



**INSTITUTO SUPERIOR TECNÓLOGICO EUROAMERICANO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tesis previa a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Empresas

**“Manual de Procedimientos de Riesgos Laborales para los Colaboradores del  
Departamento de Distribución y Entregas de la Empresa DELIVERY MVMV C.A.**

**Ubicada en la ciudad de Guayaquil, Año 2020”.**

**PROPUESTA:**

**“DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
RIESGOS LABORALES PARA LOS COLABORADORES DEL  
DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS DE LA EMPRESA  
DELIVERY MVMV C.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO  
2020”.**

**AUTOR:**

**Kleber Steven Vega Angulo**

**TUTORA:**

**MSc. Claudia Patricia Bernal Luna**

**Guayaquil, diciembre 2020**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DIRECTIVOS**

---

Ing. ANTONIO MARQUES FIRMINO, MSc.  
RECTOR

---

Ing. WALTER MALDONADO DE LA CRUZ, MSc  
VICERRECTOR

---

Ing. ANTONIO MARQUES GUTIERREZ  
SECRETARIO GENERAL

**DEL TUTOR****Fecha:** 16 de diciembre, 2020**Ing. ANTONIO MARQUES FIRMINO, MSc.****RECTOR****Ciudad.**

Tengo el bien de informar que el egresado: Kleber Steven Vega Angulo con cédula de identidad: 0955212915, diseñó y ejecuto el Proyecto de investigación con el tema: Diseñar e implementar un manual de procedimientos de riesgos laborales para los colaboradores del departamento de Distribución y Entregas de la Empresa Delivery MVMV C.A. El mismo que ha cumplido con la directrices y recomendaciones dados por el (la) suscrito (a).

El autor ha ejecutado satisfactoriamente las diferentes etapas constitutivas del proyecto. Por lo expuesto se procede a la aceptación que pone a vuestra consideración el informe de rigor para los efectos legales correspondientes.

TUTOR (A)

---

MSc. Claudia Patricia Bernal Luna

**ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA****Fecha:** 16 de diciembre, 2020**Ing. ANTONIO MARQUES FIRMINO, MSc.****RECTOR****Ciudad.**

Tengo bien informar que el egresado Kleber Steven Vega Angulo con cédula de identidad 0955212915, diseñó, elaboró e implemento la propuesta: Diseñar e implementar un manual de procedimientos de riesgos laborales para los colaboradores del Departamento de Distribución y entregas de la Empresa Delivery MVMV C.A.

El mismo que ha cumplido con las directrices y recomendaciones técnicas dadas por el suscrito.

El autor ha ejecutado satisfactoriamente las diferentes etapas constitutivas del desarrollo de la propuesta técnica; por lo expuesto se procede a la APROBACIÓN y pone a vuestra consideración el informe de rigor para los efectos legales correspondientes.

Atentamente

**Ing. Walter Maldonado de la Cruz, MSc.****VICERRECTOR ACADÉMICO**

**FECHA:** 16 de diciembre, 2020

## **DERECHOS DE AUTOR**

**Ing. WALTER MALDONADO DE LA CRUZ, MSc.**

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Ciudad.**

Para los fines legales pertinentes comunico a usted que los derechos intelectuales del  
Proyecto de Investigación:

**“DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
RIESGOS LABORALES PARA LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO  
DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS DE LA EMPRESA DELIVERY MVMV C.A.  
UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2020”.**

Pertenecen al INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR EUROAMERICANO.

Atentamente

---

Nombre Egresado: Kleber Steven Vega Angulo

C.I.: 0955212915

EGRESADO.

## **DEDICATORIA**

Este proyecto está dedicado a Dios y a mis padres que son una parte fundamental en mi vida y así mismo me han apoyado moralmente como económicamente para poder llegar hasta donde estoy actualmente. Gracias también a los profesores que han sido un apoyo fundamental para mi aprendizaje y amigos que siempre están ahí para mí.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a Dios, a mis padres, que han sido una parte fundamental para que yo pueda crecer tanto personalmente como profesionalmente en la vida.

También estoy agradecido conmigo mismo por avanzar hasta donde estoy actualmente y también agradezco a muchas personas, que me han dado consejos tanto para mi vida personal, académica y profesional.

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma al INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO

Nombre Egresado: Kleber Steven Vega Angulo

C.I.: 0955212915

EGRESADO.



## CERTIFICADO DE GRAMATÓLOGO

1 de diciembre del 2020

Por medio de la presente, certifico que he revisado la redacción y la ortografía del contenido de la tesis con el Tema:

"DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RIESGOS LABORALES PARA LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS DE LA EMPRESA DELIVERY MVMV C.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2020".

Elaborado por el alumno: **KLEBER STEVEN VEGA ANGULO**, previo a la obtención del Título de: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Para el efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido concluyendo que:

- Se denota la pulcritud de la escritura en todas sus partes
- La acentuación es precisa
- Se utilizaron los signos de puntuación de manera acertada
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción
- Existe concreción y exactitud en las ideas
- No incurre en errores en la utilización de las letras
- La aplicación de la sinonimia es correcta
- Se maneja con conocimiento y precisión la morfosintaxis
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo por lo tanto de fácil Comprensión.

**Recomendación.- Antes de imprimir revisar con mucha precaución las faltas ortográficas, recordar que las mayúsculas también se tildan.**

**Poner el nombre de tutor para que firme**

**Mejorar formato en el acta de veredicto final.**

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como Lcda. en Ciencias de la Educación mención literatura y español, recomiendo la VALIDEZ ORTOGRÁFICA de su tesis previo a la obtención del título de: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Atentamente

*Lcda. Pacheco Herral Susana Emilia*  
**DOCENTE UNIVERSITARIO**  
 REG: 2311-13-164182

**ACTA DE VEREDICTO FINAL**

**PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Guayaquil al \_\_\_\_\_, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO**, convoco al tribunal integrado por los señores Mgs. Antonio Marques Firmino ( **Rector**), Mgs. Walter Maldonado de la Cruz (**Vicerrector Académico**) , Ing. Antonio Marques Gutierrez (**Secretario**), MSC. Claudia Patricia Bernal Luna (**Docente**), en calidad de jurado calificador para la sustentación de tesis de grado del alumno egresado:

**KLEBER STEVEN VEGA ANGULO**

**De la carrera de “Administración de Empresas”**

Después de haber observado y realizado las preguntas respectivas este TRIBUNAL resuelve:

**APROBAR**

**NO APROBAR**

**SUSPENDER**

**EL TEMA:**

**“DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RIESGOS LABORALES PARA LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS DE LA EMPRESA DELIVERY MVMV C.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2020”.**

En la ciudad de Guayaquil al \_\_\_ día de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO**, otorga el título de: **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

---

**MGS. ANTONIO MARQUES FIRMINO**  
Promotor - Rector

---

**MGS. WALTER MALDONADO CRUZ**  
Vicerrector Académico

---

**ING. ANTONIO MARQUES GUTIERREZ**  
Secretario

---

**KLEBER STEVEN VEGA ANGULO**  
Egresado

## ÍNDICE GENERAL

<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>XI</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>XIII</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>XIV</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XV</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XVI</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>18</b>
<b>El PROBLEMA.....</b>	<b>18</b>
<b>1.1. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>18</b>
<b>1.2. Ubicación del Contexto.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3. Situación en Conflicto.....</b>	<b>19</b>
<b>1.4. Tabla de Causas y Consecuencia .....</b>	<b>20</b>
<b>1.5. Formulación del Problema.....</b>	<b>20</b>
<b>1.6. Objetivo General.....</b>	<b>20</b>
<b>1.7.1. Objetivos Específicos .....</b>	<b>21</b>
<b>1.8. Justificación e importancia de la Investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>1.9. Alcance y Limitaciones .....</b>	<b>21</b>
<b>1.9.1. Alcance .....</b>	<b>21</b>
<b>1.9.2. Limitaciones.....</b>	<b>21</b>
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>22</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1. Bases Teóricas .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2. Bases legales.....</b>	<b>39</b>
<b>2.3. Glosario .....</b>	<b>47</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>49</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>49</b>
<b>3.1. Diseño de Investigación .....</b>	<b>49</b>
<b>3.1.1. Diseño de Investigación .....</b>	<b>49</b>
<b>3.1.2. Tipo de Investigación.....</b>	<b>49</b>
<b>3.2. Población y Muestra .....</b>	<b>52</b>
<b>3.2.1. Población.....</b>	<b>52</b>
<b>3.2.2. Muestra .....</b>	<b>52</b>
<b>3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>52</b>
<b>3.4. Técnicas de Análisis de los Resultados.....</b>	<b>55</b>
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>57</b>
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>57</b>
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>70</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>6.1. Título de la propuesta .....</b>	<b>71</b>
<b>6.2. Objetivos de la propuesta.....</b>	<b>71</b>
<b>6.2.3. Objetivo General .....</b>	<b>71</b>
<b>6.2.4. Objetivos Específicos .....</b>	<b>71</b>
<b>6.3. Importancia .....</b>	<b>71</b>

<b>6.4. Descripción de la propuesta .....</b>	<b>72</b>
<b>MARCO LEGAL .....</b>	<b>76</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>94</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>97</b>

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla #1</b>	<b>20</b>
<b>Tabla #2</b>	<b>85</b>
<b>Tabla #3</b>	<b>87</b>
<b>Tabla #4</b>	<b>89</b>

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>Gráfica #1</b>	<b>19</b>
<b>Gráfica #2</b>	<b>23</b>
<b>Gráfica #3</b>	<b>57</b>
<b>Gráfica #4</b>	<b>58</b>
<b>Gráfica #5</b>	<b>59</b>
<b>Gráfica #6</b>	<b>60</b>
<b>Gráfica #7</b>	<b>61</b>
<b>Gráfica #8</b>	<b>62</b>
<b>Gráfica #9</b>	<b>63</b>
<b>Gráfica #10</b>	<b>64</b>
<b>Gráfica #11</b>	<b>65</b>
<b>Gráfica #12</b>	<b>66</b>
<b>Gráfica #13</b>	<b>67</b>
<b>Gráfica #14</b>	<b>68</b>
<b>Gráfica #15</b>	<b>69</b>

## RESUMEN

La presente investigación se la realizó con el objetivo de diseñar e implementar un manual de procedimientos de riesgos laborales para los colaboradores del departamento de Distribución y Entregas de la Empresa Delivery MVMV C.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020. Este manual de procedimientos tiene como prioridad prevenir los riesgos laborales que se encuentra expuestos los colaboradores del departamento mencionado anteriormente.

Gracias a los diferentes métodos de investigación, se determinó que los colaboradores están expuestos a riesgos laborales como: mecánicos, ambientales, psicosocial, ergonómicos y bilógicos, con el agravante que los trabajadores no utilizan los equipos de protección personal y seguridad obligatorio con frecuencia. Por otro lado, no existe el control adecuado o debido para evitar coyuntura de este acto inseguro, generando con eso algunos accidentes laborales en el pasado.

Por este motivo se propuso diseñar e implementar un Manual de Procedimientos, que ayude a la prevención de riesgos laborales por medio de un control e inspección de los supervisores del Departamento. Así mismo este control mejorará las acciones de los colaboradores.

**Palabras Clave:** Riesgos, Procedimientos, Manual.

## ABSTRACT

This research was carried out with the objective of designing and implementing a manual of occupational risk procedures for the collaborators of the Distribution and Delivery department of the Delivery Company MVMV CA, located in the city of Guayaquil, year 2020. This manual of procedures its priority is to prevent the occupational hazards that employees of the aforementioned department are exposed to.

Thanks to the different research methods, it was determined that the collaborators are exposed to occupational risks such as: mechanical, environmental, psychosocial, ergonomic and biological, with the aggravation that the workers do not use the mandatory personal protection and safety equipment frequently. On the other hand, there is no adequate or due control to avoid conjuncture of this unsafe act, thus generating some work accidents in the past.

For this reason, the idea of designing and implementing a Procedures Manual was proposed, which helps to prevent occupational hazards by means of a control and inspection of the Department supervisors. Likewise, this control will improve the actions of the collaborators.

**Key Words:** Risks, Procedures, Manual.



## INTRODUCCIÓN

La seguridad en el trabajo es uno de los factores fundamentales en el siglo XXI, más aún cuando las normativas jurídicas señalan que el trabajo tiene que contar con la seguridad adecuada a la hora de realizar las actividades impuestas por el empleador. Las normativas jurídicas están relacionadas con la materia de gestión de riesgos, que favorece tanto al trabajador como la productividad de la empresa.

Por otro lado, el servicio de entregas a domicilio ha aumentado de una forma notable durante los últimos años en el país, y se debe a que este servicio brinda comodidad y les ahorra tiempo a sus consumidores.

Sin embargo, el servicio de entregas a domicilio es uno de los trabajos que conlleva varios riesgos laborales, debido a que se trabaja a la intemperie, en sectores peligrosos, tráfico vehicular y con variaciones climáticas como: el sol intenso que produce enfermedades en la piel. Por ello se debe tomar en cuenta que el servicio de entregas a domicilio se debe realizar con todas las medidas de seguridad.

Delivery MVMV C.A es una empresa de servicio a domicilio que nació en el mes Marzo del 2020, inicios de la pandemia COVID 19. La empresa fue creada con la finalidad de cuidar la salud de las personas, por medio del servicio de entregas a domicilio que permite que sus consumidores no se expongan al virus COVID 19. Y también ahorrándoles tiempo y brindándoles comodidad a la hora de realizar esta actividad de comprar productos para el hogar.

La empresa no cuenta con un manual de procedimientos de riesgos, que permitan prevenir accidentes en el departamento de distribución y entregas a domicilio. Por lo tanto, se recomienda un Diseño e Implementación de un manual de procedimientos de riesgos para el departamento de Distribución y Entregas.

## **CAPITULO I**

### **EI PROBLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

El servicio de entrega a domicilio es uno de los sectores que más rápido ha crecido a nivel mundial, debido a que este servicio les ahorra tiempo y les ofrece comodidad a sus clientes, pero así mismo es un trabajo que conlleva sus riesgos a la hora de realizarlo por las múltiples dificultades que se presentan en el camino. Toda empresa dedicada a esta actividad debe estar regida por manuales de procedimientos de Seguridad y Salud de Trabajo, para que se realice un control eficiente en los factores de riesgos en las actividades de servicio de entrega a domicilio.

En Ecuador este servicio ha crecido drásticamente en los últimos años, pero no todas las empresas dedicadas a esta actividad cuentan con manuales de prevención de riesgos, que cuiden la seguridad y salud de sus trabajadores. Todas empresas dedicadas a esta actividad también tienen que regirse a las leyes y políticas establecidas por la constitución y autoridades competentes de Ecuador.

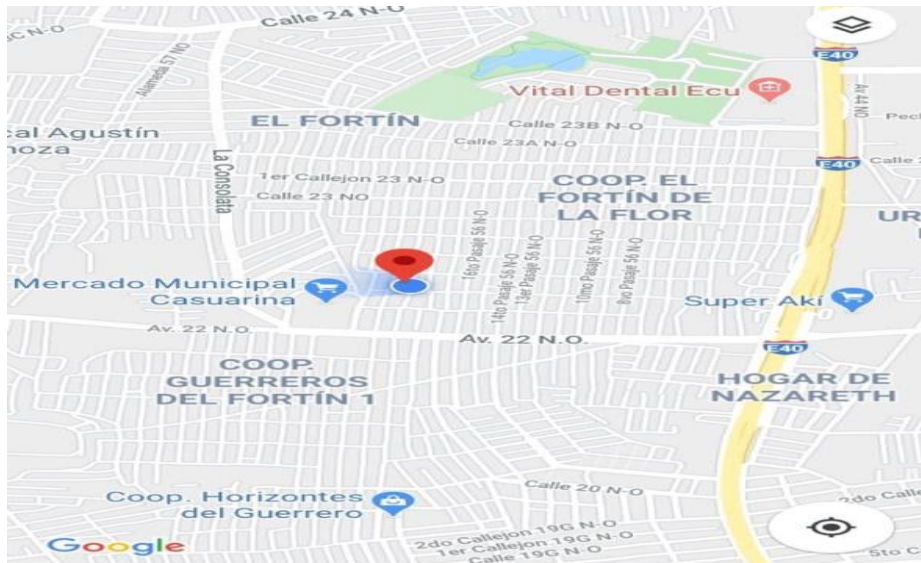
Delivery MVMV C.A es una empresa ubicada en ciudad Guayaquil-Ecuador, se dedica a la actividad de servicio de entrega a domicilio de productos múltiples, pero no cuenta con un manual de procedimientos de riesgos que prevenga los accidentes laborales en el Departamento de Distribución y Entregas.

## 1.2. Ubicación del Contexto

Delivery MVMV C.A se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil sector Noroeste, Fortín, avenida casuarina 19no Pasaje 56 N-O, Guayaquil, Ecuador.

Gráfica #1

Ubicación de la empresa DELIVERY MVMV C.A



Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/@-2.1218414,-79.9528342,15z>

## 1.3. Situación en Conflicto

La situación problemática que presenta la empresa se debe a que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos de riesgos, que permita prevenir accidentes en el departamento de distribución de entregas.

## 1.4. Tabla de Causas y Consecuencia

Tabla #1

### *Causas y consecuencia*

Causas	Consecuencia
Inexistencia de un manual de procedimientos para el departamento de distribución de entregas.	Estrés laboral y falta de cooperación.
Desconocimiento de los procesos de riesgos laborales por parte de los empleados del departamento	Demoras y faltas de competitividad por parte del personal de trabajo.
Falta de capacitaciones sobre riesgos laborales	Inquietud entre los empleados y clientes de la empresa.

---

**Fuente:** datos recopilados por el investigador Steven Vega (2020)

## 1.5. Formulación del Problema

¿De qué manera se beneficiará la empresa Delivery MVMV C.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020, con la propuesta de diseñar e implementar un manual de procedimientos de riesgos laborales para el departamento de distribución de entregas?

¿Los empleados del departamento de distribución de entregas se sentirán satisfechos con la implementación de un manual de procedimientos de riesgos?

## 1.6. Objetivo General

Diseñar e implementar un manual de procedimientos de riesgos laborales para el departamento de Distribución de Entregas de la empresa Delivery MVMV C.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020.

### **1.7.1. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación, en cuanto a la seguridad de los trabajadores del departamento de distribución de entregas de la empresa Delivery MVMV C.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020.
- Identificar los factores que ocasionan riesgos laborales que afectan al departamento de Distribución y Entregas de la empresa Delivery MVMV C.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020.
- Diseñar e implementar un manual de procedimientos de riesgos para minimizar los peligros del departamento de distribución de entregas de la empresa Delivery MVMV C.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020.

### **1.8. Justificación e importancia de la Investigación**

En la investigación realizada en el departamento de distribución y entregas de la Empresa Delivery MVMV C.A, se llegó a la conclusión, que se va a diseñar un manual de procedimientos de prevención de riesgos laborales. Este manual ayudará a la productividad y organización del departamento, para que de esa manera surjan mejores resultados.

### **1.9. Alcance y Limitaciones**

#### **1.9.1. Alcance**

Realización de un manual para minimizar los Riesgos Laborales en la Empresa Delivery MVMV C.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020. Este manual ayudará a los empleados del departamento de Distribución de Entregas a trabajar de una forma segura, a la hora de realizar sus actividades competentes.

#### **1.9.2. Limitaciones**

Para la realización de la investigación se presentaron limitaciones como la falta d interés de algunos empleados para suministrar información, inconvenientes para visitar la empresa por la situación de la pandemia COVID19.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Bases Teóricas

##### **Reseña histórica**

Delivery M.V.M.V C.A es una pequeña empresa de servicio que surgió en el mes de marzo del 2020, inicios de la pandemia Covid 19, con la finalidad de ahorrarles tiempo y cuidar la salud de las personas que contratan el servicio.

Delivery M.V.M.V C.A se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, sector Noroeste, Fortín, avenida casuarina 19no Pasaje 56 N-O. La empresa cuenta con una cantidad mínima de empleados hasta el momento.

**Misión:** Ser la empresa de servicio líder en la ciudad de Guayaquil y que los clientes de la ciudad hablen sobre la calidad de servicio que ofrece la empresa.

**Visión:** Aplicar un valor agregado al servicio de entrega y que la empresa pueda expandirse por otras ciudades del Ecuador.

**Objetivos:** Satisfacer las necesidades de sus clientes por medio de un servicio eficiente y eficaz. Así mismo busca que los clientes recomienden el servicio de la empresa a otras personas y de esa manera ir ganando mercado en la ciudad.

##### **Opciones del servicio de la empresa**

- Seguridad y confiabilidad del servicio.
- Pagos por transferencias bancarias.
- Pagos en efectivo.

## Organigrama

Gráfica #2

Organigrama Delivery M.V.M.V C.A

Gerentes	Kleber Vega Carolina Pincay
Recursos humanos	Jordy Vera
Supervisores	Lorena Vaca, Graciela Vega.
Departamento de distribución y entregas	Carlos Mirand, Tatiana Onofre, Pedro Diaz, Robert Cevallos, Juan Bermello, Geoconda Angulo, Ruth Rosero, Ariel Montiel, Andy Mendoza, Tatiana Mina, Jhon Espinel, Joel Zambrano, Danny Tapia, Rita Miranda, Pedro Ecuador.

**Fuente:** datos recopilados por la investigadora Steven Vega (2020)

### Concepto de la administración

Chiavenato (2001) “Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizaciones para conseguir determinaciones objetivas con eficiencia y eficacia”. (p.3).

En la cita anterior el autor nos da entender que la administración es una actividad que debemos llevar acabo de una manera eficaz y eficiente para que de esa manera se puedan cumplir objetivos o metas propuestas por parte de las organizaciones. La administración también es un arte que conlleva procesos a la hora de realizar cualquier actividad en la vida cotidiana.

Reyes (2014) “Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de manejar y estructurar un organismo social”. (p.26).

Por otro lado, el autor Reyes afirma que la administración es un conjunto de reglas o procesos que se manejan y se organizan de una manera controlada para que así los organismos sociales puedan ser eficaces en su administración.

### **Orígenes de la administración de la administración moderna**

Robbins y DeCenzo (2009) “Conocerla historia administración puede ayudar a entender la teoría y el ejercicio de la administración actuales”. (p.22).

Estos autores nos afirman la administración siempre mejora su sistema con el pasar del tiempo, para que de esa manera tengamos resultados más rápido y eficaces.

### **Funciones de la administración**

Henri Fayol (1916) afirma que dentro de las funciones de la administración se ubican cinco funciones fundamentales, las cuales son: Planificación, organización, dirección, coordinación y control. El autor cita en sus conocimientos que estas funciones son universales, y que todo trabajador debe emplear estas funciones en su labor diaria.

### **Importancia de la administración**

Robbins y Coulter (2005) “Consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas a través de ellas”. (p.7).

Los autores nos dan entender que debemos comprometernos al 100% con las actividades que debamos a realizar, para que de esa manera podamos gozar de éxito absoluto en el trabajo. Por otro lado, los autores también mencionan que el trabajo en equipo es muy importante en cualquier lugar de trabajo, porque una empresa u organización no funcionará de manera eficiente y eficaz si no hay unión y colaboración por parte sus miembros.



## Principios de la administración

Fayol (1916) afirma que la administración cuenta con catorce principios de administración, los cuales son:

- **División del trabajo:** Todos los empleados de la empresa tienen distintas habilidades y en función de su nivel de experiencia en el puesto pueden considerarse desde especialistas hasta generalistas. La especialización incrementa sensiblemente la eficiencia y la productividad de la mano de obra aumentando la precisión y la velocidad en el desarrollo de las tareas. Este primer principio era aplicable tanto al personal de administración como al técnico y de gestión
- **Autoridad y responsabilidad:** Para que cualquier empresa u organización funcione, debe considerarse la autoridad que el equipo de dirección tiene para poder dar órdenes a sus empleados. Toda autoridad conlleva una responsabilidad.
- **La disciplina:** Hablaba de disciplina como obediencia y respeto de los valores fundamentales. La buena conducta y las relaciones respetuosas eran la base sobre la que se sustentaba la relación entre los empleados, los mandos y la dirección.
- **Unidad de mando:** Este principio se refiere a la necesidad de que un empleado reciba órdenes de un solo mando y rinda cuentas de las actividades a esta misma persona. Si un empleado recibe órdenes de distintos mandos, puede llevar a confusión y conflictos. Gracias a este principio se podía establecer la responsabilidad sobre los errores más fácilmente.
- **Unidad de dirección:** La unidad de dirección hace referencia a la unidad y el enfoque. Todas las actividades de los empleados se dirigen a un mismo objetivo, y, por tanto, deben estar recogidas y detalladas en un plan de acción. La dirección de la empresa es el máximo responsable del plan y debe supervisar el progreso de las tareas

definidas y planificadas. En este principio toma especial relevancia la organización de equipos y la coordinación.

- **Subordinación del interés individual al general:** En una empresa existen todo tipo de intereses, de hecho, cada empleado tiene unos intereses particulares que en ningún caso deben prevalecer sobre el interés general de la empresa. El enfoque está dirigido a los objetivos de la empresa y no a los del individuo. Este principio se aplica en todos los niveles de la empresa y muy especialmente en la dirección.
- **Remuneración:** La motivación y la productividad están estrechamente relacionadas. La remuneración debe ser la justa y suficiente para que los empleados mantengan un buen nivel de motivación y productividad en su puesto de trabajo. Fayol consideraba la existencia de dos tipos de remuneración, la económica y la no económica, refiriéndose a los cumplidos, o la promoción dentro de la empresa. Se trataba de premiar o reconocer de algún modo los esfuerzos de los empleados.
- **Jerarquía:** Debe establecerse una línea clara en cuanto a autoridad a lo largo de toda la jerarquía de la organización, desde los niveles más altos a los más bajos y justamente en este sentido. El organigrama de la empresa debe definir, sin ningún tipo de dudas, quién es el superior directo en cada nivel y para cada empleado, de forma que cada empleado pueda reportar la información a la persona adecuada. Fayol exige un respeto total a la autoridad.
- **Centralización:** La autoridad necesaria para llevar a cabo el proceso de toma de decisiones debe estar equilibrada dentro de la empresa, sobre todo en organizaciones extensas. La centralización implica la concentración de la autoridad en la zona jerárquica más elevada, pero en algunos casos esa autoridad debe descentralizarse o delegarse, dada la estructura de la empresa. Para el correcto

funcionamiento de la organización, se debe mantener en todo momento un buen equilibrio en cuanto a autoridad en todos los niveles jerárquicos.

- **Orden:** Todos los empleados de la empresa deben disponer de los recursos adecuados para poder trabajar correctamente. Cada empleado debe ocupar el puesto más adecuado a sus capacidades. El orden es un factor clave en toda empresa, tanto a nivel social como físico, es decir, mantener el orden en cuanto a responsabilidades y en cuanto a material, disponer de un ambiente de trabajo seguro, limpio y bien ordenado.

- **Equidad:** Uno de los principios más importantes a mi parecer es el de la equidad. Fayol dispone que los empleados deben ser tratados con amabilidad y por igual. Los trabajadores deben estar en el lugar correcto dentro de la organización para poder ofrecer el máximo rendimiento y productividad. Cualquier superior debe tratar a sus subordinados de manera justa e imparcial.

- **Estabilidad:** La elevada rotación de personal puede perjudicar sensiblemente el correcto funcionamiento de la empresa, a la vez que reduce el sentimiento de seguridad de los empleados.

- **Iniciativa:** Fayol incentiva claramente la iniciativa de los empleados a la hora de llevar a cabo ciertas tareas. Los trabajadores deben gozar de flexibilidad para realizar los procedimientos propios de su puesto. Este principio recoge también la tolerancia que los superiores deben tener ante los errores que se puedan cometer.

- **Espíritu de cuerpo:** Este principio promueve el trabajo en equipo, la colaboración, la participación y la unidad entre los empleados. El espíritu de cuerpo contribuye al desarrollo de la cultura de empresa y favorece la confianza entre todos los empleados y el entendimiento.

## **Habilidades administrativas**

Bateman y Snell (2009); Fernández (2010) afirman que las habilidades son las capacidades que resultan del conocimiento, la práctica y la aptitud.

### **Tipos de habilidades administrativas**

Robert L. Katz (1955) Manifiesta que las habilidades de los gerentes se pueden englobar en tres categorías:

- **Habilidades conceptuales:** Capacidad para analizar y diagnosticar momentos difíciles y, de comprender la empresa de manera holística.
- **Habilidades interpersonales o humanas:** Capacidad para entender, enseñar, dirigir, motivar y controlar a otros y laborar con ellos.
- **Habilidades técnicas:** Capacidad para llevar a cabo los deberes concretos que conllevan el uso de instrumentos, procedimientos y técnicas de un campo especializado.

## **Tipos de administración**

### **Administración Pública**

Es aquella que permite planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos del Estado. Su propósito es cumplir con los objetivos pautados, para lograr el beneficio de un país.

El proceso incluye a todas aquellas instituciones y organizaciones públicas, que tienen la responsabilidad de gestionar los compromisos gubernamentales, en diversas áreas.

La Administración Pública está a cargo de funcionarios públicos especializados. Según sus cargos y la dependencia oficial en la que se desempeñen, se dedican a establecer, planificar y distribuir los correspondientes presupuestos, destinados por el Estado, para el desarrollo de políticas, programas y proyectos públicos.

Ese punto está relacionado directamente con lo que representa la gestión pública de recursos humanos.

Y en lo que respecta a la gestión pública de recursos financieros, se vincula a la programación y ejecución del presupuesto del Estado.

Su obligación es que sea invertido en instituciones públicas que brinden a los ciudadanos servicios en sectores como: salud, vivienda, seguridad, cultura, deportes, recreación, entre otros.

En fin, la Administración Pública tiene el deber de establecer una relación directa entre los ciudadanos y el gobierno de turno.

Su principal tarea es ejecutar una gestión que atienda y satisfaga las demandas y necesidades de la población, a la cual debe servir.

### **Administración Privada**

Se trata del proceso administrativo que se realiza en las organizaciones particulares, que generalmente se dedican a producir bienes y/o servicios.

El capital económico pertenece a sus propietarios, quienes son los que toman las decisiones más importantes, en cuanto a inversiones, principalmente. Por supuesto, también es importante su máximo rendimiento.

La Administración Privada planifica, gestiona y distribuye sus recursos en dependencias, sucursales o filiales, que no tienen nada que ver con el Estado. O sea, esta alternativa se relaciona con negocios o empresas de carácter privado.

### **Administración Mixta**

Es una alternativa de administración que realizan, en forma conjunta, instituciones pertenecientes al Estado y organizaciones privadas. La finalidad de la Administración Mixta es desarrollar programas especiales, que generalmente son ejecutados para el beneficio de los ciudadanos.

Esta combinación de entes se concreta cuando existen instituciones descentralizadas, que pueden recibir presupuestos del Estado y de la empresa privada.

Y cuentan con autonomía para ejecutar la gestión y la distribución de sus recursos económicos, cumpliendo con sus propias directrices.

### **Concepto de empresa**

(Julio et al., 2000) Definen la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados".

Los autores citan que la empresa es una entidad compuesta por unos grupos de personas que proporcionan bienes y servicios a cambio de una remuneración y de esa manera se cumplen los objetivos determinados.

### **Concepto de liderazgo**

(Daft, 2006) "Relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten".

El autor cita que el liderazgo es realizar cambios de una manera positiva, para que de esa manera existan resultados exitosos y todas las partes puedan estar satisfechos.

### **Concepto de líder**

(Gómez, 2008) "Líder es la persona capaz de ejercer influencia en otros, para dirigirlos y guiarlos efectivamente hacia el logro de objetivos y metas organizacionales".

En la cita anterior el autor cita que líder es la persona capaz de dirigir un equipo de trabajo de una manera correcta y así mismo es la persona que logra todos sus objetivos o metas con el equipo que está dirigiendo.

## Tipos de líderes

Goleman (2002) Describe en su obra “El líder resonante” que existen 6 tipos de líderes:

- **Líder coercitivo:** El liderazgo coercitivo se define como un estilo autoritario, con escasa resonancia y que puede perjudicar la motivación de los empleados hasta provocar que éstos se marchen de la empresa.
- **Líder visionario:** El liderazgo visionario se basa en contagiar a los seguidores del líder con una visión única del rumbo que se ha de tomar y que aumenta el compromiso y la fidelidad. Consigue una movilización a gran escala gracias a una avanzada percepción de la realidad que guía a la organización y sus trabajadores directamente a la consecución de los objetivos fijados.
- **Líder afirmativo:** En el liderazgo afiliativo, las personas están antes que cualquier otra cosa. Los líderes entrelazan relaciones con las personas de su alrededor y consiguen generar un gran ambiente de trabajo, aunque en contraposición no está especialmente orientado a los resultados.
- **Líder democrático o participativo:** En el caso del liderazgo democrático o participativo, las personas que ejercen el rol de líderes delegan con frecuencia en su equipo, lo cual puede implicar una carencia de visión estratégica que se presupone a la persona que guía y dirige un grupo u organización.
- **Líder ejemplar:** El liderazgo ejemplar se caracteriza por que la persona que lo ejerce fija un rumbo a seguir y se encarga de mantenerlo con todas sus implicaciones. Se dice de él que es efectivo, pero poco eficiente a la hora de desarrollar el talento.
- **Líder capacitador:** En el grupo del liderazgo capacitador están los llamados líderes “coach”, que potencian las capacidades de su equipo fomentando la mejora continua a través de técnicas propias del coaching.

**Concepto de jefe**

Jefe es aquella persona que está a cargo de varios grupos o personas y tiene el poder suficiente para dar órdenes o tomar decisiones importantes.

**Concepto de subordinado**

(Hughes et al., 2007) Es toda persona de rango inferior, al que se le destina obligaciones, tareas y deberes por atender, que requieren de gestión. Los subordinados siempre van a ir dirigidos de líderes.

**Concepto de seguidor**

Es toda aquella persona que siente empatía con el líder, y gracias a las constantes situaciones de retroalimentación y estimulación hacia la consecución de metas y objetivos que estos comparten, desarrolla su trabajo de una manera creativa, proactiva y eficiente (seguidores ejemplares) (Hughes, Ginnet y Curphy, 2007).

**Concepto de Manual**

Duhait (1997) “Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procesos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la ejecución del trabajo”. (p. 20).

El autor da a entender que los manuales son documentos que deben ir de forma organizada, por otro el autor también cita que los manuales pueden contener muchos temas que se consideren importantes.

“Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización, así también él plantea que todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución y el uso de recursos



materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente” Franklin y Col. (2002, p. 316)..

En la cita anterior se entiende que los manuales de procedimientos tienen su proceso a la hora de la ejecución. También se menciona que los manuales de procedimientos contienen información específica y determinada de una organización.

### **Objetivos de los manuales**

Franklin y Col. (2002) Señalan una guía técnica para la creación de manuales de procedimientos, que indican las metas u objetivo de los manuales de procedimientos. En este caso son:

Franklin y col. (2002, p. 184) proponen una guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, que al respecto señala que los objetivos de los manuales mencionados son:

- Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que realiza la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales, segregadas en procedimientos.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Facilitar las labores del área de Auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicidad de funciones.

- Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

### **Tipos de manuales**

- **Organizacional:** es el más genérico de los manuales, ya que éste busca plasmar todo el funcionamiento de una corporación, es decir, plantea el modo de organizar la actividad administrativa, ejecutiva y operativa de una empresa. Comprende aspectos complejos, intermedios y básicos de los procesos, especialistas consideran que este manual debe de existir en todas las personas jurídicas, como el medio de consulta general ante cualquier evento que pueda ocurrir. Considerando por igual, que este debe de ser del conocimiento de todos los empleados.

- **Departamental:** Si el manual de organización es genérico, estos vienen siendo los específicos de cada departamento, ya que se consideran el reflejo de los organizacionales, pero a menor escala.

Es decir, contemplan todo lo referente a la actividad que debe llevar a cabo cada área de la empresa, tanto en el proceso administrativo como operativo, por lo que regulan las actividades que debe realizar cada departamento, las operaciones que deben ser ejecutadas y los roles que deben desempeñarse.

- **Política:** No debe confundirse con el campo de los partidos políticos, ni con las elites gubernamentales, ya que este es un manual diseñado para el control y regulación de las actividades desempeñadas por los ejecutivos de la empresa.

Va referido a las acciones que deben desencadenar los gerentes y subgerentes, con el fin de ayudar a la empresa a desenvolverse en un campo óptimo para la obtención de sus objetivos.

- **Procedimientos:** Una de las herramientas más importantes para todas las empresas, ya que en estas plantean un conjunto de directrices que las personas deben

de realizar, con el fin de que surta un resultado su actuar. En este se contemplan los pasos que se deben de seguir para que un proceso pueda ser llevado a fin término, es un manual de instrucciones, donde se plasma lo que debe de hacerse de forma correcta para lograr un determinado objetivo.

Estos no necesariamente van referido al área operativa, que implica los procesos industriales y manufactureros, sino que también se crean para aquellas áreas administrativas, para que el personal pueda realizar de modo eficaz sus acciones dentro del departamento.

- **Técnicas:** Es un complemento del manual de procedimientos, ya que en este se plantea de forma detallada cada una de las actividades que debe el personal realizar.

Muchos consideran que estos tienden a ser más explícitos, con las instrucciones de aquellos procesos que pueden leerse o entenderse como confusos, en el manual de procedimientos.

- **Bienvenida:** Comprende la historia, misión y visión de la corporación, estos se crean con la idea de transmitir y mantener los valores institucionales de la empresa, y que de este modo los empleados y socios se sientan identificados plenamente con la misma. La mayoría de las veces, estos manuales comprenden un conjunto de normas de conductas y deberes que el personal debe de adoptar, por el bien de las relaciones interpersonales dentro del lugar.

- **Puesto:** Aquellos que van referidos exclusivamente a la actividad que ejerce una persona en particular, la idea es especificar las funciones que debe desempeñar un rol o cargo específico dentro de la empresa. Un ejemplo, de ello, es cuando la persona es entrevistada o bien captada para un proceso laboral y se le leen las funciones inherentes a su puesto.

- **Múltiple:** Muchas veces estos surgen de las minutas, o bien de las actas de asambleas que se celebran entre los socios, y se crean con el fin de coordinar y organizar situaciones sobrevenidas que no están contempladas en el resto de los manuales de la organización.
- **Finanzas:** Uno de los medios de control más importantes de la institución, por cuanto en estos se hayan resumido todos los aspectos monetarios, y su forma de control y regulación, incluyéndose también las funciones que deben de llevar a cabo las personas que están a cargo de esta área.
- **Sistema:** Este se desenvuelve a medida que se crea el sistema, muchos atribuyen que estos vienen siendo un subtipo de manual de los procedimentales y de técnicas, pero que en la práctica son más específicos.

En muchas ocasiones, estos son creados para los departamentos de informática y manejo de la información de las organizaciones.

- **Calidad:** Es un manual que presenta un conjunto de parámetros para medir los niveles de productividad y eficiencia en toda la organización, tanto en los procedimientos como en los resultados, de modo tal, que este contempla el avalúo del personal, procesos y productos.

### **Concepto de implementación de procedimientos**

Mercado (2001) “Denota un conjunto de objetivos comunes y forma la estructura administrativa de las empresas”. (p.194).

Mercado menciona que la implementación de procedimientos es parte integrante de un sistema que busca cumplir metas en común. Este sistema representa la estructura de una organización, entidad o empresa.

“Los procedimientos se implantarán en todos los niveles de la organización, se indica que deberán ser más generales y menos numerosos en los altos niveles y en mayor número, más

detallados y estrictos en los puestos inferiores. La tendencia de los procedimientos es formar hábitos de actividades que de otra manera requerirían estudios, discusiones, etc. Esto limita la iniciativa, pero al mismo tiempo permite que el trabajo más remunerado pueda ser ejecutado por empleados de un nivel menor, lo cual significa un ahorro permanente para el futuro, si bien en el presente implica un gasto de tiempo en ocasiones significativo” (Mercado, 2001, p. 194).

El autor cita que los procedimientos se deben aplicar en todos los niveles de la organización, para que de esa manera se puedan trazar todos los objetivos propuestos por la organización. De tal manera que estos objetivos beneficiarán tanto a la organización como a sus empleados por medio de un sistema eficiente y eficaz.

### **Elaboración de los procedimientos**

Mercado (2001) Para la elaboración de los procedimientos se requiere considerar lo siguiente:

- Los procedimientos deben ser cuidadosamente planeados, de acuerdo con la ciencia y las técnicas con que se relacionan.
- Los procedimientos deben de estar en constante estudio para simplificar o eliminar las duplicidades.
- Deben ilustrar claramente las actividades que implican especificando los recursos utilizables, los gastos, el tiempo y los esfuerzos requeridos.
- Conviene que los procedimientos se consignen por escrito; que sean reconocidos y debidamente aplicados, esto a través de los llamados "manuales", facilitando el adiestramiento de nuevo personal y disminuyendo 39 el tiempo y el costo de operación.

- Deben tender a una especialización, para que por medio de ésta se aproveche al máximo el incremento de las habilidades, los conocimientos y experiencia de los trabajadores.

### **Metodología del trabajo**

“Pretende una disposición lógica de pasos tendientes a conocer y resolver problemas administrativos por medio de un análisis ordenado, comenzando por una cuidadosa identificación y definición del problema, avanzando sistemáticamente hasta alcanzar su solución, mediante la documentación e implantación de los procedimientos; se trata de garantizar que la descripción de los procedimientos responda a la realidad operativa”. (Franklin y Col. 2002, p. 318).

Los autores nos indican que la metodología de trabajo debe contar con pasos para la correcta elaboración de los procedimientos. En este caso la planeación de estudio, la investigación de la situación actual y el diseño gráfico y descriptivo del procedimiento.

### **Concepto de riesgo**

Real Academia Española (1922) indica que la palabra riesgo hace referencia a la proximidad de un daño, desgracia o contratiempo que puede afectar al ser humano. Este término, muy empleado en economía, política y medicina, ha extendido su uso a todas las ciencias. Es frecuente que el término riesgo es sinónimo de peligro.

Naciones Unidas (1984) por otro lado indica que existen varios conceptos de riesgos entre los cuales figuran: "grado de pérdida previsto debido a un fenómeno natural determinado y en función tanto el peligro natural como de la vulnerabilidad".

### **Concepto de riesgos laborales**

Se entienden por riesgos laborales los peligros que puede presentar un trabajador en sus jornadas de trabajo. Estos peligros pueden generar severas consecuencias y muchas veces hasta la muerte.

## **Prevención de riesgos laborales**

Se puede prevenir los riesgos laborales por medio de un conjunto de medidas y acciones que toman la empresa u organización para detectar los riesgos que se pueden presentar en las actividades de trabajo y de esa manera eliminarlas o minimizar sus efectos. Por otro lado, también la previsión de riesgos está basada en técnicas especializadas que tiene como objetivo mejorar el entorno de trabajo para que allá un ambiente sano y seguro.

## **Factores de riesgos**

Los factores de riesgos tienen conexión directa con la calidad de seguridad. Estos factores tienen su origen en algunos aspectos de trabajo como: Local de trabajo, organización del trabajo, tipo de actividad y materias primas.

## **2.2. Bases legales**

### **Código del trabajo**

Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador. - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador. El Estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás personas jurídicas de derecho público tienen la calidad de empleadores respecto de los obreros de las obras públicas nacionales o locales. Se entiende por tales obras no sólo las construcciones, sino también el mantenimiento de las mismas y, en general, la realización de todo trabajo material relacionado con la prestación de servicio público, aun cuando a los obreros se les hubiere extendido nombramiento y cualquiera que fuere la forma o período de pago. Tienen la misma calidad de empleadores respecto de los obreros de las industrias que están a su cargo y que pueden ser explotadas por particulares. También tienen la calidad de

empleadores: la Empresa de Ferrocarriles del Estado y los cuerpos de bomberos respecto de sus obreros.

Art. 31.- Trabajo de grupo. - Si el empleador diere trabajo en común a un grupo de trabajadores conservará, respecto de cada uno de ellos, sus derechos y deberes de empleador. Si el empleador designare un jefe para el grupo, los trabajadores estarán sometidos a las órdenes de tal jefe para los efectos de la seguridad y eficacia del trabajo; pero éste no será representante de los trabajadores sino con el consentimiento de ellos. Si se fijare una remuneración única para el grupo, los individuos tendrán derecho a sus remuneraciones según lo pactado, a falta de convenio especial, según su participación en el trabajo. Si un individuo se separare del grupo antes de la terminación del trabajo, tendrá derecho a la parte proporcional de la remuneración que le corresponda en la obra realizada.

Art. 33.- Jefe de equipo. - El jefe elegido o reconocido por el equipo representará a los trabajadores que lo integren, como un gestor de negocios, pero necesitará autorización especial para cobrar y repartir la remuneración común.

Art. 36.- Representantes de los empleadores. - Son representantes de los empleadores los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, y en general, las personas que a nombre de sus principales ejercen funciones de dirección y administración, aún sin tener poder escrito y suficiente según el derecho común. El empleador y sus representantes serán solidariamente responsables en sus relaciones con el trabajador. Nota: Triple reiteración:

No es obligación del trabajador saber cuál es la persona que ejerce la representación judicial de una empresa o institución, para dirigir contra él su acción. Bástale dirigirse en la demanda contra las personas que ejercen funciones de dirección y administración. Ver los fallos II-A, II-B y II-C de la Gaceta Judicial de Mayo - Agosto de 1998, página 3241. La responsabilidad solidaria que consagra el Art. 36 del Código del Trabajo permite al trabajador demandar a aquel que ejerce funciones de dirección y administración y no necesariamente al



representante legal. Ver los fallos VII-A, VII-B y VII-C de la Gaceta Judicial de Mayo - Agosto de 1998, página 3254. El trabajador puede dirigir la demanda en contra de quien ejerce funciones de dirección y administración; no sólo contra el representante legal. Ver los fallos IV-A, IV-B y IV-C de la Gaceta Judicial de Mayo - agosto de 1998, página 3270.

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.

Los empresarios que no dieren cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.

Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

- a) El tiempo de servicio;
- b) La clase o clases de trabajo; y,
- c) Los salarios o sueldos percibidos;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.

Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

19. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de

enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;

20. Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;

21. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

23. Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;

24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";

25. Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;

26. Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para

especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

28. Facilitar, sin menoscabo de las labores de la empresa, la propaganda interna en pro de la asociación en los sitios de trabajo, la misma que será de estricto carácter sindicalista;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

32. Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los inspectores del trabajo y los inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen la obligación de controlar el cumplimiento de esta obligación; se concede, además, acción popular para denunciar el incumplimiento. Las empresas empleadoras que no

cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez, concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva;

33. El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años. Esta obligación se hace extensiva a las empresas legalmente autorizadas para la tercerización de servicios o intermediación laboral. El contrato laboral deberá ser escrito e inscrito en la Inspección del Trabajo correspondiente, que mantendrá un registro específico para el caso. La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de su representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carné expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS). El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general; y, en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora, será sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo y será destinado a fortalecer los sistemas de supervisión y

control de dicho portafolio a través de su Unidad de Discapacidades; y, el otro cincuenta por ciento al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para dar cumplimiento a los fines específicos previstos en la Ley de Discapacidades;

34. Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y Empleo, establecidas en el artículo 122 de este Código.

35. Las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país. Nota: Numerales 2. Y 33. Sustituidos y numeral 35. Agregado por Ley No. 28, publicada en Registro Oficial 198 de 30 de enero del 2006.

### 2.3. Glosario

**Administración:** Administración es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos.

**Conceder:** Dar o entregar quien tiene el poder o la autoridad para hacerlo: me han concedido una semana de vacaciones. Asentir, entender como cierto o real lo que otro afirma: el juez concedió con la cabeza.

**Conferir:** Conceder o asignar a alguien una distinción, un honor o un derecho.

**Jerarquía:** Una jerarquía es una estructura en que se establece distintos grados de subordinación entre los elementos que la componen. La palabra, como tal, proviene del griego *ἱεραρχία* (hierarchía).

**Habilidades:** se entiende la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. De esta manera, se trata

de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social.

**Metodología:** Como metodología se denomina la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación

**Procedimientos:** Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades.

**Productividad:** La productividad es un concepto afín a la Economía que se refiere a la relación entre la cantidad de productos obtenida mediante un sistema productivo y los recursos empleados en su producción. En este sentido, la productividad es un indicador de la eficiencia productiva.

**Remuneración:** La remuneración puede ser vista como todo pago o contrapartida entre dos o más partes por la cesión de algún factor necesario. Es decir, es el precio que una parte abona a otra por haberle prestado unos servicios o activos.

**Subordinación:** Es un término de origen latino que se refiere a la relación de dependencia entre un elemento y otro. Existen diferentes tipos de subordinación o de sujeción a algo, por ejemplo: al mando, el dominio o la orden de alguien. La dominación implícita en la subordinación puede ser formal o simbólica.



## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Diseño de Investigación**

##### **3.1.1. Diseño de Investigación**

Kerlinger (2002) Sostiene que generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio. Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio. El diseño de investigación señala la forma de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños experimentales) y de recopilación y análisis de datos.

El autor cita que el diseño de investigación se le llama al plan y a la estructura de un estudio. Estos mecanismos sirven para tener resultados de una investigación y así mismo se cumplen los objetivos propuesto en la investigación.

##### **3.1.2. Tipo de Investigación**

###### **Método cualitativo**

Blasco y Pérez (2007) Señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. (p.25).

Los autores citan que la investigación cualitativa evalúa la información obtenida a través de mecanismos como la entrevista, conversaciones, registros, memorias, entre otros.

###### **Método cuantitativo**

Se pueden usar para mejorar la calidad de las evaluaciones cuantitativas basadas en las encuestas, ya que ayudan a generar hipótesis de evaluación, refuerza el diseño de cuestionarios para las encuestas y amplían las conclusiones de la evaluación cuantitativa. (Bank, 2003).

En la cita anterior el autor menciona que las investigaciones cuantitativas ayudan al mejoramiento de la calidad por medio de los mecanismos que se utilizan en la investigación y de esa e generan las hipótesis de la evaluación.

### **Método descriptivo**

Sampieri (1998) Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiestan determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (p.60).

El autor señala que el método descriptivo nos ayuda a detallar como se dan o como se manifiestan los momentos de una mejor manera y así podemos obtener resultados eficaces.

### **Método Documental**

Díaz (2006) Permite el estudio de un problema con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza principal, en trabajos previos, así como información y datos divulgables por medios impresos. (p.210)

El autor cita que el método documental sirve para profundizar temas por medio de revistas, textos, artículos, bibliografías, entre otros.

### **Método Transversal**

Risquez y Col. (2002) Las variables se estudian simultáneamente, en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo, en ésta el tiempo no es importante; es decir, se investiga durante un tiempo relativamente corto el estatus del objeto de estudio realizando comparaciones y examinando los factores que influyen sobre el mismo. (p.45).

Los autores describen el método trasversal por ser investigaciones sin una continuidad en el eje de tiempo.

### **Método de campo**

El investigador se basa en métodos que permiten recoger datos en forma directa de la realidad donde se presentan, en el sitio donde ocurre el acontecimiento, es decir, esta describe lo que será, manipulando una o más variables independientes (supuesta causa) para conocer la reacción que en la variable dependiente (efecto provocado por la causa sobre la muestra). (Risque y Col., 2002, p.41).

Los autores citan que el método de campo se basa a la recolección de información por medio de mecanismos como las entrevistas o encuestas con la finalidad de dar respuestas de algún problema o situación.

### **Método experimental**

Arias F. G. (2012) Es un proceso que consiste en someter a un objeto grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente). (p.89).

En la cita anterior dan atender que el método experimental trata sobre el control de las variables para delimitar el control sobre ellas.

### **Método no experimental**

Kerlinger (1979) Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p.116).

El autor cita que la investigación no experimental es que aquella donde no se manipulan las variables de la investigación. Solo basa con lo que sucede en su contexto natural.

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Población**

La población es el conjunto total finito o infinito de elementos o unidades de observación que se consideran en un estudio (nación, estados, grupos, comunidades, objetos, instituciones, asociaciones, actividades, acontecimientos, personas), es decir, que significa el universo de la investigación sobre la cual se pretenden generalizar los resultados. Por otra parte, esta población debe estar constituida por características o estratos que le permitan distinguir los sujetos uno de los otros. (Risquez y Col., 2002, p.48).

En la cita anterior nos dan entender que la población es un conjunto de elementos a estudiar, los cuales sirven para tener resultados precisos de la investigación.

La población a estudiar en la investigación del departamento de distribución y entrega es de 20 personas.

### **3.2.2. Muestra**

Tamayo y Tamayo (2006) "El conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada". (p. 176).

La cita anterior los autores señalan que la muestra es un subgrupo de la población del cual se recolecta información o datos y deben ir representados.

La muestra de la investigación del departamento de distribución y entrega es la misma que la población, 20 colaboradores.

## **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Risquez y Col. (2002) "Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son los recursos utilizados para facilitar la recopilación y el análisis de los hechos observados, estos son numerosos y varían de acuerdo con los factores a evaluarse" (p.56).

En la cita anterior señalan que las técnicas de recolecciones de datos son mecanismos, que sirven para recopilar información o datos.

Entre las técnicas e instrumentos de recolección de datos tenemos:

### **Cuestionarios**

Puede estar compuesto por preguntas abiertas, que son aquellas donde se le da libertad a la persona para dar la respuesta que consideren, y redactarla a su manera; o cerradas que son aquellas que restringen las respuestas a la elección entre un número limitado de categorías ya previamente presentadas en un formato. (Hurtado, 2006, p.157)

En la cita anterior el autor señala que los cuestionarios sirven para hacer preguntas abiertas sobre cualquiera tema y así mismo las personas tendrán la libertad de dar las respuestas que consideren.

Un instrumento de recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables de medir, cuyo contenido está basado en preguntas variadas tanto cerradas que contiene categorías u opiniones de respuestas que han sido previamente delimitadas, como abiertas las cuales no delimitan las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuestas es muy elevado. (Hernández y Col, 2006, p.285)

Los autores citan por otro lado que los cuestionarios consisten en conjuntos de preguntas respecto al tema, que se esté hablando o tratando. Los autores también citan cuestionario también incluyen respuestas delimitadas, como abiertas las cuales definen las respuestas.

### **Encuestas**

Es conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opiniones o hechos específicos. Las encuestas tienen por objeto obtener información estadística definida, mientras que los censos o registros vitales de población son de mayor alcance y extensión. Este tipo de estadísticas pocas veces otorga, en forma precisa la verdadera información que se requiere, de

ahí que sea necesarios realizar encuestas a esa población de estudio, para obtener los datos que se necesitan para un buen análisis. Este tipo de encuesta abarca generalmente el universo de los individuos en cuestión. (Perreira, 2004, p.78).

El autor cita que las encuestas son preguntas que van dirigidas a una determinada población, con el único fin de conocer opiniones o versiones diferentes de los hechos.

### **Entrevistas**

Morgan y Cogger (1975) La entrevista es una conversación que tiene como propósito establecer los objetivos de lo que se pregunta. También la entrevista es un proceso interactivo entre dos o más personas que involucran muchos aspectos en la comunicación, que el simple hecho de hablar o escuchar. En la entrevista se manejan expresiones fáciles, posturas, ademanes y otros comportamientos comunicativos.

El instrumento utilizado en la investigación es el Cuestionario.

### **Observación directa**

Hernández (2006) "La observación directa consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta". A través de técnica el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación. (p.316).

El autor señala que la observación directa es un método por el cual podemos recolectar datos de una manera confiable, ya que somos testigos de los propios hechos.

### **Archivos de computadora**

Finol y Nava (2003) Permite el manejo de grandes cantidades de datos que se han venido adquiriendo en el transcurso de una o varias investigaciones y en el estudio en general. (p. 70).

En la cita anterior señalan que los archivos de computadora son informaciones que se ha obtenido por medias profundas investigaciones.

### 3.4. Técnicas de Análisis de los Resultados

Hurtado (2010) "Son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos". (p.17).

El autor cita señala que técnicas de análisis de los resultados trata sobre la interpretación que se proyecta, los resultados más validos e importantes de la investigación.

Entre las técnicas de análisis de datos se encuentran:

- **Media aritmética:** Es la suma de una lista de números dividida por el número de elementos en esa lista y se usa para determinar la tendencia general de un conjunto de datos. Sin embargo, hay que tener en cuenta que puede ser una herramienta peligrosa. En algunos conjuntos de datos, la media aritmética está estrechamente relacionada con el modo y la mediana.
- **Desviación estándar:** Este cálculo es útil para determinar rápidamente la dispersión de puntos de datos. Una desviación estándar alta significa que los datos se distribuyen más ampliamente desde la media, mientras que una baja indica que hay más datos que se alinean con la media. El problema de usar esta clase de técnicas de análisis de datos está en que al igual que sucedía con la media, la desviación estándar puede inducir a error.
- **Determinación del tamaño de la muestra:** A veces no es necesario recopilar información de cada miembro de una población y basta con una muestra. Cuando se mide un gran conjunto de datos o población suele ocurrir esto. Sin embargo, la clave está en determinar el tamaño correcto para que la muestra tomada sea precisa.
- **Regresión:** Sirve para determinar tendencias a lo largo del tiempo, ya que modela las relaciones entre variables dependientes y explicativas, que generalmente se grafican en un diagrama de dispersión, indicando si los vínculos que existen son fuertes o débiles.

- Prueba de hipótesis. Esta técnica permite evaluar si una premisa es realmente cierta para su conjunto de datos o población. Elimina la posibilidad de que algo sea casual. No obstante, para ser riguroso en su aplicación, las pruebas de hipótesis deben tener cuidado con los errores comunes, como el efecto Hawthorne o el efecto placebo.

- **El diagrama de barras:** Es un gráfico que se utiliza para representar datos de variables cualitativas o discretas. Está formado por barras rectangulares cuya altura es proporcional a la frecuencia de cada uno de los valores de la variable.

El instrumento utilizado en la investigación es el diagrama de barra.



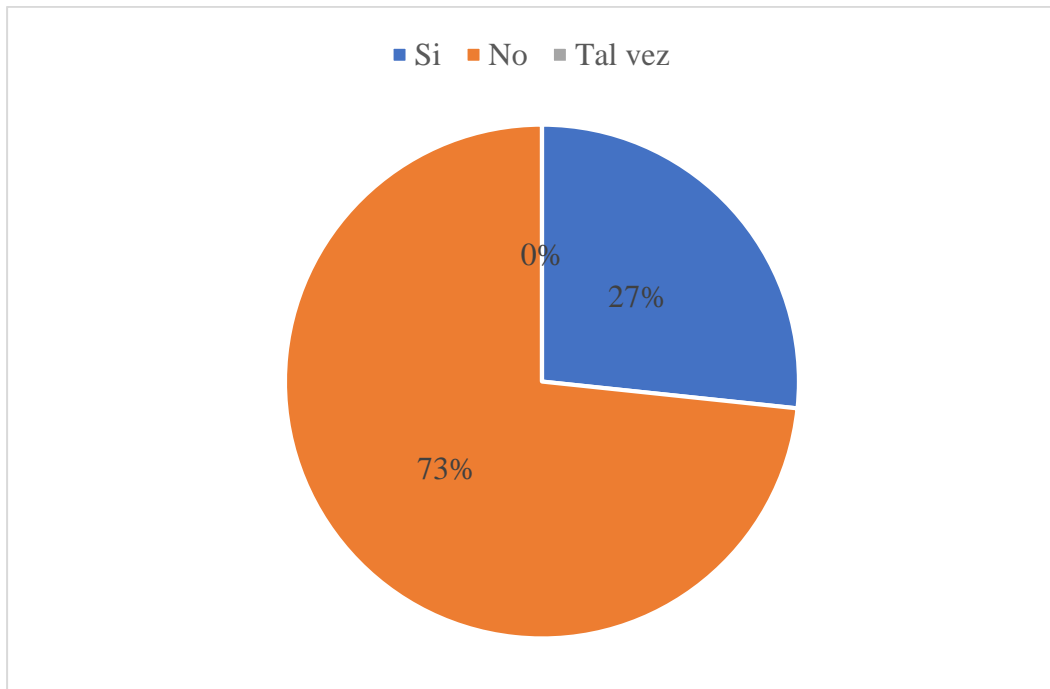
## CAPITULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 1. Tiene conocimiento sobre el significado de riesgos laborales.

Gráfica #3

*Conocimiento Riesgos Laborales.*



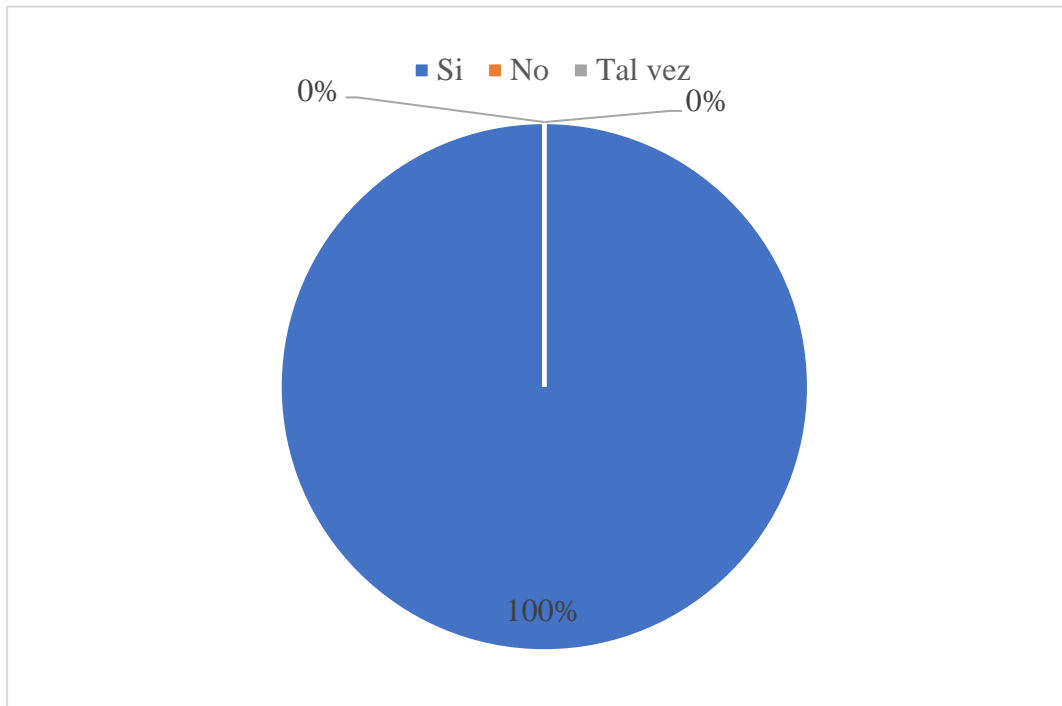
**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** El 73% de los trabajadores consideran que no tienen conocimiento sobre los riesgos laborales, puesto que no ha investigado sobre el tema y eso ocasiona su falta de conocimiento.

## 2. Usted extendería su conocimiento sobre el tema de riesgos laborales.

### Gráfica #4

#### *Extendimiento de Riesgos Labores.*



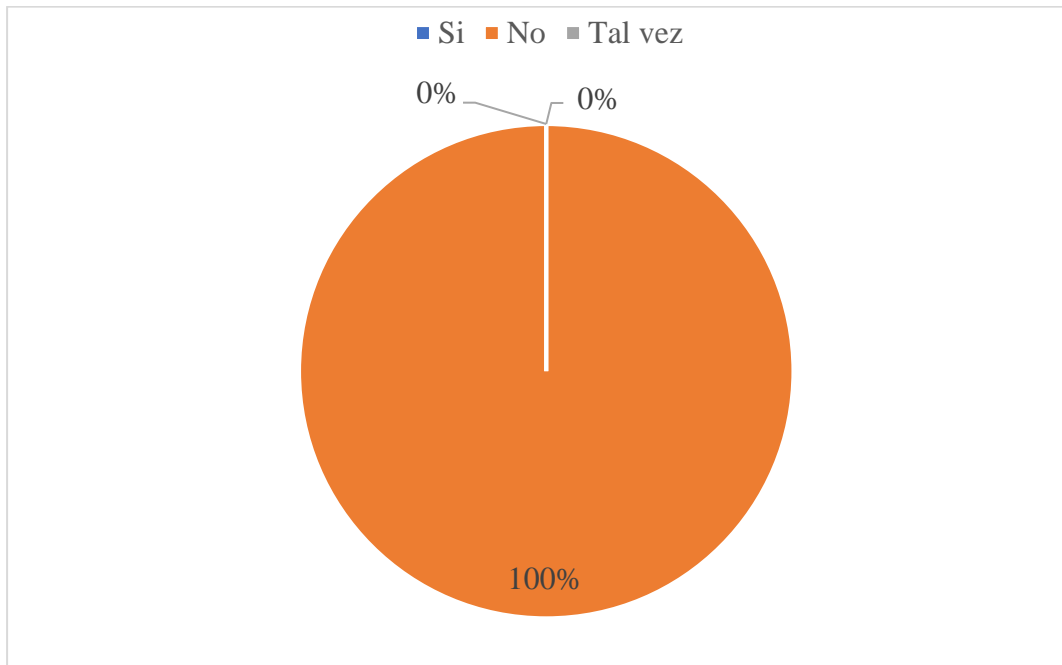
**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** El 100% de los trabajadores consideran que es necesario ampliar su conocimiento sobre el tema de riesgos laborales, para que de esa manera haya un conocimiento más preciso por parte de ellos.

### 3. Tiene conocimiento sobre los manuales de procedimientos de riesgos laborales.

#### Gráfica #5

#### Conocimiento de Manuales Procedimientos.



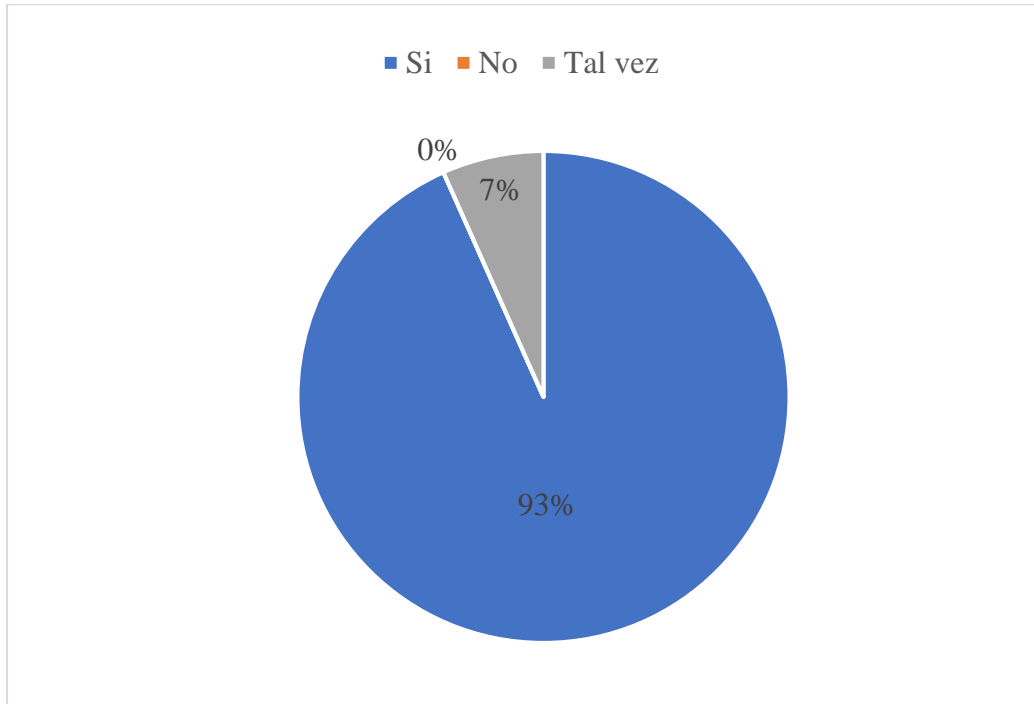
**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** Mediante este cuestionario podemos detectar que el 100% de los trabajadores no tiene conocimiento sobre manuales de procedimientos de riesgos laborales.

#### 4. Tiene interés en ampliar su conocimiento sobre los procedimientos de riesgos laborales.

Gráfica #6

Conocimiento de Procedimientos.



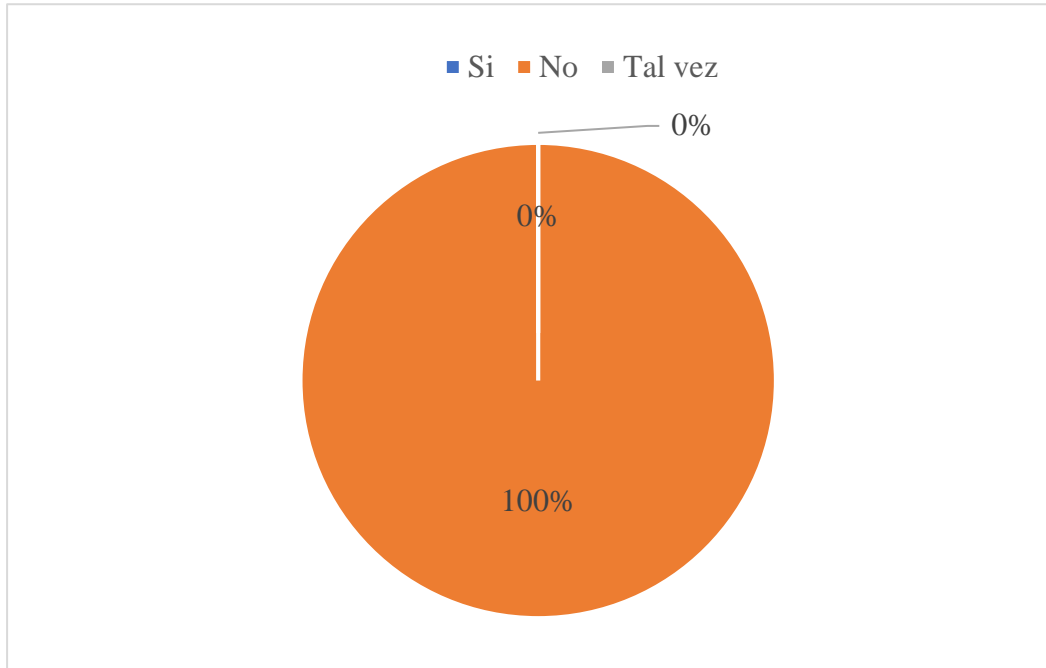
**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** Mediante el cuestionario, el 93% de los trabajadores respondieron que les gustaría ampliar su conocimiento sobre los procedimientos de riesgos laborales, mientras el 7% ponen en duda su interés.

## 5. Tiene interés en ampliar su conocimiento sobre los procedimientos de riesgos laborales

### Gráfica #7

*Conocimiento de los Procedimiento de Riesgos Laborales.*



**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** Mediante el cuestionario, el 93% de los trabajadores respondieron que les gustaría ampliar su conocimiento sobre los procedimientos de riesgos laborales, mientras el 7% ponen en duda su interés.

**6. Considera que es necesario diseñar un manual de procedimiento de riegos laborales para el departamento de distribución y entregas.**

**Gráfica #8**

*Manual de Procedimientos de Riegos Laborales.*



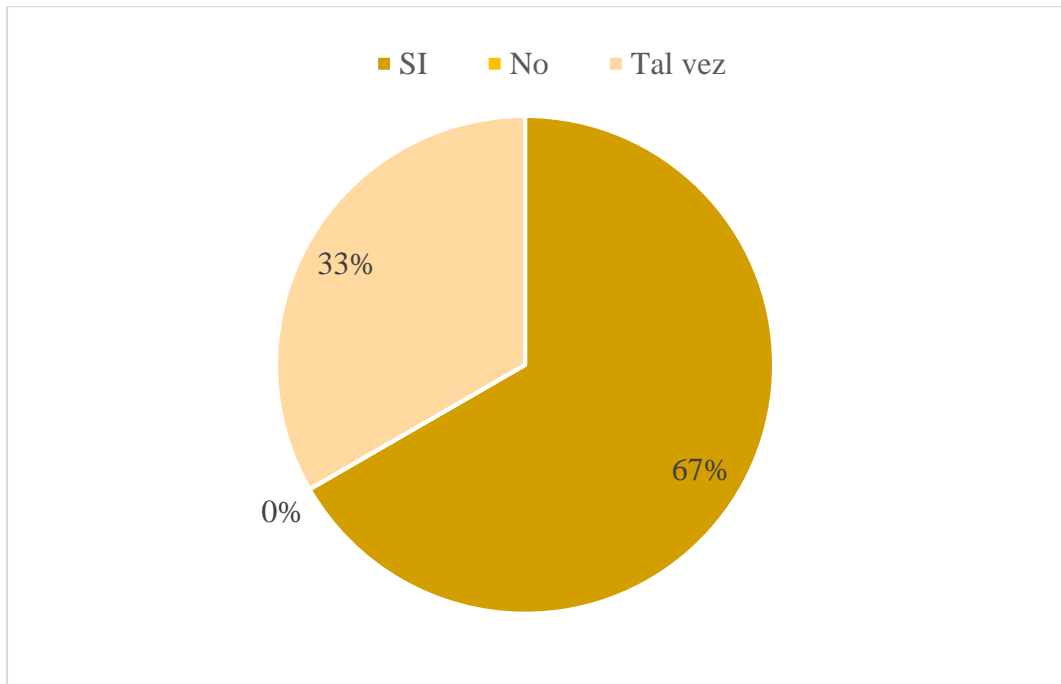
**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** El 100% de los trabajadores afirmaron que es necesario diseñar un manual de procedimiento de riegos en el departamento de distribución y entregas. De esa manera habrá mejores resultados en el departamento y así todos podrán estar satisfechos.

## 7. Aportaría ideas constructivas para el diseño del manual de procedimientos de riesgos laborales.

Gráfica #9

*Ideas Constructivas de Manual de Procedimientos.*



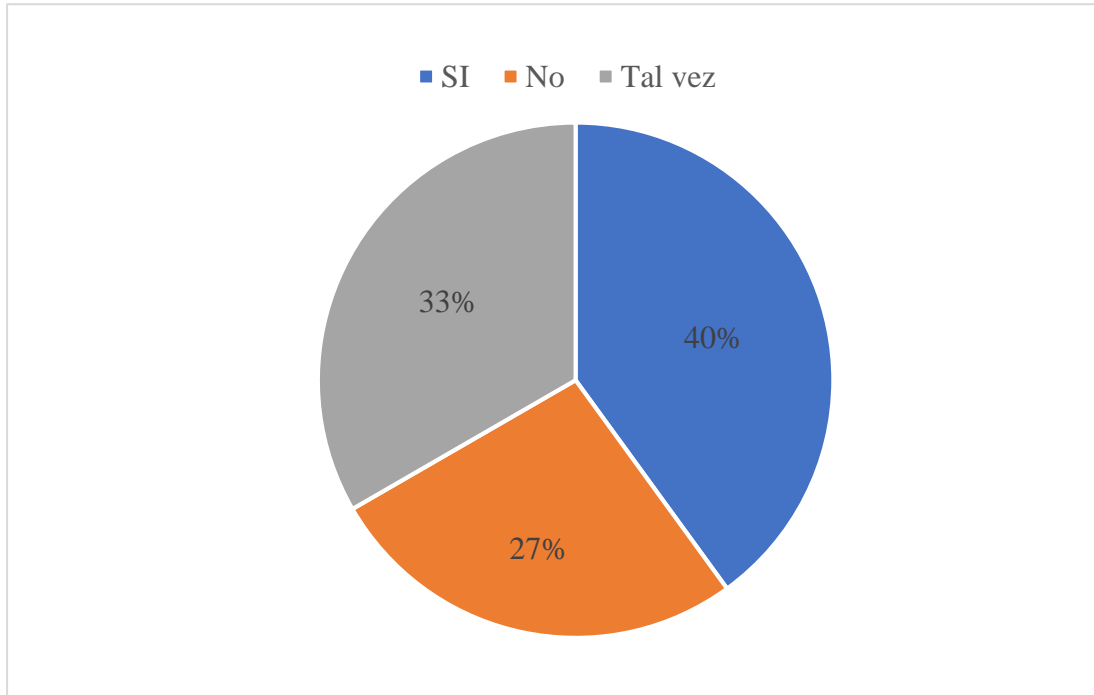
**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** El 67% de los trabajadores tienen interés en aportar ideas al diseño del manual de procedimiento de riesgos laborales, mientras el 33% de los trabajadores ponen en duda la aportación de ideas para el proyecto.

**8. Considera que es necesario implementar charlas mensualmente sobre los riesgos laborales.**

*Gráfica #10*

*Charlas sobre Riesgos Laborales.*



**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** El 40% de los trabajadores tienen el interés de tener charlas mensualmente sobre los riesgos laborales, mientras el 33% de los trabajadores no tienen ningún interés y motivación en tener charlas mensualmente. Por otro lado, el 27% de los trabajadores ponen en duda su interés.

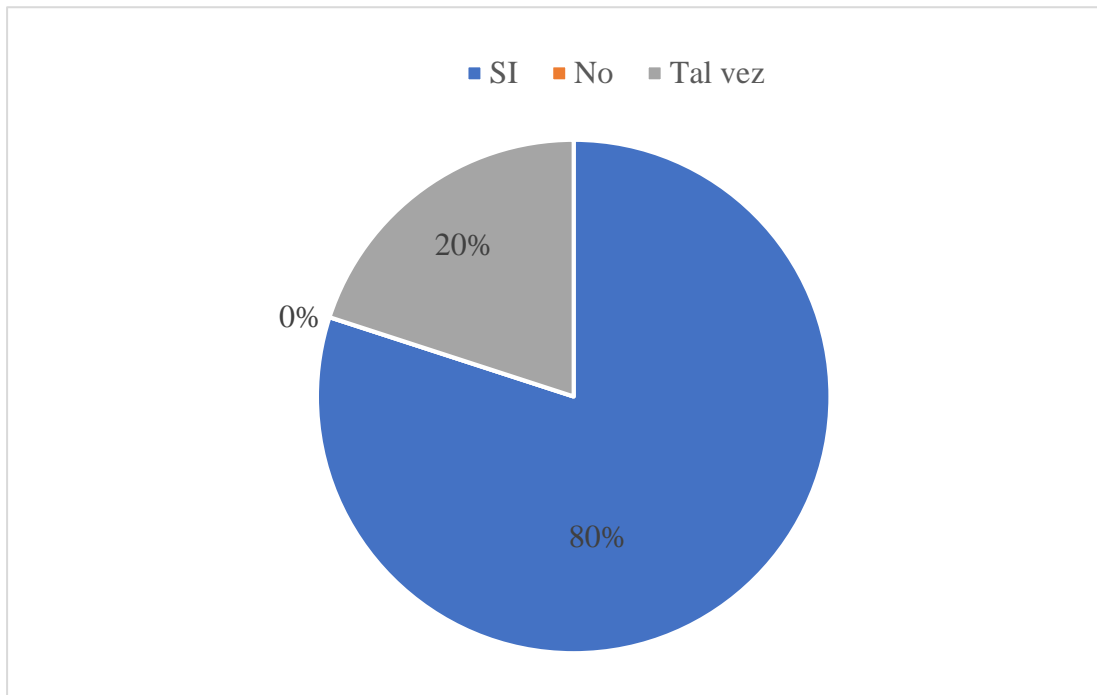


Análisis del cuestionario de los encargados del departamento.

### 1. Tiene conocimiento sobre el significado de riesgos laborales y lo que implica.

Gráfica #11

*Significado Riesgos Laborales.*



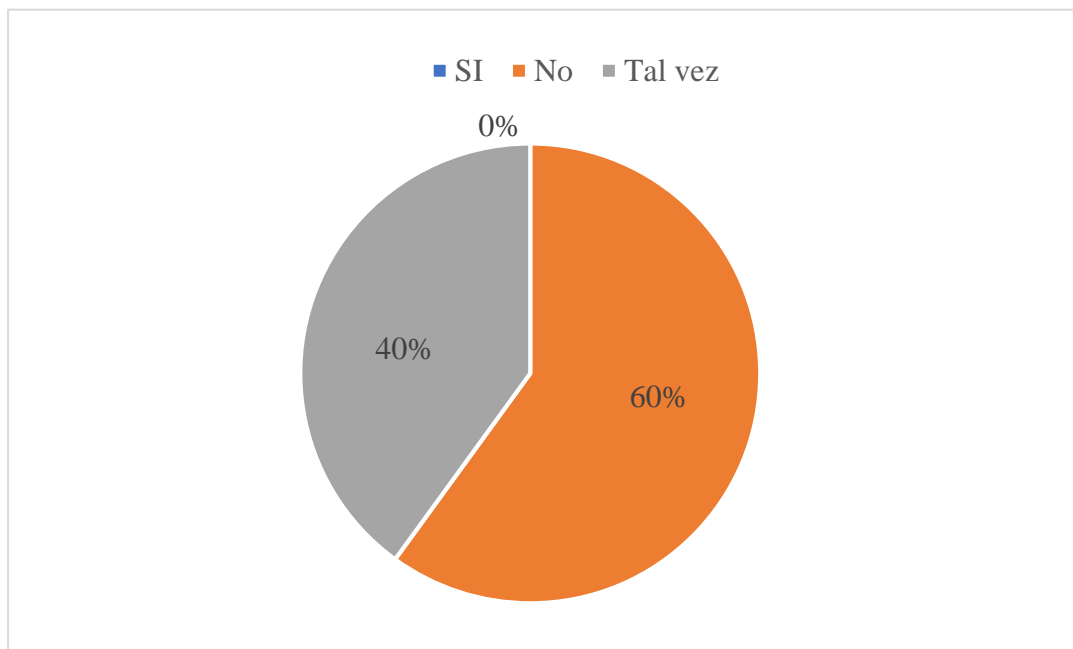
**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** El 80% de los encargados o administradores del departamento de distribución y entrega, tienen conocimiento sobre los riesgos laborales de su área, mientras el 20% de los encargados no tienen conocimiento pleno.

## 2. Tiene conocimiento pleno sobre manuales de procedimientos de riesgos laborales.

Gráfica #12

*Conocimiento pleno de Riesgos Laborales.*



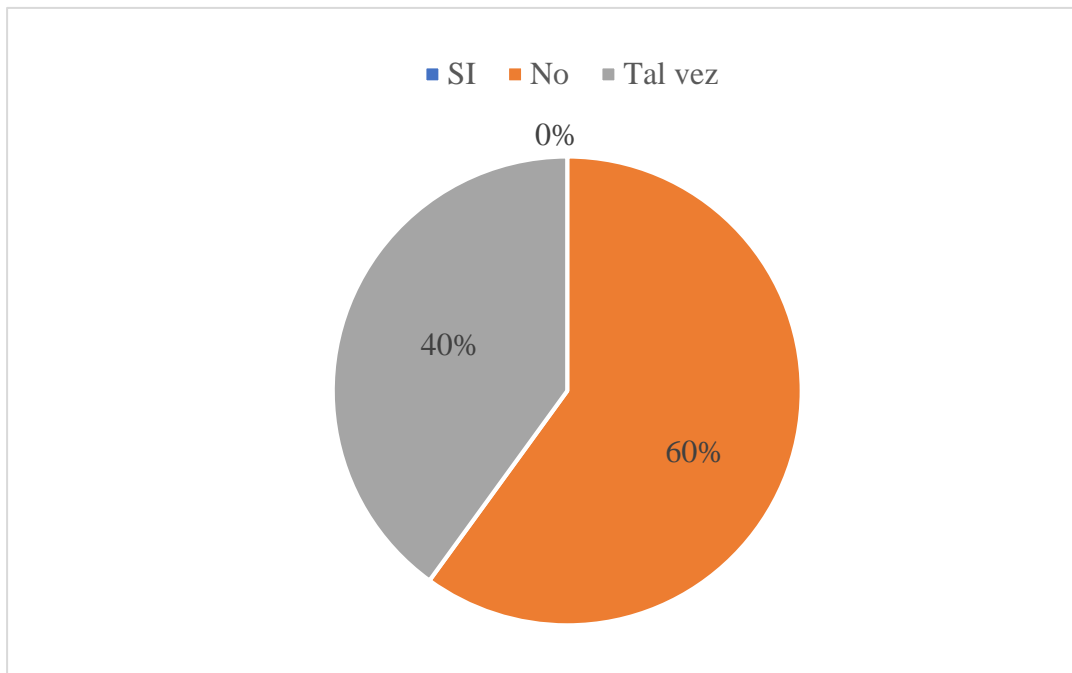
**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** El 60 % de los encargados del departamento de distribución y entregas, no tiene conocimiento pleno sobre los manuales de procedimientos, mientras el 40% ponen en duda su conocimiento.

**3. Tiene conocimiento sobre los riesgos laborales a los que se encuentran expuestos los colaboradores del departamento de distribución y entregas.**

*Gráfica #13*

*Conocimiento de Riesgos Laborales.*



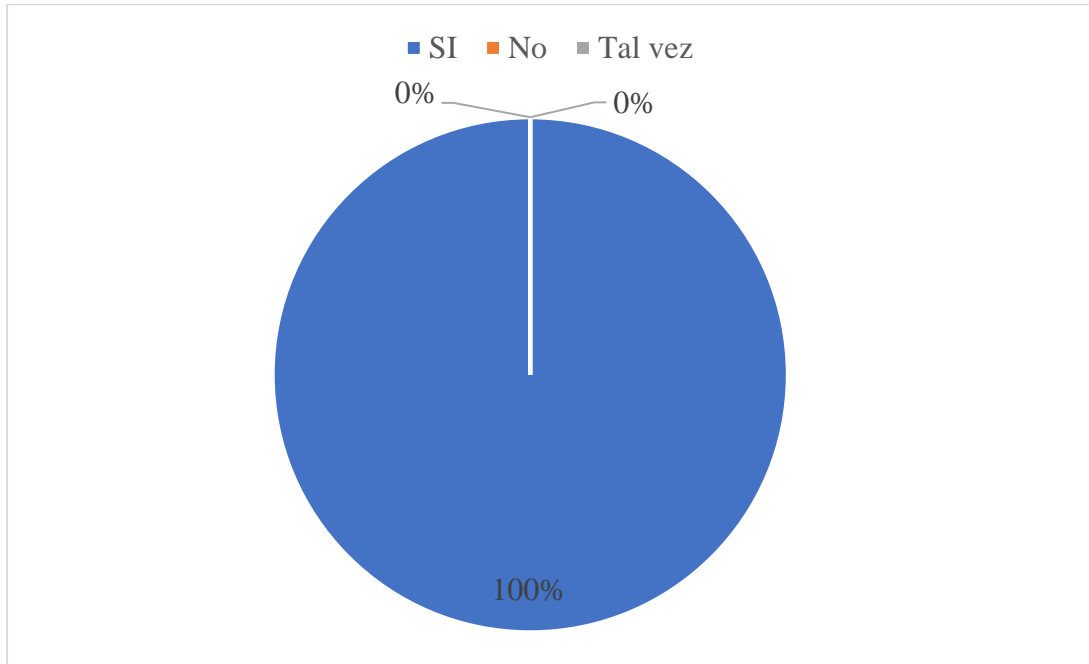
**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** El 60% de los encargados están consiente de los riegos laborales que se enfrentan los trabajadores del departamento de distribución y entregas.

**4. Considera que el departamento de distribución y entregas tendría mejores resultados, si se diseñará un manual de procedimiento de riegos laborales.**

*Gráfica #14*

*Diseño de Procedimiento de Riegos Laborales.*



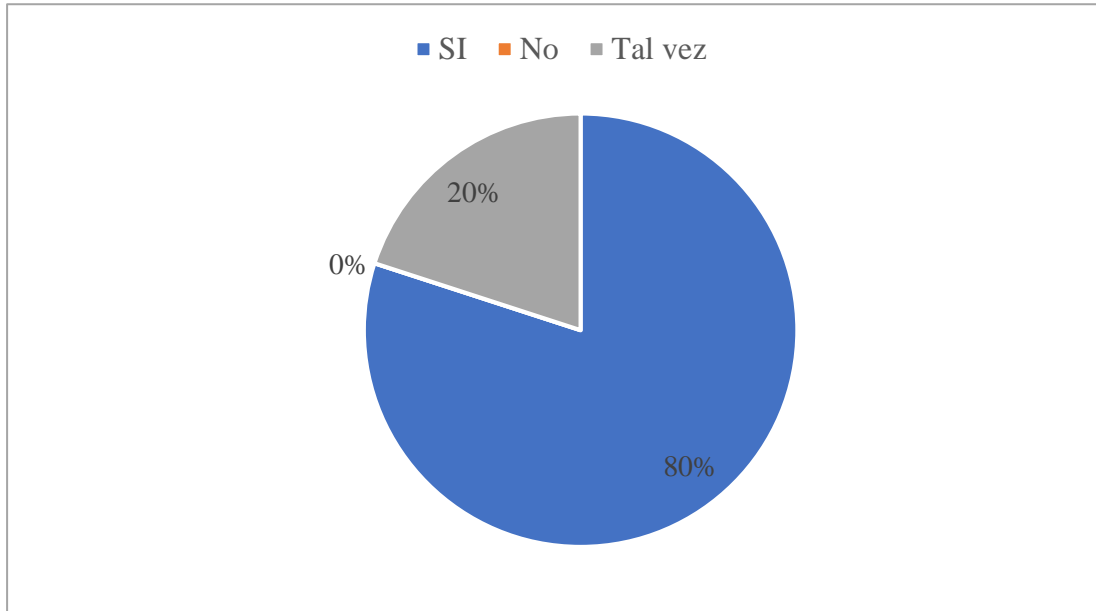
**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** El 100% de los encargados consideran que el departamento de distribución y entregas tendrán mejor resultados gracias al manual de procedimientos de riegos laborales.

**5. Considera que, al implementar un manual de procedimientos de riesgos laborales, los colaboradores se sentirán protegidos y motivados.**

*Gráfica #15*

*Implementación de Manual de Procedimientos.*



**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

**Análisis:** El 80% de los encargados consideran que la implementación de un manual de procedimientos de riesgos laborales, ayudará que los trabajadores se sientan motivados para laborar. Mientras el 20% de los encargados ponen en duda si los trabajadores se sentirán motivados.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- Se identificó que el departamento de distribución y entregas de la empresa Delivery MVMV C.A, no cuenta con el conocimiento necesario sobre los riesgos laborales.
- Se evidenció que los trabajadores del departamento de distribución y entregas, no poseen el conocimiento sobre los manuales de procedimientos de riesgos laborales y a su vez tienen gran interés en conocer sobre los mismos.
- Se confirmó que la empresa Delivery MVMV C.A. no cuenta con un Manual de procedimientos de riesgos laborales para el departamento de distribución y entregas
- Los supervisores consideran que los colaboradores se sentirán protegidos y motivados, gracias al manual de procedimientos de riesgos laborales.

#### **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la empresa Delivery MVMV C.A, el diseño e implementación de un manual de procedimientos de riesgos laborales para el departamento de distribución y riesgos laborales.
- Se recomienda realizar capacitaciones trimestrales con el fin de cubrir duda y reforzar los procesos.

## **CAPITULO VI PROPUESTA**

### **6.1. Título de la propuesta**

Diseñar e implementar un manual de procedimientos de riesgos laborales para los colaboradores del departamento de distribución y entregas de la empresa Delivery MVMV C.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020.

### **6.2. Objetivos de la propuesta**

#### **6.2.3. Objetivo General**

Diseñar e implementar un manual de procedimientos de riesgos laborales para los colaboradores del departamento de distribución y entregas de la empresa Delivery MVMV C.A.

#### **6.2.4. Objetivos Específicos**

- Identificar los elementos que deben tomarse en cuenta para el diseño e implementación de un manual de procedimientos de riesgos laborales para los colaboradores del departamento de distribución y entregas de la empresa Delivery MVMV C.A.
- Determinar los factores de riesgos laborales que inciden en los procedimientos que ejecutan los colaboradores del departamento de Distribución y Entregas de la Empresa.
- Diseñar e implementar el manual de procedimientos de riesgos laborales.

### **6.3. Importancia**

EL proyecto se basa en diseñar e implementar un manual de procedimientos de riesgos laborales para el departamento de distribución y entregas de la Empresa Delivery MVMV C.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil. Por lo tanto, la importancia de esta propuesta radica en mejorar el control de los factores de riesgos laborales del departamento de distribución y

entregas, por medio de un manual de procedimientos de riesgos laborales mencionando anteriormente.

#### **6.4. Descripción de la propuesta**

Como se puede observar, la propuesta para el departamento de Distribución y Entregas de la empresa Delivery MVMV C.A, consiste en un manual de procedimientos de riesgos laborales que ayude en el control de los factores de riesgos que se presentan en el departamento mencionando.



**Manual de procedimientos de riesgos laborales  
para los colaboradores del departamento de  
distribución y entregas.**

**Delivery MVMV C.A.**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 2</b>

## INTRODUCCIÓN

La seguridad en el trabajo es uno de los factores fundamentales en el siglo XXI, más aún cuando las normativas jurídicas señalan que el trabajo tiene que contar con la seguridad adecuada a la hora de realizar las actividades impuestas por el empleador. Las normativas jurídicas están relacionadas con la materia de gestión de riesgos, que favorece tanto al trabajador como la productividad de la empresa.

Afianzar un buen ambiente trabajo no solo beneficia a los trabajadores porque se está tomando acciones para la prevención de los accidentes laborales, y esto influye en que los trabajadores cuenten con una buena salud para laborar. Y así mismo la empresa se beneficie de una forma directa., gracias a la optimización del trabajo de los empleados y a su vez aumentando la productividad.

Por otro lado, es importante minimizar los factores de riesgos en los trabajos de distribución y entregas, debido que es un área en donde hay muchos riesgos laborales como: físicos, bilógicos, psicosociales, ambientes, mecánicos y ergonómicos, por los cuales están expuestos todos los trabajos del departamento del Distribución y Entregas. Por esta razón es el diseño e implementación de un manual de procedimientos laborales, que será explicado en las siguientes páginas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 3</b>

### **OBJETIVO**

Minimizar los riesgos laborales que se presenten dentro de las actividades que realizan los trabajadores del departamento de Distribución y Entregas de la empresa y así mismo asegurar el bienestar de los trabajadores y aumentar la productividad del departamento mencionado anteriormente.

### **ALCANCE**

El alcance de este método abarca todas las actividades realizadas en el departamento de Distribución y Entregas de la empresa.

### **POLÍTICA**

El departamento de Distribución y Entrega es una de las áreas más importante de la empresa y de tal manera es importante minimizar, prevenir y corregir cual tipo de riesgo laboral que se les presenten a los trabajadores del departamento.

### **RESPONSABILIDAD**

Este procedimiento estará a cargo de los supervisores del departamento de Distribución y Entrega, para verificar si los procedimientos se están cumpliendo de la manera correcta por parte del personal de trabajo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 4</b>

## MARCO LEGAL

### **Ley de Previsión de Riesgos Laborales.**

#### **Artículo 1. Normativa sobre prevención de riesgos laborales**

La normativa sobre prevención de riesgos laborales está constituida por la presente Ley, sus disposiciones de desarrollo o complementarias y cuantas otras normas, legales o convencionales, contengan prescripciones relativas a la adopción de medidas preventivas en el ámbito laboral o susceptibles de producirlas en dicho ámbito.

#### **Artículo 2. Objeto y carácter de la norma.**

1. La presente Ley tiene por objeto promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

A tales efectos, esta Ley establece los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales para la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva, en los términos señalados en la presente disposición.

Para el cumplimiento de dichos fines, la presente Ley regula las actuaciones a desarrollar por las Administraciones públicas, así como por los empresarios, los trabajadores y sus respectivas organizaciones representativas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 5</b>

2. Las disposiciones de carácter laboral contenidas en esta Ley y en sus normas reglamentarias tendrán en todo caso el carácter de Derecho necesario mínimo indisponible, pudiendo ser mejoradas y desarrolladas en los convenios colectivos.

**Artículo 5. Objetivos de la política.**

1. La política en materia de prevención tendrá por objeto la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo.

Dicha política se llevará a cabo por medio de las normas reglamentarias y de las actuaciones administrativas que correspondan y, en particular, las que se regulan en este capítulo, que se orientarán a la coordinación de las distintas Administraciones públicas competentes en materia preventiva y a que se armonicen con ellas las actuaciones que conforme a esta Ley correspondan a sujetos públicos y privados, a cuyo fin:

a) La Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las entidades que integran la Administración local se prestarán cooperación y asistencia para el eficaz ejercicio de sus respectivas competencias en el ámbito de lo previsto en este artículo.

b) La elaboración de la política preventiva se llevará a cabo con la participación de los empresarios y de los trabajadores a través de sus organizaciones empresariales y sindicales más representativas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 6</b>

2. A los fines previstos en el apartado anterior las Administraciones públicas promoverán la mejora de la educación en materia preventiva en los diferentes niveles de enseñanza y de manera especial en la oferta formativa correspondiente al sistema nacional de cualificaciones profesionales, así como la adecuación de la formación de los recursos humanos necesarios para la prevención de los riesgos laborales.

En el ámbito de la Administración General del Estado se establecerá una colaboración permanente entre el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y los Ministerios que correspondan, en particular los de Educación y Ciencia y de Sanidad y Consumo, al objeto de establecer los niveles formativos y especializaciones idóneas, así como la revisión permanente de estas enseñanzas, con el fin de adaptarlas a las necesidades existentes en cada momento.

3. Del mismo modo, las Administraciones públicas fomentarán aquellas actividades desarrolladas por los sujetos a que se refiere el apartado 1 del artículo segundo, en orden a la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y la reducción de los riesgos laborales, la investigación o fomento de nuevas formas de protección y la promoción de estructuras eficaces de prevención.

Para ello podrán adoptar programas específicos dirigidos a promover la mejora del ambiente de trabajo y el perfeccionamiento de los niveles de protección.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 7</b>

Los programas podrán instrumentarse a través de la concesión de los incentivos que reglamentariamente se determinen que se destinarán especialmente a las pequeñas y medianas empresas.

**Artículo 6. Normas reglamentarias.**

1. El Gobierno, a través de las correspondientes normas reglamentarias y previa consulta a las organizaciones sindicales y empresariales más representativas, regulará las materias que a continuación se relacionan:

a) Requisitos mínimos que deben reunir las condiciones de trabajo para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.

b) Limitaciones o prohibiciones que afectarán a las operaciones, los procesos y las exposiciones laborales a agentes que entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores. Específicamente podrá establecerse el sometimiento de estos procesos u operaciones a trámites de control administrativo, así como, en el caso de agentes peligrosos, la prohibición de su empleo.

c) Condiciones o requisitos especiales para cualquiera de los supuestos contemplados en el apartado anterior, tales como la exigencia de un adiestramiento o formación previa o la elaboración de un plan en el que se contengan las medidas preventivas a adoptar.

d) Procedimientos de evaluación de los riesgos para la salud de los trabajadores, normalización de metodologías y guías de actuación preventiva.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 8</b>

e) Modalidades de organización, funcionamiento y control de los servicios de prevención, considerando las peculiaridades de las pequeñas empresas con el fin de evitar obstáculos innecesarios para su creación y desarrollo, así como capacidades y aptitudes que deban reunir los mencionados servicios y los trabajadores designados para desarrollar la acción preventiva.

f) Condiciones de trabajo o medidas preventivas específicas en trabajos especialmente peligrosos, en particular si para los mismos están previstos controles médicos especiales, o cuando se presenten riesgos derivados de determinadas características o situaciones especiales de los trabajadores.

g) Procedimiento de calificación de las enfermedades profesionales, así como requisitos y procedimientos para la comunicación e información a la autoridad competente de los daños derivados del trabajo.

2. Las normas reglamentarias indicadas en el apartado anterior se ajustarán, en todo caso, a los principios de política preventiva establecidos en esta Ley, mantendrán la debida coordinación con la normativa sanitaria y de seguridad industrial y serán objeto de evaluación y, en su caso, de revisión periódica, de acuerdo con la experiencia en su aplicación y el progreso de la técnica.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 9</b>

**Artículo 8. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.**

1. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo es el órgano científico técnico especializado de la Administración General del Estado que tiene como misión el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como la promoción y apoyo a la mejora de las mismas. Para ello establecerá la cooperación necesaria con los órganos de las Comunidades Autónomas con competencias en esta materia.

El Instituto, en cumplimiento de esta misión, tendrá las siguientes funciones:

- a) Asesoramiento técnico en la elaboración de la normativa legal y en el desarrollo de la normalización, tanto a nivel nacional como internacional.
- b) Promoción y, en su caso, realización de actividades de formación, información, investigación, estudio y divulgación en materia de prevención de riesgos laborales, con la adecuada coordinación y colaboración, en su caso, con los órganos técnicos en materia preventiva de las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus funciones en esta materia.
- c) Apoyo técnico y colaboración con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en el cumplimiento de su función de vigilancia y control, prevista en el artículo 9 de la presente Ley, en el ámbito de las Administraciones públicas.
- d) Colaboración con organismos internacionales y desarrollo de programas de cooperación internacional en este ámbito, facilitando la participación de las Comunidades Autónomas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 10</b>

e) Cualesquiera otras que sean necesarias para el cumplimiento de sus fines y le sean encomendadas en el ámbito de sus competencias, de acuerdo con la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo regulada en el artículo 13 de esta Ley, con la colaboración, en su caso, de los órganos técnicos de las Comunidades Autónomas con competencias en la materia.

2. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en el marco de sus funciones, velará por la coordinación, apoyará el intercambio de información y las experiencias entre las distintas Administraciones públicas y especialmente fomentará y prestará apoyo a la realización de actividades de promoción de la seguridad y de la salud por las Comunidades Autónomas.

Asimismo, prestará, de acuerdo con las Administraciones competentes, apoyo técnico especializado en materia de certificación, ensayo y acreditación.

3. En relación con las Instituciones de la Unión Europea, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo actuará como centro de referencia nacional, garantizando la coordinación y transmisión de la información que deberá facilitar a escala nacional, en particular respecto a la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo y su Red.

4. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ejercerá la Secretaría General de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, prestándole la asistencia técnica y científica necesaria para el desarrollo de sus competencias.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 11</b>

### **Artículo 9. Inspección de Trabajo y Seguridad Social.**

1. Corresponde a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social la función de la vigilancia y control de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

En cumplimiento de esta misión, tendrá las siguientes funciones:

- a) Vigilar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, así como de las normas jurídico-técnicas que incidan en las condiciones de trabajo en materia de prevención, aunque no tuvieran la calificación directa de normativa laboral, proponiendo a la autoridad laboral competente la sanción correspondiente, cuando comprobase una infracción a la normativa sobre prevención de riesgos laborales, de acuerdo con lo previsto en el capítulo VII de la presente Ley.
- b) Asesorar e informar a las empresas y a los trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones cuya vigilancia tiene encomendada.
- c) Elaborar los informes solicitados por los Juzgados de lo Social en las demandas deducidas ante los mismos en los procedimientos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 12</b>

d) Informar a la autoridad laboral sobre los accidentes de trabajo mortales, muy graves o graves, y sobre aquellos otros en que, por sus características o por los sujetos afectados, se considere necesario dicho informe, así como sobre las enfermedades profesionales en las que concurren dichas calificaciones y, en general, en los supuestos en que aquélla lo solicite respecto del cumplimiento de la normativa legal en materia de prevención de riesgos laborales.

e) Comprobar y favorecer el cumplimiento de las obligaciones asumidas por los servicios de prevención establecidos en la presente Ley.

f) Ordenar la paralización inmediata de trabajos cuando, a juicio del inspector, se advierta la existencia de riesgo grave e inminente para la seguridad o salud de los trabajadores.

2. La Administración General del Estado y, en su caso, las Administraciones Autonómicas podrán adoptar las medidas precisas para garantizar la colaboración pericial y el asesoramiento técnico necesarios a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en sus respectivos ámbitos de competencia.

En el ámbito de la Administración General del Estado, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo apoyará y colaborará con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en el cumplimiento de su función de vigilancia y control prevista en el apartado anterior.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 13</b>

### ÁREA QUE SE INVOLUCRA

El área que involucra los procesos es el Departamento de Distribución y Entregas de la Empresa Delivery MVMV C.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020.

### DETALLES DE LOS PROCEDIMIENTOS

#### Descripciones de las funciones Colaboradores

*Tabla # 2*

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proceder a publicar sobre el servicio que ofrece la empresa en las redes sociales.</li> <li>➤ Revisar si hay personas interesadas en el servicio.</li> <li>➤ Tomar pedidos de los clientes interesados.</li> <li>➤ Comunicar a los supervisores sobre los pedidos.</li> <li>➤ Aceptar la compra de pedidos.</li> <li>➤ Realizar la compra de los pedidos en agencia de supermercados como: Mi comisariato, SuperMaxi o MegaMaxi.</li> <li>➤ Revisar que todos los productos de los clientes estén en buen estado y que sea la marca específica que los clientes hayan elegido.</li> <li>➤ Confirmar la compra de los pedidos a los supervisores.</li> <li>➤ Coordinar entre los supervisores y clientes la hora y lugar para que uno de los colaboradores vaya hacer la respetiva entrega de los pedidos.</li> <li>➤ Esperar con paciencia y amabilidad.</li> <li>➤ Aceptar el lugar y hora (5:30 trabaja el departamento de distribución y entregas) del cliente.</li> <li>➤ Mostrar factura al cliente.</li> <li>➤ Cancelar factura por medio de efectivo o transferencias bancarias por parte del cliente.</li> <li>➤ Revisar si hay otros pedidos que comprar o de lo contrario dirigirse a la empresa.</li> <li>➤ Entregar dinero dependiente a los supervisores.</li> </ul>
--

**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 14</b>

### PLAN DE SEÑALIZACIÓN

En el plan de señalización se aplicará algunos métodos o procedimientos que se deberá cumplir por parte de los colaboradores del departamento de Distribución y Entregas por las normativas del ART.169 Decreto 2393.

- Señales de prohibición (S.P.) Serán de forma circular y el color base de las mismas será el rojo.
  - En un círculo central, sobre fondo blanco se dibujará, en negro, el símbolo de lo que se prohíbe.
- Señales de obligación (S.O.) Serán de forma circular con fondo azul oscuro y un reborde en color blanco. Sobre el fondo azul, en blanco, el símbolo que exprese la obligación de cumplir.
- Señales de prevención o advertencia (S.A.) Estarán constituidas por un triángulo equilátero y llevarán un borde exterior en color negro. El fondo del triángulo será de color amarillo, sobre el que se dibujará, en negro el símbolo del riesgo que se avisa.
- Señales de información (S.I.) Serán de forma cuadrada o rectangular. El color del fondo será verde llevando de forma especial un reborde blanco a todo lo largo del perímetro. El símbolo se inscribe en blanco y colocado en el centro de la señal.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 15</b>

### PLAN DE SENALIZACIÓN

**Tabla #3**

No.	Factor de Riesgo	Localización
<b>1</b>	Choques, atropellamientos, peligro de peatones.	Señalización en el lugar de los hechos.
<b>2</b>	Variaciones en el clima como: Sol intenso y lluvia.	Señalización de las variaciones del clima.
<b>3</b>	Covid 19 o conocido como Coronavirus	Señalización de pandemia.
<b>4</b>	Estrés laboral, equivocaciones en las distribuciones, choques con otros vehículos.	Señalización psicosocial y de correcciones.

**Fuente:** datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 16</b>

### PLAN DE CAPACITACIÓN

Las actividades para el cumplimiento de los procesos y capacitación de los trabajadores del departamento de Distribución y Entregas en materia de prevención de riesgos laborales.

- Creación del programa.
- Señalización de los tipos de riesgos que se van a manejar en la capacitación: ambientales, psicosocial, ergonómicos, biológicos, y mecánicos.
- Asignación de catalizador para las respectivas capacitaciones.
- Acomodación del área donde se instruirá el personal de trabajo.
- Anuncio de fechas y horarios de los métodos de capacitaciones (3 o 4 veces en el año).
- Realización de la capacitación.
- Valorización de la capacitación.

**Beneficiarios:** Personal que trabaja en el área del departamento de Distribución y Entregas de la Empresa Delivery MVMV C.A.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Delivery MVMV C.A		
Área: Departamento de distribución y entregas.	Elaborado por: Steven Vega	Pág. 17

### PROGRAMA DE CAPACITACIONES

Tabla #4

Ord.	Nombre del curso	Horas	8	15	22	29	5	12	19	26	5	12	19	26	2
	Primer curso														
1	Introducción a la prevención de riesgos laborales.	5													
2	Normas Decreto 2393	5													
	Segundo curso														
3	Investigación de los accidentes laborales	10													
4	Protección personal y salud	10													
	Tercer curso														
5	Riesgos biológicos y ergonómicos	8													
6	Riesgos psicosocial y ambientales	5													
7	Riesgos mecánicos	7													
	Cuarto curso														
8	Prácticas de prevención de riesgos laborales	5													
9	Evaluación final de todo lo aprendido en el curso de capacitaciones	5													
	Total	60													

Fuente: datos recopilatorios por el investigador Steven Vega (2020).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 18</b>

### INSPECCIONES DE SEGURIDAD

**Propósito:** Prevenir o minimizar los accidentes laborales, para que la entidad pueda establecer las acciones correctivas.

**Alcance:** Este documento se aplicará para las actividades del departamento de Distribución y Entregas.

**Responsables:** Supervisores del departamento de Distribución y Entregas de la empresa Delivery MVMV C.A.

**Desarrollo:** El procedimiento para realizar la investigación es el siguiente.

- Con base a estadísticas o estudios se determina los accidentes que han sucedido con mayor frecuencia y a su vez lleva un control con mayor frecuencia de los accidentes más grave.
- Investigar los sectores o zonas donde ocurren los accidentes.
- Uso de control e inspección por parte de los supervisores para tener un poco más de conocimiento sobre los accidentes que suceden.
- Las inspecciones deben realizarse de una forma ordenada y contralada para contar con información coherente y adecuada que pueda determinar que causó el accidente.
- La información debe ser estudiada para así evitar a cometer las mismas equivocaciones y a su vez se realizan las acciones correctivas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 19</b>

## INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

**Propósito:** Investigar y descubrir los motivos que causan los accidentes, para minimizarlas o eliminarlas de la mejor manera posible.

**Alcance:** Este documento se aplicará para las actividades del departamento de Distribución y Entregas.

**Responsables:** Supervisores del departamento de Distribución y Entregas de la empresa Delivery MVMV C.A.

**Desarrollo:** El procedimiento para realizar la investigación es el siguiente.

- Establecer quién de los trabajadores del departamento de distribución y entrega es la persona accidentada por medio de sus datos personales como: nombres, edad, tiempo de experiencia en el departamento, si el accidente se ha repetido en varias ocasiones, etc. También hay que determinar si el trabajador es el causante previo del accidente.
- Determinación del lugar donde ocurrió el accidente, con detalles específicos que indiquen todos los puntos necesarios de la investigación.
- Establecer de cuando ocurrió el accidente, haciendo referencia a la fecha y hora del suceso.
- Determinar qué tipo de riesgo laboral está relacionado con el accidente.
- Establecer las causas del accidente a profundidad para así tener respuestas coherentes y específicas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 20</b>

- Señalar o anotar todo lo referente al accidente como: los testigos son que fundamentales para la investigación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Delivery MVMV C.A</b>		
<b>Área:</b> Departamento de distribución y entregas.	<b>Elaborado por:</b> Steven Vega	<b>Pág. 20</b>

## GLOSARIO

**Actividad:** Capacidad de obrar o de producir un efecto.

**Accidente:** Suceso imprevisto que altera la marcha normal o prevista de las cosas, especialmente el que causa daños a una persona o cosa

**Aprendizaje:** Adquisición del conocimiento de algo por medio del estudio, el ejercicio o la experiencia, en especial de los conocimientos necesarios para aprender algún arte u oficio.

**Determinación:** Cosa que alguien determina hacer o que se haga

**Riesgo:** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

**Trabajo:** El trabajo o labor es la actividad que las personas realizan para mantenerse a sí mismas, a otros, o las necesidades y deseos de una comunidad más amplia.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

## BIBLIOGRAFÍA

- BALLOU, Ronald *Logística. Administración de la Cadena de Suministro*. Quinta Edición. Editorial Pearson Educación, Prentice Hall. México. 2011.
- BALLOU, R. *Logística. Administración de la Cadena de Suministro*. Quinta Edición. Editorial Pearson Educación, Prentice Hall. México. 2011.
- BETANCOURT Oscar. *Enfoque alternativo de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- BOWERSOX Donald, Closs David y Cooper M. Bixbi *Administración y logística en la cadena de suministro*. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. 2012.
- CAMISÓN, C. Cruz, S. González T. *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Segunda edición. Editorial Pearson. Prentice Hall. Ecuador. 2011.
- CHASE, Richard & Aquilando Nicholas *Dirección de la Producción y Operaciones*.
- CORTÉZ Díaz José María. *Técnicas de Prevención de Riesgos*. Tercera edición. Decreto Ejecutivo 2393 *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo*. Quito- Ecuador: Registro Oficial No. 565. (17 de Noviembre de 1986).
- FELGENBAUM, Armand. *Control total de la calidad*. Tercera Edición. Editorial CECSA. Madrid 2010.
- HANFIELD, R. y Nichols, E. *Introduction to Supply Chain Management*.
- HAAKER, Enrique *"Situación de la Seguridad y Salud en el Trabajo"*. Conferencia de Prensa para el "28 de Abril del: Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo" notas y presentación. Primera edición. Editorial: Al cuidado del Área de Ecología Urbana. Quito. 2010.

HEIZER Jay & Render Barry. *Dirección de la Producción. Decisiones Estratégicas.*

Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social (IESS). *División de Riesgos del Trabajo.* Primera edición. Editorial: Departamento de Formación y Divulgación. Quito. 2009.

KOTLER, Philip & Armstrong, Gary *Fundamentos de Marketing.* Sexta Edición.

LEVINE, D. K. *Estadística para administración.* Cuarta Edición. Prentice Hall.

MARTÍNEZ Washington. *Logística empresarial.* Primera edición. Editado por Universidad de Guayaquil. Ecuador. 2008.

MENTZER, J. Dewitt, J. Min, S. Nix, N. Smith, C. y Zacharia, Z. “ *Defining Supply Chain Managemenr*” Segunda Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. México. 2010.

PÉREZ, José. *Gestión de la calidad empresarial. Calidad de los servicios y atención al cliente calidad total.* Tercera edición. Editorial Cultura e innovación. Venezuela. 2011.

PORTER, M. *Estrategias competitivas.* Tercera. Edición. Editorial Prentice Hall. 2008.

ROBBINS, S., & Coulter, M.. *Administración de Empresas.* Decimosegunda Edición. Editorial Pearson Educación México:.. México D. F. 2010

ROSENBERG, J. M. *Diccionario de Administración y Finanzas.* Primera Edición.

THOMPSON, A., &Strickland, A. *Dirección y Administración Estratégicas: Conceptos, casos y lecturas.* Addison Wesley Iberoamericana. Buenos Aires. 2008.

VARGAS, Z. Á. *Organización del Mantenimiento Industrial.* Tercera Edición.

VELASCO, Juan. *Gestión de la Calidad. Mejora continua y sistemas de gestión.*

WHEELEN Thomas & Hunger J. David *Administración Estratégica y Política de Negocios. Conceptos y Casos*. Décima Edición. Editorial Pearson, Prentice Hall. México. 2011.



## REFERENCIAS WEB

- Aguilar, D., & Hernández, M. (2016). Diseño de procesos Administrativos, Comerciales y Financieros para la Distribuidora Martha Murillo. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil:  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1727>
- Álvarez, M. (2017). 20 preguntas más relacionadas con los Manuales de Políticas y Procedimientos. Obtenido de Grupo Albe: <http://www.grupoalbe.com/las-mil-y-un-preguntas-relacionadas-con-los-manualesde-politicas-y-procedimientos>
- Bernal, N. (2012). ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y MANUAL DE FUNCIONES PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA COMPAÑÍA ASESORA DE SEGUROS MULTIAPOYO CÍA. LDTA. Obtenido de Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/7744>
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica MIDEPLAN. (30 Julio de 2009). Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo. Obtenido de MIDEPLAN:  
<https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88e8e4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>
- Münch, L. (20 de Septiembre de 2010). Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México D.F.: Pearson Educación.
- Ortiz, S., & Santos, X. (23 de Junio de 2017). Diseño de un Manual de Procedimientos de los Departamentos Administrativos y de Talento Humano

de la compañía CHARTUR S.A. Obtenido de Repositorio Digital Universidad

Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil:

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1914>

Villareal, A. (29 de Octubre de 2013). Comunicación, elemento de éxito en las

empresas y organizaciones. Obtenido de Gestiopolis:

<https://www.gestiopolis.com/comunicacion-elemento-de-exito-en-las-empresas-yorganizaciones>

# **ANEXOS**



### **Instrucciones**

Estimado personal de la empresa Delivery M.V.M.V C.A, considere las instrucciones antes de llenar el cuestionario.

Lea cuidadosamente antes de señalar las respuestas.

- Utilizar bolígrafos color negro o azul.
- El cuestionario es individual.
- Procure no utilizar el celular momento de llenar el cuestionario.

### **Cuestionario para los trabajadores de la empresa**

1.- ¿Tiene conocimiento sobre el significado de riesgos laborales?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

2.- ¿Usted extendería su conocimiento sobre el tema de riesgos laborales?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

3.- ¿Tiene conocimiento sobre los manuales de procedimientos de riesgos laborales?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

4.- ¿Tiene interés en ampliar su conocimiento sobre los procedimientos de riesgos laborales?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

5.- ¿Tiene interés en ampliar su conocimiento sobre los procedimientos de riesgos laborales?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

6.- ¿Considera que es necesario diseñar un manual de procedimiento de riesgos laborales para el departamento de distribución y entregas?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

7.- ¿Aportaría ideas constructivas para el diseño del manual de procedimiento de riesgos laborales?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

8.- ¿Considera que es necesario implementar charlas mensualmente sobre los riesgos laborales?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez



### **Cuestionario**

Estimados jefes o encargados de la empresa Delivery M.V.M.V C.A, considere las instrucciones antes de llenar el cuestionario.

Lea cuidadosamente antes de señalar las respuestas.

- Utilizar bolígrafos color negro o azul.
- El cuestionario es individual.
- Procure no utilizar el celular momento de llenar el cuestionario.

### **Cuestionario para los supervisores**

1.- ¿Tiene conocimiento sobre el significado de riesgos laborales y lo que implica?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

2.- ¿Tiene conocimiento pleno sobre manuales de procedimientos de riesgos laborales?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

3.- ¿Tiene conocimiento sobre los riesgos laborales a los que se encuentran expuestos los colaboradores del departamento de distribución y entregas?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

4.- ¿Considera que el departamento de distribución y entregas tendría mejores resultados, si se diseñará un manual de procedimiento de riegos laborales?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

5.- ¿Considera que, al implementar un manual de procedimientos de riegos laborales, los colaboradores se sentirán protegidos y motivados?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

**Registro de la Empresa Delivery MVMV C.A (ubicada en la tercera casilla)**

		<b>REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES</b>			
<b>NÚMERO RUC:</b>		0950042663001			
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		VEGA ANGULO MELISSA JANNETTE			
<b>ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>					
<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b>	001	<b>Estado:</b>	ABIERTO - MATRIZ	<b>FEC. INICIO ACT.:</b>	18/12/2018
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	PANTA RHEI	<b>FEC. CIERRE:</b>		<b>FEC. REINICIO:</b>	
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>					
L68200202 ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES). G47711101 VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR Y PELETERIA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.					
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>					
Provincia: SANTA ELENA Canton: SANTA ELENA Parroquia: MANGLARALTO Barrio: MONTANITA Calle: PRINCIPAL Numero: 1 Interseccion: 10 DE AGOSTO Referencia: CALLE DE LOS COCTELES Y FRENTE AL HOTEL EL GALEON Manzana: 6 Piso: 0 Email: melissavegaj@hotmail.com Celular: 0968606965 Email principal: melissavegaj@hotmail.com					
<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b>	002	<b>Estado:</b>	ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	<b>FEC. INICIO ACT.:</b>	10/07/2019
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	DRINX BAR	<b>FEC. CIERRE:</b>		<b>FEC. REINICIO:</b>	
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>					
I56100106 VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN BARES- RESTAURANTES, INCLUSO PARA LLEVAR.					
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>					
Provincia: SANTA ELENA Canton: SANTA ELENA Parroquia: MANGLARALTO Ciudadela: MONTAÑITA Calle: 10 DE AGOSTO Numero: 1 Interseccion: 10 DE AGOSTO Referencia: FRENTE AL HOTEL EL GALEON Conjunto: PLAZA PANTA RHEI Piso: 1 Celular Personal: 0982223225 Email: melissavegaj@hotmail.com Email principal: melissavegaj@hotmail.com					
<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b>	004	<b>Estado:</b>	ABIERTO - ADMINISTRACION	<b>FEC. INICIO ACT.:</b>	10/04/2020
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	DELIVERY MVMV	<b>FEC. CIERRE:</b>		<b>FEC. REINICIO:</b>	
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>					
S96090705 ACTIVIDADES DE SERVICIOS DIVERSOS.					
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>					
Provincia: GUAYAS Canton: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: GUAYAQUIL Barrio: FORTIN Calle: CASUARINA Numero: 19 Interseccion: MERCADO DE LA CASUARINA Referencia: DOS CUADRAS ANTES DEL MERCADO Manzana: 1525 Piso: 0 Email: melissavegaj@hotmail.com Celular: 0963749568 Email principal: melissavegaj@hotmail.com					
<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b>	003	<b>Estado:</b>	CERRADO - LOCAL COMERCIAL	<b>FEC. INICIO ACT.:</b>	11/07/2019
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	LOS CHAMOS	<b>FEC. CIERRE:</b>	12/04/2020	<b>FEC. REINICIO:</b>	
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>					
I56100106 VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN BARES- RESTAURANTES, INCLUSO PARA LLEVAR.					
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>					
Provincia: SANTA ELENA Canton: SANTA ELENA Parroquia: MANGLARALTO Calle: 10 DE AGOSTO Numero: 1 Interseccion: 10 DE AGOSTO Referencia: MONTAÑITA FRENTE AL HOTEL EL GALEON Piso: 0 Celular: 0982223225 Email Personal: melissavegaj@hotmail.com Email principal: melissavegaj@hotmail.com					
					
Código: RIMRUC2020003403713					
Fecha: 25/11/2020 07:25:58 AM					



*Ubicación de la Empresa*



*Empresa Delivery MVMV C.A.*





*Trabajador de la Empresa con su respectivo carnet*





*Trabajador de la Empresa haciendo su respectiva compra para distribución y entrega de un pedido por parte un cliente*

