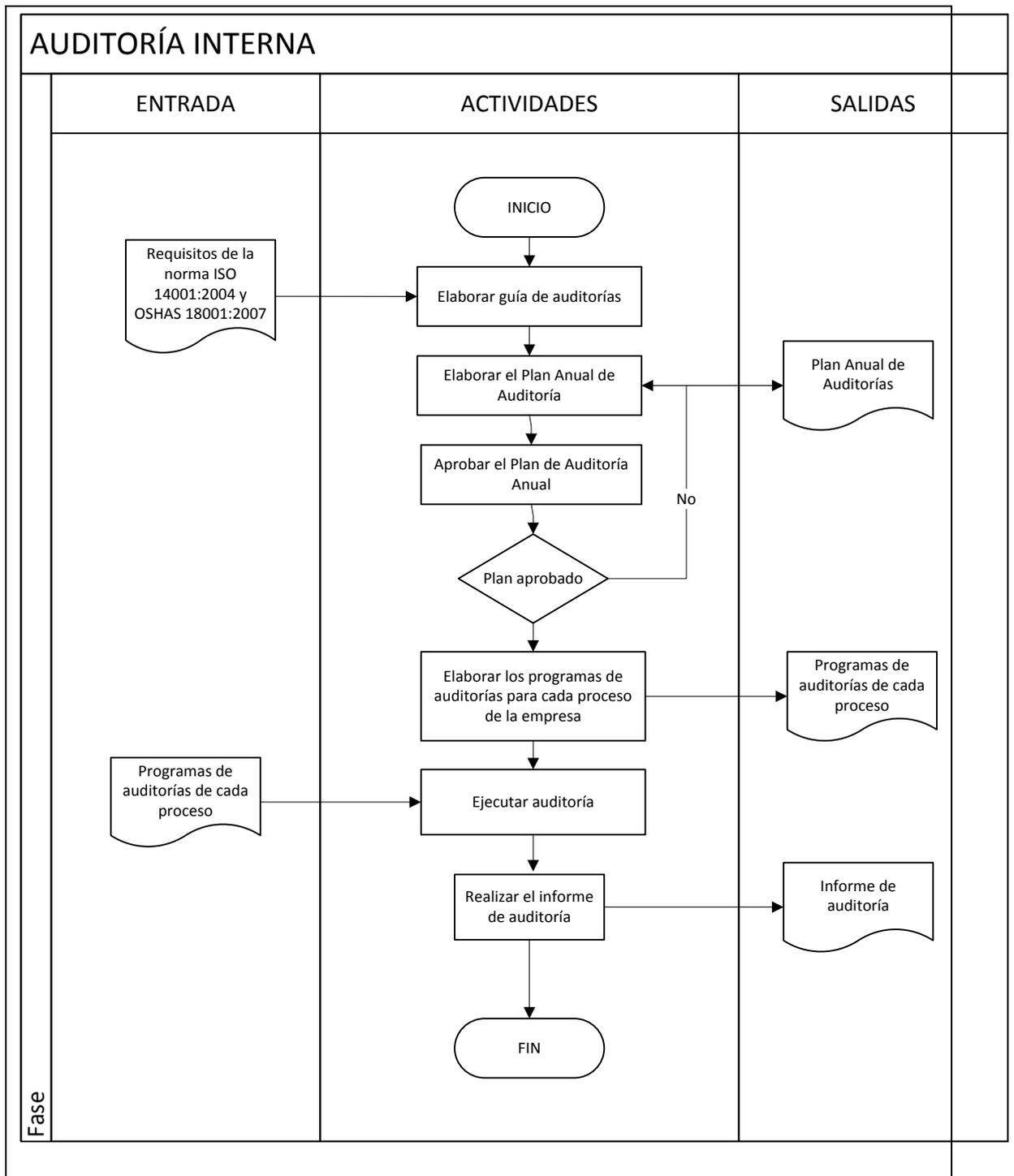


#### 4.1.4.5.5 Auditoría interna

Al Sistema Integrado de Gestión se le realizan auditorías internas planificadas con el objetivo de verificar el cumplimiento de las actividades relacionadas con el medioambiente, la seguridad y salud de los colaboradores y la efectividad del mismo, teniendo en cuenta los requisitos que establecen las normas ISO 14001:2004 y las OSHAS 18001:2007.

El responsable de la aplicación de las auditorías es el equipo auditor, encabezado también por el responsable de alta dirección los cuales deben tener los recursos materiales y humanos necesarios para cumplir con esta tarea y deben realizar una reunión de apertura donde expliquen los procesos que se van auditar y el alcance de las mismas así como realizar un informe con los resultados obtenidos donde se reflejen las no conformidades detectadas para poderles realizar las acciones correctivas inmediatamente.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Página:</b>
		<b>Revisión</b> :
<b>Código:</b>	<b>“AUDITORÍA INTERNA”</b>	<b>Vigencia</b> :
<b>OBJETIVO</b>		
Definir como realizar eficientemente el proceso de auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión desde la planificación y diseño hasta la ejecución.		
<b>ALCANCE</b>		
Este procedimiento aplica para las auditorías internas de seguridad y salud del trabajo y medioambiente de la panadería y pastelería “INDUPANES”		
<b>RESPONSABLE</b>		
64. Representante de la dirección. 65. Gerente General. 66. Equipo auditor. 67. Auditor líder		
<b>REFERENCIAS</b>		
68. Norma ISO 14001:2007 69. OSHAS 18001:2007		
<b>DEFINICIONES</b>		
<b>70. Auditor:</b> persona que lleva a cabo una auditoría. <b>71. Auditoría:</b> proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. <b>72. Auditoría interna:</b> auditorías planificadas que realiza la empresa para poder evaluar y controlar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión. <b>73. Equipo auditor:</b> uno o más auditores que realizan las auditorías en una organización. <b>74. No conformidades:</b> es el incumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa.		
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>		



Elaborado Por: Wilson Escudero

El formato del Programa de Auditoría Interna y el Informe de Auditoría Interna se muestra a continuación:

		<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA</b>		<b>Página:</b>
				<b>Revisión:</b>
<b>Código:</b>				<b>Vigencia:</b>
<b>NÚMERO DE AUDITORÍA</b>	<b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b>	<b>AUDITOR</b>	<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	
1	Sistema Integrado de Gestión	Sandra Balcazar	02-09-2016	
<b>PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA</b>				
<b>DÍA/HORA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>		
2/9:00am	Informar a los colaboradores el objetivo de la auditoría, duración y procesos involucrados.			
2 al 3/9:00am a 4:00pm	Revisar la documentación del SIG.	Documentos del SIG., Normas ISO 14001 y las OSHAS 18001.		
4 al 5/9:00am a 4:00pm	Revisar los procesos involucrados en la auditoría	Información de los procesos		
6/ 9:00 am a 1:00 pm	Elaborar las no conformidades detectadas	Problemas detectados, Normas ISO 14001 y las OSHAS 18001		
6/ 2:00 pm a 4:00 pm	Elaborar el informe de la auditoría	Documentos del SIG., Normas ISO 14001 y las OSHAS 18001. Información de los procesos		
7/9:00 am	Informar los resultados de la auditoría realizada	Informe de la auditoría		
	<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE</b>		
<b>ELABORADO:</b>		Sandra Balcazar		
<b>REVISADO:</b>		William Lettamendi		
<b>APROBADO:</b>		Juan Pablo Calderón		

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		<b>Página:</b>
			<b>Revisión:</b>
<b>Código:</b>			<b>Vigencia:</b>
<b>AUDITOR:</b> Sandra Balcazar			
<b>ÁREA AUDITADA:</b> Sistema Integrado de Gestión			
<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS:</b> Manual del SIG., Normas ISO 14001 y las OSHAS 18001, documentación, registros del SIG.			
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA:</b>			
No DE CONFORMIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	GRAVEDAD	APARTADO DE LA NORMA
1	Las acciones correctivas y preventivas no están dirigidas a eliminar las no conformidades potenciales o reales.	Alta	4.5.3
2	No se evidencia trazabilidad documental con las no conformidades o auditorías que ocasionen la iniciación de acciones correctivas y preventivas	Alta	4.5.3
3	Existencia de registros y formatos no mencionados en la documentación del SIG.	Alta	4.4.5
		FECHA	NOMBRE
<b>ELABORADO:</b>			Sandra Balcazar
<b>REVISADO:</b>			William Lettamendi
<b>APROBADO:</b>			Juan Pablo Calderón

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

#### **4.1.4.6 Revisión del sistema Integrado de Gestión por la dirección**

La revisión del Sistema Integrado de Gestión con base a la mejora continua se debe realizar con frecuencia y periódicamente por el representante de la alta dirección, las cuales deben quedar registradas, pero a la vez debe existir una revisión por la alta dirección la cual debe ser anual y la realiza el gerente general de la panadería y pastelería “INDUPANES” en unión con el representante del Sistema Integrado de Gestión para garantizar la efectividad, continuidad, analizar los logros alcanzados y ver que mejoras se pueden realizar al sistema.

La información que se requiere para poder realizar la revisión general del Sistema Integrado de Gestión por el Gerente General y el representante asignado por la alta dirección son:

1. Los resultados arrojados por las auditorías internas y de seguimiento realizadas.
2. El estado en que se encuentra el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas como resultado de las no conformidades detectadas.
3. Cumplimiento de los objetivos trazados a través de los indicadores definidos.
4. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos.
5. Estado de las reclamaciones y quejas realizadas por los clientes internos y externos.
6. El seguimiento de las acciones propuestas en revisiones anteriores.
7. Los aspectos ambientales y los riesgos de seguridad y salud del trabajo.

Los resultados arrojados para la revisión general del Sistema Integrado de Gestión son:

1. Decisiones y acciones encaminadas a la mejora del Sistema Integrado de Gestión y los procesos.
2. Mejora del servicio y/o producto en relación a las necesidades y expectativas de los clientes.
3. Acciones para mejorar los aspectos ambientales y los riesgos de seguridad y salud del trabajo.
4. Necesidad de los recursos que requiere el Sistema Integrado de Gestión.
5. Con el propósito de realizarle mejoras continuas al Sistema Integrado de Gestión la panadería y pastelería “INDUPANES” realiza las auditorías internas y la revisión

del sistema por el Gerente General, de las cuales se obtienen resultados que permiten determinar que mejoras se pueden realizar para que tenga un mejor funcionamiento y mayor eficiencia y eficacia.

6. La empresa tiene establecido un formato para llevar a cabo los planes de mejora y para el seguimiento de los mismos.

#### 4.1.4.7 Plan de Salud Ocupacional

		<b>PLAN DE SALUD OCUPACIONAL</b>			<b>Página:</b>	
					<b>Revisión:</b>	
<b>Código:</b>					<b>Vigencia:</b>	
<b>Objetivos:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Garantizar el desarrollo adecuado de la salud de los colaboradores de la panadería y pastelería “INDUPANES”.</li> <li>Vigilar los factores de riesgos ocupacionales, para la prevención y control de accidentes y enfermedades ocupacionales.</li> </ol>						
Actividades	Objetivos	Metas	Indicadores	Responsable	Cronograma	
- Realizar capacitaciones a los colaboradores sobre los riesgos ocupacionales.	Programar capacitaciones	Lograr que más del 95% de los colaboradores sean capacitados	% de los colaboradores capacitados	- Equipo de Seguridad y Salud del Trabajo. - Dirección de Talento Humano	12 meses	
- Ejecutar campañas de divulgación sobre los estilos de vida y trabajo saludables.	Elaborar campañas de divulgación	Lograr más del 95% de las campañas de divulgación planificadas	% de campañas realizadas	- Equipo de Seguridad y Salud del Trabajo		
- Desarrollar evaluaciones médicas ocupacionales de pre ingreso, periódicas y de retiro (chequeos y exámenes).	Elaborar la Historia Clínica Ocupacional de los colaboradores	Disminuir las enfermedades laborales en 10%	% de Historias Clínicas Ocupacionales	- Médico Ocupacional - Equipo de Seguridad y Salud del Trabajo		
- Garantizar que todos los colaboradores se encuentren asegurados al IESS.	Realizar pagos al IESS	Lograr que el 100% de los colaboradores se encuentren asegurados	% de colaboradores asegurados	Equipo de Seguridad y Salud del Trabajo		

- Efectuar diagnósticos de salud	Identificar las variables demográficas, ocupacionales y de morbilidad de los colaboradores.	Disminuir las enfermedades laborales en 10%	% de diagnósticos de salud realizados	- Médico Ocupacional	
- Desarrollar los sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional	Sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional	Disminuir en un 20% de las enfermedades epidemiológicas ocupacional	% de efectividad de los sistemas de vigilancias	- Médico Ocupacional - Equipo de Seguridad y Salud del Trabajo	
- Diseñar e implementar un punto de primeros auxilios en la panadería y pastelería. - Crear un equipo de primeros auxilios. - Informar a los colaboradores de la existencia de un punto de primeros auxilios.	Crear un punto de primeros auxilios con cobertura toda la jornada laboral	Funcionamiento del punto de primeros auxilios	Punto de primeros auxilios creado	- Equipo de Seguridad y Salud del Trabajo - Gerente General - Médicos	
	<b>NOMBRE</b>			<b>FECHA</b>	
<b>ELABORADO:</b>	Sandra Balcazar				
<b>REVISADO:</b>	William Lettamendi				
<b>APROBADO:</b>	Juan Pablo Calderón				

## CONCLUSIONES

A través del diagnóstico inicial que se realizó en la empresa, se determinó la situación actual de la misma, identificándose las falencias dentro de la organización con referencia a la Norma ISO 14001:2004 y OHSAS18001:2007, obteniendo así la pauta para el desarrollo del Sistema de Gestión Integrado.

La Panadería y Pastelería “INDUPANES” presenta una serie de falencias en materia de seguridad y salud de los colaboradores que los pone en riesgo, al no tener identificado los riesgos laborales, no contar con procedimientos que permitan prevenir los mismos y no mantener un plan de salud ocupacional generando un incumplimiento con la legislación existente en el país.

Se identificó que dentro de la organización no tienen en cuenta la gestión ambiental en el desarrollo de cada una de sus actividades, presentando una serie de problemas al no tener procedimientos que permitan identificar los aspectos ambientales y evaluar el impacto que provocan cada uno ocasionando daños al medioambiente y no teniendo acciones correctivas que ayuden a mitigarlos.

## **RECOMENDACIONES**

Establecer un cronograma de trabajo destinado a la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Medioambiente y Seguridad y Salud del Trabajo en la Pastelería y Panadería “INDUPANES”, que incluya entre otras actividades la identificación de los principales riesgos por áreas, delimitación de responsabilidades, con la activa participación de todos los colaboradores.

Garantizar a todos los colaboradores los equipos de protección para cada una de las actividades que realizan, para lograr que se sientan motivados y comprometidos en cumplir los requerimientos que establecen la norma OSHAS 18001:2007 e implementar el Plan de Salud Ocupacional propuesto para garantizar la salud de los colaboradores y que se reduzcan las enfermedades laborales en la organización.

Ejecutar el plan de reciclaje de los residuos sólidos generados en cada una de las actividades y procesos de la Panadería y Pastelería “INDUPANES” y capacitar al personal en aspectos ambientales para que tomen conciencia en la utilización de los recursos no renovables.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adam, E. (1991). La necesidad del control medioambiental. Ed Prentice Hall: México.
- Amozarrain, M. (2001). Sistemas Integrados de Gestión,. España.
- Aragón, J. (1998). Empresa y medioambiente. Gestión estratégica de las oportunidades medioambientales. Comares, Granada, España.
- Briones, G. (1996). Metodología y técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales. México D.F. : Trillas. Cuarta reimpresión.
- C, I. (2003). Gestión Medioambiental: Historia, Conceptos generales, Normas, Herramientas. ISBN 959-261-135-1, DICT, ISPJAE, Cuba. .
- Capuz, S. (2002). Ecosiseño. Ingeniería del ciclo de vida para de desarrollo de productos sostenibles. U.P. Valencia, España.
- Castellanos, M. (1996). Economía y Medioambiente, enfoques reflexiones y experiencias actuales. Cuba: Editorial academia.
- Chiavenato, I. (2010). Gestión del Talento Humano. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cortez Días, J. M. (2002). Seguridad e higiene del trabajo: técnicas de prevención de riesgos laborales. México: Alfaomega.
- Crosby, P. B. (1988). La organización permanece exitosa. México: McGraw-Hill.
- Delgado, A. J. (2004). Sistemas Integrados de Gestión, ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18000. Arequipa – Perú.: Universidad Nacional de San Agustín.
- Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.
- Fernández, A. (2003). Sistemas integrados de gestión. . Asturia: Instituto de desarrollo económico Principado de Asturias. (IDEPA).
- Godoy, L., & Manresa, R. (2006). Evaluación de aspectos ambientales y riesgos laborales.
- González González, N. A. (2009). DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA EMPRESA WILCOS S.A. Bogotá.
- González, A., & Isaac, C. (2004). Enfoque para el diseño del Sistema de Gestión Integrado.
- HHernández, M. (. (2007). Gestión empresarial. Desafíos y oportunidades desde la perspectiva de la gestión ambiental.

- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es control total de la calidad? Colombia: Normal.
- ISO 18000:2005. (2005). “Seguridad y Salud en el Trabajo“. “Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo “. “Vocabulario“. Organización Internacional de Normalización.
- J., C. (2001). Medioambiente para todos, . Oviedo, España.: 1ª edición, Septem Ediciones.
- Juran, J. M. (1990). Juran y la planificación de la calidad. Madrid: Díaz de Santos.
- León, Z. P. (2014). Diseñar un modelo de sistema integrado de gestión calidad, inocuidad, medio ambiente, seguridad y salud del trabajo y control interno (CIMASCI), sobre la base de mejoras realizadas al Modelo Cujae 2010 y de los principios de la NC ISO 9001:2008, NC ISO 22. La Habana, Cuba: CUJAE.
- Mateo, J. (2001). Planificación y Gestión Ambiental. MES. La Habana, Cuba: Universidad de la Habana.
- Mesquida, A. L., Mas, A., Amengual, E., & Cabestrero, I. (2010). Sistema de Gestión Integrado según las normas ISO 9001, ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27000. Revista Española de Innovación, Calidad e Ingeniería del Software, 26.
- NC PAS 99:2008. (julio de 2008). Especificación de requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración. La Habana, La Habana, Cuba: Oficina Nacional de Normalización.
- Ollaga Segura, F. (2005). Sistema de Gestión: Una guía práctica. Madrid: Diaz de Santos.
- Pavón, H. (2006). Generación de Riesgos. .
- Suanes, C., & Ortega, P. (2005). Metodología para la evaluación de riesgos. Cuba. Cuba.

## LINKOGRAFÍA

- Hernández, K. Y. (24 de 10 de 2004). Recuperado el 23 de 07 de 2016, de <https://prezi.com/jthiv9osqxh2/sistemas-de-gestion-integrados/>
- Hernández, R. (1991). Metodología de la Investigación. . México D.F.: Mc – Graw-Hill. .
- <http://definicion.de/gestion/>. (2008-2016). Obtenido de <http://definicion.de/gestion/>
- Organization, I. –I. (s.f.). [www.itcilo.org](http://www.itcilo.org). Obtenido de <http://www.itcilo.org/en/the-centre/programmes/workers-activities>
- [https://docs.google.com/document/d/1Fm7tGHfmwCuEAlKaZozYjXq\\_Q5lQwnGAhOlvHqusLbg/edit#heading=h.e6d25a2eeddf](https://docs.google.com/document/d/1Fm7tGHfmwCuEAlKaZozYjXq_Q5lQwnGAhOlvHqusLbg/edit#heading=h.e6d25a2eeddf). (23 de 07 de 2016). Obtenido de [https://docs.google.com/document/d/1Fm7tGHfmwCuEAlKaZozYjXq\\_Q5lQwnGAhOlvHqusLbg/edit#heading=h.e6d25a2eeddf](https://docs.google.com/document/d/1Fm7tGHfmwCuEAlKaZozYjXq_Q5lQwnGAhOlvHqusLbg/edit#heading=h.e6d25a2eeddf)
- [www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com). (s.f.). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php>
- [www.isotools.org](http://www.isotools.org). (s.f.). Recuperado el 24 de 07 de 2016, de <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>
- [www.logi-market.org](http://www.logi-market.org). (s.f.). Recuperado el 23 de 07 de 2016, de <http://www.logi-market.org/navigation/opiniongallery>
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com). (23 de 07 de 2016). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos60/higiene-seguridad-industrial/higiene-seguridad-industrial2.shtml>

## ANEXOS

### **Anexo 1:** Guía para realizar la caracterización de la organización.

Conformar la Historia de la organización.

1. ¿Cuándo se constituyó la organización y mediante qué Resolución?
2. ¿A quién pertenece y/o se subordina con anterioridad y actualmente?
3. ¿Dónde se encuentra ubicada con anterioridad y actualmente? Cite con detalles las actividades colindantes con la instalación al Norte, Este, Sur y al Oeste.
4. Definir los servicios que realiza.

Objeto social, Misión, Visión y Estructura organizativa.

1. ¿Qué actividades y/o servicios se incluyen en el objeto social de la organización objeto estudio? En el caso que corresponda hacer referencia al objeto social al que responde (Aprobado de la Empresa).
2. ¿Está definida la Misión, Visión y Objetivos de la organización?
3. ¿Cuál es su estructura organizativa? Breve descripción de los niveles que incluye y referencia en anexo.
4. Valores compartidos.

Identificación de los clientes y proveedores.

1. ¿Cuáles son los principales clientes actuales y potenciales con que cuenta la organización?
2. Definir los principales suministradores/proveedores de la organización.

Descripción y análisis de la composición de la Fuerza de Trabajo.

Se debe describir la composición de la plantilla en cuanto a:

Categoría ocupacional	Plan	Real
Dirigente		
Técnico		
Administrativo		
Servicio		
Obrero		
Total		

**Anexo 2: Encuesta a clientes Internos SOBRE MEDIOAMBIENTE.**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
INGENIERÍA DE EMPRESAS**

**ENCUESTA APLICADA A LA PANADERÍA Y PASTELERÍA “INDUPANES”**

**OBJETIVO:** Obtener información que permita diseñar el Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 14001:2008.

Estimado colaborador (a) el siguiente cuestionario se realiza para conocer su percepción sobre el medioambiente en la organización, por favor necesitamos su cooperación y sinceridad.

<b>Criterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No Sé</b>
Existe una concientización en el uso adecuado de energía eléctrica en la elaboración de los productos.			
En el proceso de elaboración de productos la contaminación ambiental es: Contaminación del Agua. Contaminación del Aire. Contaminación del Suelo. Contaminación Acústica. Contaminación Lumínica. Contaminación térmica.			
El transporte de comercialización de productos emite contaminación ambiental.			
Posee algún tipo de equipo de trabajo que emita gases tóxicos.			
Los desechos sólidos como cartón, plástico y vidrio son reutilizados dentro de la organización.			
Se ha implementado algún tipo de tratamiento a los desechos líquidos. La organización tiene implantado un sistema de gestión medioambiental.			
Tiene definido el alcance del sistema de gestión medioambiental.			
Conoce Ud. que son las políticas ambientales.			
La organización cuenta con una política ambiental.			

Conoce los aspectos medioambientales que ocasiona en su puesto de trabajo y sus responsabilidades en esta materia.			
La organización tiene identificado y se toman en cuenta los requisitos medioambientales y otros requisitos que debe cumplir para su gestión y sus procesos.			
La organización cumple con las ordenanzas municipales de su localidad y con las leyes nacionales o internacionales para el cuidado y protección del ambiente.			
Están definidos objetivos y metas ambientales en la organización.			
Conoce qué aspectos ambientales pueden tener impactos negativos.			
La alta dirección gestiona los recursos necesarios para la reducción de los impactos en el medioambiente.			
Cuenta con un documento de gestión ambiental.			
La alta gerencia informa sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental.			
Se establece recursos, funciones, responsabilidades y autoridad para el cumplimiento del sistema de gestión ambiental.			
Los procedimientos se establecen de acuerdo a las políticas ambientales vigentes.			
Se ha capacitado al personal sobre políticas ambientales y/o aspectos ambientales.			
El sistema de gestión ambiental está documentado.			
Con que frecuencia se realiza mantenimiento en los equipos de trabajo.			
Existe un plan de prevención, preparación y respuesta a situaciones de emergencia que pueden tener impacto al medioambiente significativo negativo.			
Están definidos los criterios de control de los aspectos ambientales significativos que generan impactos ambientales negativos.			
Se establece, implementa y mantiene procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales ambientales.			
Se realizan planes para la identificación de las no conformidades detectadas.			
Se toman acciones correctivas y preventivas para mitigar los impactos ambientales.			
Existen los registros de las no conformidades y de las acciones correctivas y preventivas.			
Se realizan auditorías internas periódicas al sistema de gestión.			
Se hacen informes sobre el desempeño ambiental de la organización.			

Estos informes detallan el grado de cumplimiento de los objetivos y metas ambientales.			
Estos informes detallan el estado de las acciones correctivas y preventivas ambientales.			



**Anexo 3: Encuesta a clientes Internos SOBRE RIESGOS.**  
**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**INGENIERÍA DE EMPRESAS**  
**ENCUESTA APLICADA A LA PANADERÍA Y PASTELERÍA**  
**“INDUPANES”**

Estimado colaborador (a) el siguiente cuestionario se realiza para conocer su percepción como usted considera la seguridad y salud del trabajo en la organización, por favor necesitamos su cooperación y sinceridad.

<b>Criterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No Sé</b>
En base al número de personas que laboran en la organización se ha establecido un lugar para enfermería o dispensario médico.			
Las personas que laboran en la organización están afiliadas al IESS.			
Cuenta la Panadería con botiquín de primeros auxilios.			
Conoce usted a las enfermedades que está expuesto en su trabajo.			
Conoces las reglas de seguridad que debe cumplir al realizar su trabajo.			
Existen programas para la reducción de ruidos que afecten al Talento Humano.			
Utilizas frecuentemente los medios de protección durante las operaciones.			
Al trabajar con harina usted utiliza mascarilla para evitar daños a su salud.			
La gerencia toma medidas correctivas cuando un colaborador demuestra síntomas de deterioro de su salud.			
El trabajo que desarrolla le ha provocado alguna de estas patologías. Siempre Rara vez Nunca Estrés Fatiga mental Insatisfacción laboral			
Existen los equipos necesarios para transportar los insumos o materiales de grandes pesos.			
Los lugares de trabajo, herramientas, tareas están acorde con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y capacidades de las personas.			
Las posturas que toma para realizar su trabajo en qué grado le provocan cansancio. Alto Medio Bajo			

La gerencia ha establecido normas y/o políticas para mejorar las condiciones laborales.			
Cuenta con los medios de protección para la realización de su trabajo.			
Están identificados y señalados los riesgos laborales que pueden afectar a los colaboradores.			
Está expuesto a altos ruidos en su puesto de trabajo.			
Conoce usted si el ruido que producen las maquinarias es mayor a los 85 decibeles permitidos.			
Está expuesto a altas temperaturas en su puesto de trabajo.			
Utiliza algún instrumento pulsante para realizar sus actividades laborales.			
En caso de un accidente o incidente tiene una respuesta inmediata de la alta gerencia.			
Para la limpieza de las instalaciones utilizan productos químicos que afectan a la salud.			
Realizan un manejo adecuado de los productos utilizados para la limpieza.			
Se toma en cuenta las recomendaciones dadas por la gerencia para la utilización de los insumos.			
Se exige exámenes médicos al TH al ingresar a la organización.			
Se actualizan periódicamente los exámenes médicos para cuidar la salud de los colaboradores.			
La Panadería cuenta con los equipos necesarios para la protección de las personas.			
Los equipos existentes dentro de la panadería se encuentran en buen estado y a la vista para su utilización.			
En las actividades de riesgo usted utiliza los equipos de protección con los que cuenta la panadería.			
Los colaboradores tienen acceso a los equipos para actuar en caso de emergencia.			
Se cuenta con el listado y presupuesto de los equipos de protección personal.			
Existe una buena distribución de planta para minimizar movimientos.			
Se realiza mantenimientos periódicos de las instalaciones para tomar acciones correctivas.			
Existen las señaléticas necesarias dentro de la Panadería y Pastelería "Indupanes" identificando zonas de riesgos y zonas seguras.			
La Panadería y Pastelería "Indupanes" cuenta con programas de Mantenimiento a los equipos y herramientas.			
La Panadería y Pastelería cuenta con un manual para el manejo de equipos y herramientas.			
Conoce el nivel de riesgo en el manejo inadecuado de equipos.			
La organización tiene implantado un sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo.			
La alta dirección ha establecido políticas de seguridad y salud en el trabajo.			

Tiene definido el alcance del SGSST			
La política de SST es apropiada a la naturaleza y magnitud de la organización.			
Esta política incluye un compromiso a la prevención de lesión y enfermedad, y mejoramiento continuo en la gestión y el desempeño.			
El Talento Humano ha identificado las actividades rutinarias y no rutinarias.			
Están identificados los peligros y los riesgos en la organización.			
La organización tiene identificado y se toman en cuenta los requisitos de seguridad y salud del trabajo y otros requisitos que debe cumplir para su gestión y sus procesos.			
La organización cumple con las ordenanzas municipales de su localidad y con las leyes nacionales o internacionales para la seguridad y salud del trabajo.			
La alta dirección comunica la información pertinente sobre los requisitos legales.			
Existen todas las normas técnicas y reglas sobre seguridad y salud en todos los puestos de trabajo.			
La Panadería y Pastelería “Indupanes” cuenta con objetivos de SST.			
La gerencia tiene un compromiso de prevención de los daños y deterioro de la salud.			
La gerencia define roles, asigna responsabilidades y funciones, y delega autoridades, para facilitar la gestión efectiva de la Salud y Seguridad Ocupacional.			
La Panadería y Pastelería “Indupanes” dispone de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión SST.			
Existe una buena comunicación entre todos los niveles jerárquicos sobre la seguridad y salud en el trabajo.			
La Panadería y Pastelería “Indupanes” cuenta con la documentación con respecto a la seguridad y salud en el trabajo.			
Existe un manual de seguridad y salud ocupacional en la empresa.			
La organización tiene definido procedimientos para la preparación y respuesta ante emergencias.			
Se establece, implementa y mantiene procedimientos para evaluar periódicamente el desempeño de la salud y seguridad ocupacional.			
Se establece, implementa y mantiene procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes laborales.			
Se realizan planes para la identificación de las no conformidades detectadas.			
Existen los registros de las no conformidades y de las acciones correctivas y preventivas.			
Se toman acciones correctivas y preventivas para mitigar los incidentes laborales.			
Se realizan auditorías internas periódicas al sistema de gestión.			
Se hacen informes sobre el desempeño de la seguridad y salud del trabajo en la organización.			

Estos informes detallan el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de seguridad y salud del trabajo.			
Estos informes detallan el estado de las acciones correctivas y preventivas de seguridad y salud del trabajo.			
Ha sentido agotamiento físico al exponerse a altas temperaturas. Siempre Rara vez Nunca			
Está expuesto a polvos que puedan afectar su salud en se área de trabajo. Siempre Rara vez Nunca			
En qué estado se encuentran las instalaciones eléctricas. Bueno Regular Inadecuado			

**Muchas gracias por su amable colaboración.**



**Anexo 4: Encuesta a clientes externos.**  
**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**INGENIERÍA DE EMPRESAS**  
**ENCUESTA APLICADA A LA PANADERÍA Y PASTERÍA**  
**“INDUPANES”**

Estimado cliente: A fin de poder servirle mejor, nos gustaría conocer la opinión que tiene usted, en realización a los siguientes aspectos, con el propósito de poder mejorar la organización.

<b>Aspectos generales</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Comentarios</b>
Las instalaciones de la organización están en correspondencia con los servicios que presta.			
La calidad del producto y/o servicio es buena.			
Se encuentra de acuerdo con la relación precio-calidad.			
La tarifa de los productos es adecuada y asequible.			
La organización analiza, registra y da respuesta a las quejas y reclamaciones emitidas por usted.			
Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe			
El servicio que recibe cumple las expectativas.			
<b>Criterios Medioambientales</b>			
Considera que existe buena higiene en la panadería.			
Conoce la política medioambiental de la organización.			
Los productos que le venden cumplen con los requisitos medioambientales establecidos.			
Existen medios para reciclar los diferentes tipos de desechos que usted puede generar.			
Existen elementos que puedan contaminar el medio ambiente.			
<b>Criterios Seguridad y Salud del Trabajo</b>			
Considera que existen las condiciones en materia de seguridad y salud del trabajo.			
Los empleados utilizan medios de protección para realizar las actividades.			
El equipamiento que se utiliza es tecnología			

de punta.			
Se siente seguro con los trabajos que la organización realiza.			
Recibe adecuada información sobre las condiciones para los servicios que se le prestan.			
Conoce la política en materia de seguridad y salud del trabajo de la organización.			
Cuenta con los equipos de protección para caso de alguna emergencia.			
La panadería cuenta con una buena señalética para evitar accidentes			

**Muchas gracias por su amable colaboración.**



**Anexo 5: Encuesta a proveedores.**  
**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**INGENIERÍA DE EMPRESAS**  
**ENCUESTA APLICADA A LA PANADERÍA Y PASTERERÍA**  
**“INDUPANES”**

El propósito de ésta encuesta es conocer sobre la gestión ambiental y de seguridad y salud del trabajo de los proveedores de la organización, por lo que su cooperación nos será de gran ayuda.

<b>Datos generales del proveedor:</b>			
<b>Nombre de la organización:</b>			
<b>Productos o servicios suministrados:</b>			
<b>Criterios Medioambientales</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Comentarios</b>
La organización tiene implantado un Sistema de Gestión Medioambiental que garantice el control del impacto ambiental de sus actividades, productos y servicios.			
Está la organización certificada conforme a las exigencias de la normativa NC ISO 14001:2008.			
Tiene identificados los requisitos legales medioambientales para los productos que suministran.			
Tienen identificado y documentado los aspectos ambientales significativos de la fabricación o suministro de materiales, componentes y servicios que proveen.			
Los productos que brindan se encuentran acorde con las normativas medioambientales.			
Dispone la empresa de productos con eco etiqueta.			
El transporte de entrega de los suministros emite contaminación ambiental.			
Tienen un procedimiento de control de residuos, aguas residuales y emisiones atmosféricas			
Tiene la empresa establecido algún contrato con un gestor de residuos acreditado.			
Utiliza embalajes retornables.			
<b>Criterios Seguridad y Salud del Trabajo</b>			

La organización tiene implantado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo que garantice buenas condiciones en materia de seguridad a sus colaboradores.			
Está la organización certificada conforme a las exigencias de la normativa OSHAS 18001:2007.			
Tiene identificados los requisitos legales en materia de seguridad y salud del trabajo.			
Tienen identificados y documentados los riesgos de salud y seguridad importantes de sus procesos de fabricación o suministro de los materiales, componentes y servicios que proveen.			
Cuenta con los medios de protección para la realización de su trabajo.			
El transporte de entrega de los suministros se encuentra en buen estado.			
Existen programas de mantenimiento a los equipos y herramientas con las que realiza el suministro.			
La panadería cuenta con una buena señalética para evitar accidentes			

**Muchas gracias por su amable colaboración.**

## Anexo 6: Evaluación de ASPECTOS AMBIENTALES

75. Estimación de la frecuencia de ocurrencia (F).

La frecuencia de ocurrencia de cada aspecto ambiental se valora en una escala del 1 al 4 como se muestra en la tabla 124.

**Tabla 124: Frecuencia de ocurrencia.**

Puntuación	Frecuencia actividad	Historial de ocurrencia en la temporada	Factores/ condiciones inseguras
1: Improbable	Esporádico o mayor a una temporada.	Sin Datos. (Improbable)	Excelentes
2: Poco Probable	Mensual a semestral	Ha ocurrido una vez (Poco probable).	Buenas
3: Probable	Semanal a quincenal	Ha ocurrido de dos a cinco veces. (Probable)	Regulares
4: Muy Probable.	Continuo/ Turno/ Diario	Ha ocurrido más de cinco veces (Muy probable).	Inseguras

**Fuente:**

76. Estimación de la severidad (S).

La estimación de la severidad del aspecto ambiental se valora en base a una escala de cuatro puntos, como se muestra en la tabla 125.

**Tabla 125: Severidad.**

Puntuación	Uso de recursos	Daño ambiental
1: Leve	Consumo normal y lógico. Se cumple holgadamente dentro de lo establecido por la ley.	Restringido al lugar de ocurrencia. Mitigación natural a corto plazo.
2: Moderado	Consumo por momentos algo fuera de estándares. Cumple con el valor legal. Siempre en el límite.	Ni críticos ni pequeños. El impacto generado es controlable mediante acciones simples. Mitigación asistida
3: Grave	Consumo excesivo. Con una frecuencia alta se está fuera de la ley.	Impactos regionales. Excede la propiedad de la Citrícola. Mitigación asistida de mediano costo.
4: Catastrófico	Consumo indiscriminado / sin control. Valor fuera de la ley.	Impactos irreversibles o con reversibilidad económicamente no viables. Mitigación asistida de alto costo y/o imposible corrección total.

**Fuente:**

77. Determinación del nivel de detección (D).

La evaluación de los controles existentes se realiza en base a una escala de 5 puntos, donde 5 es la menor probabilidad presenta de ser detectado debido a que no se aplican medidas para la prevención y el control y 1se refiere a los riesgos que más probabilidades presentan de ser revelados debido a que los controles realizados son los adecuados, como se muestra en la tabla 126.

## Anexo 7: Evaluación de riesgos

78. Estimación de la frecuencia de ocurrencia (F).

La ocurrencia de cada riesgo se valora en base a una escala de cinco puntos, donde 5 es el riesgo que mayor frecuencia de ocurrencia presente mientras que 1 es el de menos frecuencia tiene de ocurrir, como se muestra en la tabla 127.

**Tabla 126: Frecuencia de ocurrencia.**

Valoración	Frecuencia de ocurrencia (F) (Clasificación)	Descripción
1	Baja	Ocurrirá raras veces. (Una vez al año o en el semestre)
3	Ocasional	Ocurrirá ocasionalmente. (Al menos una vez en el trimestre)
5	Elevada	Ocurrirá casi siempre. (Al menos una vez al mes o a la semana)

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Basado en Gerencia de Riesgos de Pavón(2006)

79. Estimación de la severidad (S).

La estimación del riesgo se valora en base a una escala de cinco puntos, donde 5 es el riesgo que más afectaciones puede provocar mientras que 1 es el que genera menos consecuencias, como se muestra en la tabla 128.

**Tabla 127: Severidad.**

Valor	Severidad (S) (Clasificación)	Significado.
1	Leve	Se producen ligeros inconvenientes o dificultades en el desempeño operacional del proceso, y/o (calidad productos/servicios, desempeño ambiental, salud y seguridad de los colaboradores, bienes y materiales, partes interesadas) por lo que no influirá significativamente en su funcionamiento y en el de la organización.
3	Moderado	Provocan daños moderados en el desempeño operacional del proceso, y/o (calidad productos/servicios, desempeño ambiental, salud y seguridad de los colaboradores, bienes y materiales, partes interesadas) por lo que influirá moderadamente en su funcionamiento y en el de la organización.
5	Grave	Ocasionan daños importantes al desempeño operacional del proceso, y/o (calidad productos/servicios, desempeño ambiental, salud y seguridad de los colaboradores, bienes y

		materiales y partes interesadas) por lo se generarían muchas alteraciones y deficiencias en su funcionamiento y en el de la organización.
--	--	---

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Basado en Metodología para la evaluación de riesgos de Suanes & Ortega.(2005)

#### 80. Determinación del nivel de detección (D).

La evaluación de los controles existentes se realiza en base a una escala de 5 puntos, donde 5 es la menor probabilidad presenta de ser detectado debido a que no se aplican medidas para la prevención y el control y 1se refiere a los riesgos que más probabilidades presentan de ser revelados debido a que los controles realizados son los adecuados, como se muestra en la tabla 129.

**Tabla 128: Nivel de detección.**

Valor	Nivel de Detección (D) (Clasificación)	Criterio
1	Alto	Los controles existentes del proceso son eficientes por lo que generalmente siempre se detecta el riesgo con antelación suficiente.
3	Moderado	Los controles existentes del proceso son mejorables, por lo que la probabilidad de que los riesgos sean detectados es media.
5	Bajo	Los controles existentes del proceso son deficientes y/o insuficientes, por lo que existen pocas posibilidades de que sea detectado con antelación suficiente.

**Elaborado Por:** Wilson Escudero

**Fuente:** Basado en Metodología para la evaluación de riesgos de Suanes & Ortega.(2005)