



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga  
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

## **PROYECTO DE TITULACIÓN**

*MANUAL DE SEGURIDAD E HIGIENE.*

## **PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

*INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL.*

## **PRESENTA:**

*CARLOS ALEXIS MAYAGOITIA BARRON.*

## **ASESOR:**

*ING. GERMAN VERDIN GONZALEZ.*

JUNIO 2021



## **CAPÍTULO 1: PRELIMINARES**

### **2. AGRADECIMIENTOS**

Primero que nada, le agradezco a dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera universitaria, por ser parte de mi motivación ayudándome a cumplir mi promesa de ser alguien en la vida acompañado de muchas experiencias tanto buenas como malas. Le doy gracias a mis padres Juan y Ma De La Luz por apoyarme siempre a lo largo de mi carrera, por los valores que me han enseñado e inculcado. Sobre todo, por ser un buen ejemplo a seguir. A mi hermano Juan Diego por ser parte de mi vida ayudándome y apoyándome con lo que necesito.

A mi abuelo Francisco por ser parte significativa de mi vida, llenándome de consejos de abuelo a nieto siempre manteniendo la confianza y sobre todo por llenarme de alegría y motivación que yo necesitaba para poder ser un muchacho de bien.

A Carlos, Gustavo y Alejandro por su apoyo incondicional tanto fuera y dentro de la universidad siempre manteniendo una buena amistad. A todos mis compañeros por llenarme de alegría durante todo el transcurso de mi carrera universitaria.

Les agradezco de corazón a todos los profesores por la confianza y dedicación que nos dieron durante todos los semestres por ayudarnos a seguir el mejor camino siempre.

Gracias Contador Fernando Villalpando Barragán primero que nada por creer en mí, y haberme brindado la oportunidad de desarrollar mis residencias profesionales en COYCEA Viñedos San Marcos A.C. Por darme la oportunidad de desarrollar mis habilidades dentro de la organización y sobre todo por permitirme crecer dentro de ella. A Mario, Sergio David, Ahtziri, Jesús, Roberto, Isauro y Adrián, por haber sido unos excelentes compañeros y amigos dentro de la organización y sobre todo por ayudarme, motivarme y sobre todo por ser ustedes unas de las personas importantes dentro de mi vida laboral.

### **3. RESUMEN.**

El presente documento constituye un instrumento operativo que proporciona a la Administración de la Central de Abastos y a las personas que colaboran en ésta, un marco que orienta en forma real y objetiva sus funciones, tareas y/o actividades a desempeñar, con el firme propósito de lograr las metas y resultados con eficiencia y productividad en beneficio del Centro de Abasto y sus socios, lo anterior enmarcado dentro de la misión y visión, así como en el marco normativo institucional.

Durante el 2014, por iniciativa de la mesa directiva en turno (2014 - 2017) se inició con un proceso de mejora interna, el cual partió de un diagnóstico integral. Dicho ejercicio, dio como resultado que se iniciara un proceso de saneamiento administrativo que duró aproximadamente dos años. Una vez realizadas las acciones pertinentes para tener un control sano y transparente de la administración, se procedió a iniciar la primera etapa de fortalecimiento de nuestro Centro de Abasto.

Cabe mencionar que se realizó anteriormente un diagnóstico mencionando los siguientes temas:

- Marco legal (Figura asociativa, marco estratégico, programas, metas y resultados).
- Operación interna (Estructura administrativa, procedimientos administrativos y comerciales).
- Servicios estratégicos (Plan de negocios e innovación y la integración como unidad de negocio).
- Vínculo con el entorno (Conocimiento del mercado y sus necesidades).

Posteriormente, en el periodo siguiente 2017 - 2020, se dio continuidad al proceso de mejora organizacional; a partir de la actualización del diagnóstico, se determinaron las acciones a seguir ante la coyuntura del cambio de mesa directiva para el periodo 2020 - 2023. Como resultado del diagnóstico, se determinó la necesidad de hacer ajustes al organigrama y profundizar en la estrategia de comercialización y MKT a partir de la instalación formal del área que encabezará el Centro de Negocios del Centro de Abasto.

## **4. INDICE.**

### **4.1 Índice**

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES .....	2
2. AGRADECIMIENTOS .....	2
3. RESUMEN. ....	3
4. INDICE. ....	4
4.1 Índice .....	4
4.2 Índice de Ilustraciones .....	8
4.3. Índice de Tablas .....	9
4.4. Índice de Figuras .....	10
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO .....	11
5. INTRODUCCION. ....	11
6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE. ....	12
6.1 Historia de la Empresa. ....	12
6.2 Capacidad Instalada .....	13
6.3 Misión .....	15
6.4 Visión .....	15
6.5 Objetivo General .....	16
6.6 Objetivos Específicos .....	16
6.7 Organigrama .....	16
6.8 Área de Trabajo .....	18
7. PROBLEMAS A RESOLVER .....	19
7.1 Falta de manuales e instructivos para el desarrollo de actividades del personal encargado de seguridad. ....	19
7.2 Carencia de habilidades de liderazgo en mandos medios. ....	20
7.3 Falta de control documentado con respecto a las áreas afectadas. ....	20
7.4 Falta de procesos de seguridad y limpieza. ....	20
7.5 Falta de ordenamiento administrativo. ....	21

7.6 Problemática 1: Control y Seguimiento de incidencias Seguridad. ....	21
7.7 Problemática 2: Limpieza. ....	21
7.8 Problemática 3: Orden.....	22
8. OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECIFICO) .....	22
8.1 Objetivo General .....	22
8.2 Objetivo Especifico.....	22
8.3 Objetivos de Seguridad. ....	23
8.4 Objetivos de Limpieza. ....	23
8.5 Objetivos de Orden.....	23
9. JUSTIFICACION .....	23
9.1 Situación Actual de Seguridad.....	24
9.2 Situación Actual de Limpieza.....	25
9.3 Situación Actual de Orden.....	25
CAPÍTULO 3: MARCO TEORICO .....	26
10. MARCO TEORICO.....	26
10.1 Manual de Seguridad e Higiene:.....	26
10.2 Higiene .....	27
10.3 Higiene Industrial.....	27
10.4 Seguridad en el trabajo .....	27
10.5 Seguridad.....	27
10.6 Accidente de trabajo.....	28
10.7 Accidente: .....	28
10.8 Enfermedad profesional.....	28
10.9 Enfermedad de trabajo .....	28
10.10 Lesión.....	29
10.11 Riesgo .....	29
10.12 Salud .....	29
10.13. Peligro .....	29
10.14 Riesgo de trabajo .....	29
10.15 Medidas preventivas.....	29
10.16 Prevención .....	30
10.17 Medicina Preventiva .....	30
10.18 Primeros Auxilios.....	30

10.19 Heridas.....	30
10.20 Quemaduras.....	31
10.21 Fracturas.....	31
CAPITULO 4: DESARROLLO .....	32
11. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS. ....	32
11.1 Proyecto CEDASOL .....	33
11.1.1 Implementaciones de Seguridad. ....	33
11.1.2 Implementación de Limpieza. ....	34
11.1.3 Implementación de Orden. ....	34
11.2 Indicadores.....	34
11.2.1 Indicadores de Seguridad.....	35
11.2.2 Indicadores de Orden. ....	36
11.2.3 Indicadores de Limpieza.....	36
11.2.4 Datos de Indicadores.....	37
11.3 Metodología de Seguimiento de Seguridad. ....	37
11.3.1 BDRI (Base de Datos de Registro de Incidencias).....	38
11.3.2 Registro de Incidencias. ....	38
11.3.3 Estatus Inicial. ....	39
11.3.4 Estatus Actual. ....	39
11.3.5 Creación de correo electrónico, WhatsApp o un teléfono disponible en las horas de servicio.....	40
11.3.6 Capacitar y ofrecer Plan de acción inmediato y herramientas al personal y asociados para resolución o atención de las problemáticas. ....	40
11.4 Metodología de Seguimiento de Limpieza. ....	40
11.4.1 Descripción del Equipo. ....	41
11.4.2 Ruta de Colección. ....	43
11.4.3 Señalética.....	44
11.5 Metodología de seguimiento de Orden. ....	48
11.5.1 Protocolo de orden 01 (control de entradas y salidas). ....	48
11.5.2 Formatos. ....	49
11.5.3 Protocolo de ordenamiento 02 (Orden de área común y malas prácticas). ....	50
11.6 Beneficios de Seguridad.....	51
11.7 Beneficios de Limpieza.....	51

11.8 Beneficios de Orden.....	52
11.9 Resultados Esperados de Seguridad.....	52
11.10 Resultados Esperados de Limpieza.....	52
11.11 Resultados Esperados de Orden.....	53
CAPITULO 5: RESULTADOS .....	53
12. RESULTADOS .....	53
CAPITULO 6: CONCLUSION.....	54
13. CONCLUSION .....	54
CAPITULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....	55
14. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS .....	55
CAPITULO 8: FUENTES DE INFORMACION.....	57
15. FUENTES DE INFORMACION.....	57
Referencias .....	57
CAPITULO 9: ANEXOS.....	58
9.1 Anexo 1:.....	58
9.1.1 Indicadores de Bodegas Locales y Piedras_julio 2020.xlsx .....	58
9.2 Anexo 2:.....	58
9.2 Seguimiento y control de Incidencias.xlsx .....	58
9.3 Anexo 3:.....	58
9.3 Proyecto CEDASOL.pptx.....	58

## 4.2 Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Infraestructura .....	15
Ilustración 2: Herramienta de Limpieza .....	34
Ilustración 3: Indicadores.....	35
Ilustración 4: Indicadores de Seguridad.....	35
Ilustración 5: Indicadores de Orden .....	36
Ilustración 6: Indicadores de Limpieza.....	36
Ilustración 7: Control de Incidencias .....	38
Ilustración 8: Registro de Incidencias .....	38
Ilustración 9: Estatus Inicial .....	39
Ilustración 10: Estatus Actual .....	39
Ilustración 11: Ruta de Colección .....	43



### 4.3. Índice de Tablas

Tabla 1: Tipo de Inmuebles .....	13
Tabla 2: Análisis FODA .....	32
Tabla 3: Datos de Indicadores.....	37
Tabla 4: Descripción del Equipo .....	43
Tabla 5: Señalética.....	48
Tabla 6: Formato Entrada.....	49
Tabla 7: Formato Salida. ....	50

#### 4.4. Índice de Figuras

Figura 1: Giros Comerciales .....	14
Figura 2: Organigrama .....	17
Figura 3: Organigrama 2019 .....	17

## **CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO**

### **5. INTRODUCCION.**

Dentro del ámbito agroalimentario referente a la organización COYCEA Viñedos San Marcos, se está colaborando para ejercer un Modelo de Abastecimiento en Aguascalientes, el cual consta de 3 zonas Agropecuarias dentro del estado, las cuales son el Centro Comercial Agropecuario, Centro de Abastos del Sur de Aguascalientes y la zona norte de la ciudad el Centro de Abastos Viñedos San Marcos. El proyecto que vamos a ejercer dentro de la organización va encaminado al primer objetivo estratégico poniendo énfasis en el manejo eficiente, este proyecto llamado Programa CEDASOL que involucra por una parte a la seguridad, limpieza y orden dentro de la organización. Bajo este modelo se centran cinco objetivos específicos que nos llevaran a lograr este modelo, dando a conocer los objetivos estratégicos a los que actualmente se está enfocando el trabajo realizado por el centro de negocios se puede resaltar el más enfocado a la presente labor que se desea implementar en la central de abastos.

El presente documento consta de analizar las problemáticas referentes a los tres aspectos que cubren el programa CEDASOL en el Centro de Abastos Viñedos San Marcos, los cuales son:

1. Seguridad.
2. Orden.
3. Limpieza.

Así como la implementación de propuestas, protocolos y procesos que ayuden a solventar cada una de las problemáticas que están presentes dentro de la situación actual de la organización buscando optimizar los procesos y crear nuevos protocolos para el control de los tres aspectos mencionados y así obtener los resultados esperados de una manera eficiente y eficaz.

## **6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE.**

Las áreas que conforman la organización son:

- Atención a Clientes.
- Operación y Logística.
- Administración.

Las áreas involucradas del proyecto son Atención a Clientes, donde es el área que se estará ocupando para el control de las personas que entran y salen del establecimiento, captura de datos, protocolos de COVID-19 y entrega de información adicional, recepción de llamadas telefónicas, quejas y sugerencias siempre y cuando sean dentro de la organización y registro o recepción de incidencias.

El área de Operación y Logística, en apoyo con Atención a Clientes para corroborar información con los formatos proporcionados por el cuerpo de seguridad de vigilancia.

Formatos que son de entradas, salidas e incidencias para control estadístico que es vaciado en el archivo en Excel.

### **6.1 Historia de la Empresa.**

En el año 2003 Don Jesús Rivera Franco, adquiere dos terrenos rústicos llamados Viñedos San Marcos, propiedad de la Sra. Ana Ma. Varela de Luna en el Municipio de Jesús María Ags., con la intención de desarrollar un Centro de Abastos para mejorar las condiciones del abasto Agroalimentario en Aguascalientes y la Región, creando el Centro de Abastos Viñedos San Marcos; dada la saturación e inoperancia del Centro Comercial Agropecuario y del Sistema del Abasto Estatal.

En abril de 2003, se autoriza por la Comisión de Desarrollo Urbano el inicio de la construcción y venta de Bodegas y Locales Comerciales a través de la Empresa Aerotaxis, S.A. de C.V., iniciando operaciones el 27 de Mayo de 2005.

Después de algunos años de funcionamiento, la capacidad instalada de Viñedos San Marcos está subutilizada y no se ha podido consolidar comercialmente por distintos motivos relacionados con el plan de negocios de origen, es decir un proyecto de carácter fundamentalmente inmobiliario.

Actualmente, las oportunidades de consolidar una estrategia de posicionamiento se observan a partir de las grandes transformaciones y el papel central que para el desarrollo económico y social de la humanidad tiene el tema agroalimentario. En el caso de Aguascalientes, la segunda etapa de industrialización y globalización de nuestra economía convierten a este tema en factor crítico de éxito para el desarrollo local, regional y nacional.

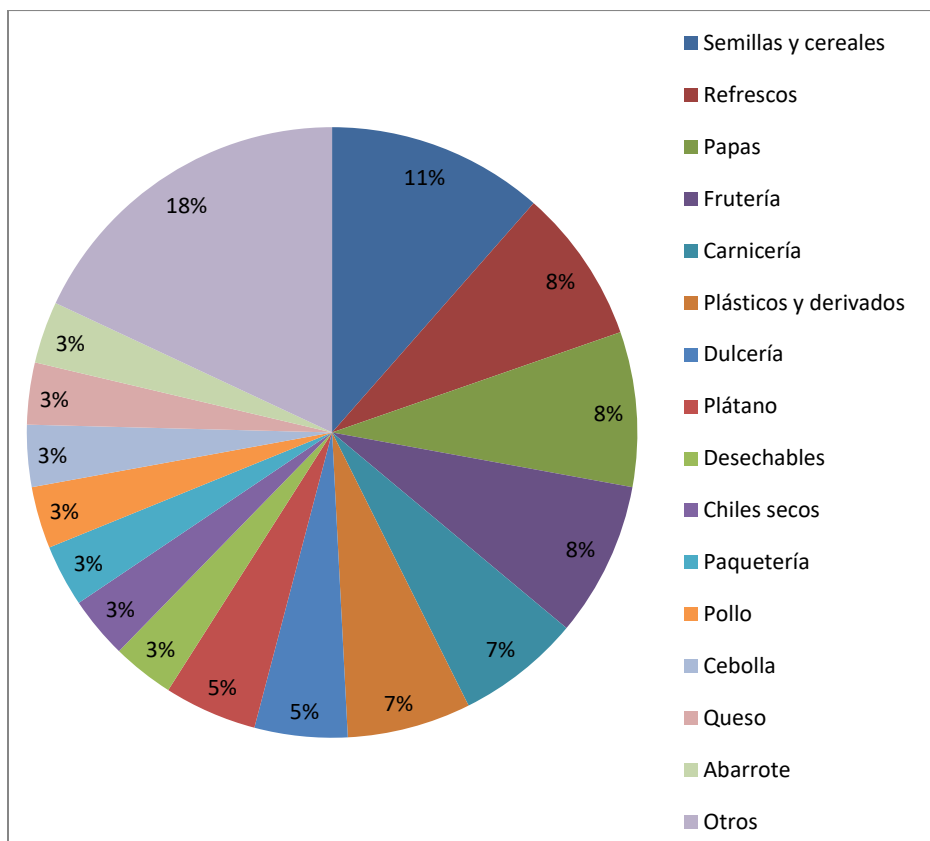
## 6.2 Capacidad Instalada

A continuación, se hace un breve recuento de la capacidad instalada del Centro de Abasto en dos aspectos, número de bodegas y locales, así como principales giros comerciales:

Tipo de inmueble	No.
Bodegas	337
Locales	279
Piedras	316
Total	932
En uso	334
Vacíos	598

**Tabla 1: Tipo de Inmuebles**

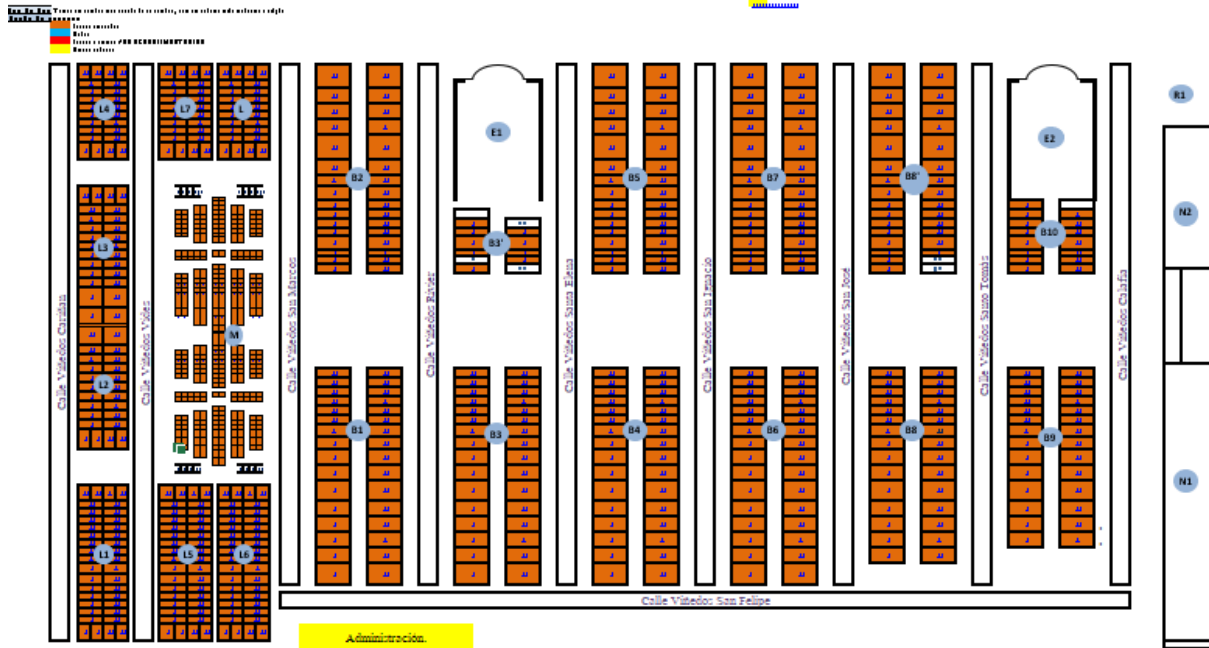
Con relación a la ocupación, es importante también considerar cuáles son los giros comerciales más significativos. Esto se observa en la siguiente gráfica.



**Figura 1: Giros Comerciales**

Como se observa, si bien en conjunto la mayor parte de giros están relacionados con el perfil de un Centro de Abasto, resalta el 18 % de giros que no corresponden a éste (recicladoras, talleres mecánicos, otros servicios de reparación etc.).

COYCEA VIÑEDOS SAN MARCOS, A.C.  
 MAPA CON HIPERVÍNCULOS DE LOCALIZACIÓN



**Ilustración 1: Infraestructura**

### 6.3 Misión

Trabajar de forma eficiente y transparente en pro del desarrollo económico, comercial y operativo de la Central de Abastos en su conjunto y en lo particular de cada unidad de negocio que la integra, privilegiando un enfoque colaborativo, pensando siempre en el consumidor final y las necesidades de la población en relación al acceso a alimentos saludables, de la mejor calidad y a precios competitivos.

### 6.4 Visión

Ser una Central de Abastos moderna acorde a las tendencias del mercado de alimentos en México y el Mundo, operando bajo las mejores prácticas logísticas, de inocuidad y empresariales a fin de consolidarse como un referente para México y Latinoamérica en el ámbito del abasto agroalimentario.

## **6.5 Objetivo General**

Operar, administrar y mejorar permanentemente el centro de abasto, con el objetivo de consolidarlo como uno de los más importantes a nivel regional y nacional, a partir de nuevos esquemas de negocio y de generación de valor en los procesos productivos, logísticos y comerciales relacionados con la actividad agroalimentaria.

## **6.6 Objetivos Específicos**

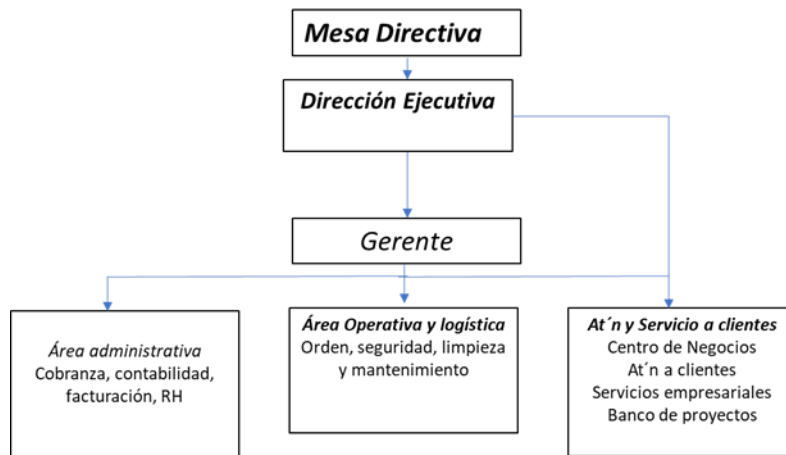
- Incrementar la ocupación de locales, bodegas y piedras en un 15% anual
- Mejorar y diversificar los servicios a los asociados
- Optimizar el gasto
- Incorporar nuevas tecnologías para la optimización de recursos
- Aprovechar las tecnologías de la información
- Llevar a cabo un programa de capacitación hacia los empleados y socios del Centro de Abasto
- Llevar a cabo un programa de promoción permanente
- Así como los objetivos que la nueva mesa directiva se propuso para el periodo 2020 – 2023

## **6.7 Organigrama**

Dado el desarrollo proyectado para el Centro de Abasto, paulatinamente se requerirá ajustar y/o ampliar la plantilla de personal, agregando nuevos puestos de mayor valor agregado. Por lo anterior, el presente manual de organización considera la estructura que se pondrá en marcha este 2020 y, a su vez, proyecta el organigrama ideal para el próximo año, en función de que se cumplan las metas proyectadas en el presente.

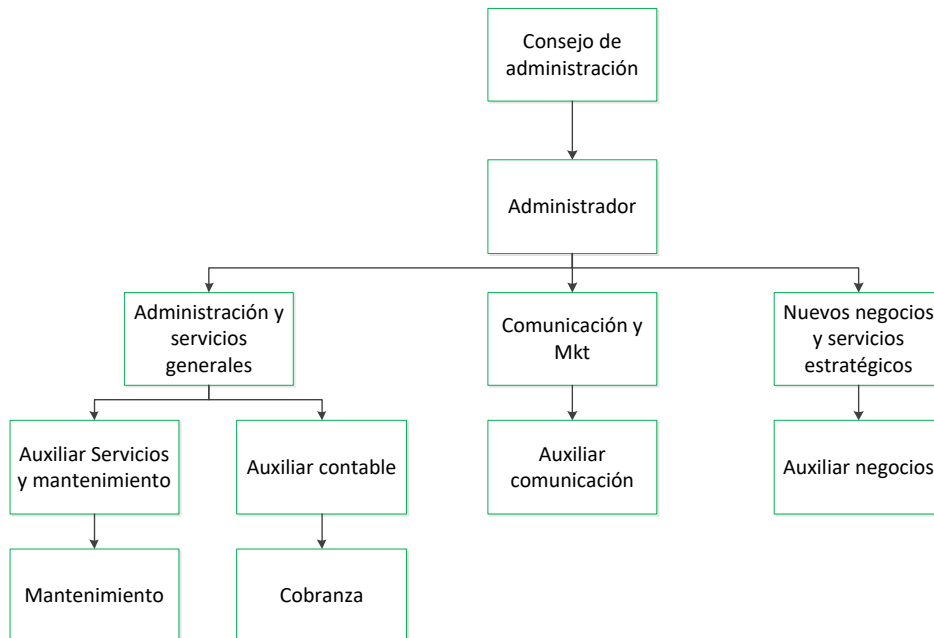


El organigrama que se presenta, ha sido asimilado al esquema de organización actual casi en su totalidad, no obstante, aparecen dos nuevas figuras en relación con la versión 2018: la Dirección ejecutiva y el área de Atención y Servicio a Clientes en donde recae la responsabilidad de atender el Centro de Negocios y en general operar la estrategia para la proyección y desarrollo comercial del mercado.



**Figura 2: Organigrama**

### Organigrama 2019



**Figura 3: Organigrama 2019**

En este nuevo organigrama, se resalta la creación de una nueva área y el ajuste de Comercialización a Comunicación. En esta perspectiva, el área de nuevos negocios

buscará consolidar la plataforma de servicios estratégicos para todo el Centro de Abasto; tales como: búsqueda de clientes, desarrollo de proyectos de inversión, acopio y distribución bajo el modelo de unidad de negocio, entre otros.

## **6.8 Área de Trabajo**

El departamento de Atención y Servicio al Cliente es la que se encarga de muchas tareas relacionadas con el personal de la empresa. Tiene una serie de funciones que le caracterizan dentro de la empresa relacionada con el trato, amabilidad e interacción con los mismos miembros de la organización, condóminos y los clientes dentro de la organización.

Algunas de sus funciones básicas son:

- Sistema de recepción de condóminos, locatarios, clientes.
- Recepción de programas y reportes de trabajo de cada una de las áreas de la organización.
- Mantenimiento a redes sociales de la organización.
- Agendar reuniones con la mesa directiva con fines alusivos a la organización.
- Arreglo y acomodo de la sala de juntas previo a una reunión con la mesa directiva de la organización.
- Elaboración de notas del día previo a reuniones.
- Elaboración de minutas con información detallada de alguna reunión que se halla realizado en ese momento.

El departamento de Operación y Logística se basa en la coordinación y control de las áreas a cargo, como lo son mantenimiento que se encarga de la prevalencia de lo que ya está hecho y mejora del mismo, seguridad que se encarga del orden, la vigilancia y el cuidado de cada uno del propietario que integran el condominio y del personal visitante, y limpieza que se encarga de mantener limpia y ordenada la infraestructura.

El mantenimiento es implementado por el personal y con los instrumentos y herramientas necesarias para cada evento que se pueda presentar en cada una de las locaciones, La limpieza es implementada por 4 encargadas y lo hacen con una ruta de recolección de residuos previamente propuesta y en cuestión de seguridad se llevan a cabo rondas de inspección, revisión y preservación del orden. Todo esto lo llevan a cabo con el fin común de la organización, orden y cuidado de la central de abastos.

Funciones básicas:

- Recepción y control de reportes de área de Limpieza, Seguridad y Mantenimiento.
- Llenado de bases de datos con los registros.
- Inspección de seguridad.
- Registro de inspección de seguridad.
- Coordinación e inspección del área de operación y Logística en sus diferentes áreas designadas (Seguridad, Limpieza, Mantenimiento y Basculado).
- Creación e implementación de proyectos y propuestas de mejora del departamento.
- Atención a clientes (Incidencias, Quejas, Peticiones y sugerencias).

## **7. PROBLEMAS A RESOLVER**

A continuación, se enlistan los problemas encontrados en la organización COYCEA Viñedos San Marcos, en los departamentos Operación y Logística, Atención y Servicio al Cliente y Área Administrativa.

### **7.1 Falta de manuales e instructivos para el desarrollo de actividades del personal encargado de seguridad.**

Actualmente la mayoría de las áreas y/o departamentos no cuentan con manuales, instructivos o en su caso hojas de operación estándar que describan cómo llevar a cabo

la actividad, lo cual conlleva a que los colaboradores estén más propensos a accidentarse o sufrir alguna lesión, dentro de su hora laboral o no darle el seguimiento necesario a las actividades que demandan los puestos.

## **7.2 Carencia de habilidades de liderazgo en mandos medios.**

En tiempos anteriores con la cultura de administraciones pasado se fue deteriorando la habilidad de liderazgo dentro de la organización en algunas áreas esto ocasionó el déficit de habilidades comunicativas y asertividad así como las habilidades de liderazgo en los encargados de los departamentos, lo que conlleva a que los líderes no tienen las herramientas necesarias para lograr convertirse en agentes de transformación y aprendizaje y ser capaces de disolver los obstáculos y conflictos dentro de sus equipos de trabajo. Ni la habilidad de la creación de espacios de trabajo colaborativos en los que se promueva la innovación y la creatividad en beneficio del desarrollo de la organización.

## **7.3 Falta de control documentado con respecto a las áreas afectadas.**

En todos y cada uno de los departamentos asignados al área administrativa cuentan con registros de distintos aspectos relacionados con cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de la organización, pero en esta ocasión no se cuentan con toda la documentación en aspecto electrónico.

## **7.4 Falta de procesos de seguridad y limpieza.**

Anteriormente en la organización no se tenía un proceso de seguimiento y control de acciones necesarias para el desarrollo de sus actividades para de esta manera hacer un buen trabajo y no trabajar de más, esto arroja un problema de control en las áreas asignadas al departamento de Operación y Logística que alteran como tercera parte a toda el área administrativa.

## **7.5 Falta de ordenamiento administrativo.**

Actualmente la organización carece de ordenamiento en la locación de servicios administrativos teniendo como consecuencia desorden, tránsito excesivo, mala distribución, mala atención hacia los clientes, materiales y herramientas innecesarias.

## **7.6 Problemática 1: Control y Seguimiento de incidencias Seguridad.**

Las incidencias, quejas, sugerencias y peticiones de los asociados, con el constante crecimiento de los Centros de Abastos Agroalimentarios se hacen más recurrentes y con mayor notoriedad. La problemática a tratar aparte del aumento considerable de incidentes, quejas, sugerencias y peticiones si no que la problemática reside en el tiempo de acción que se le es ofrecido a cada uno de los afectados frente a los sucesos que día con día puedan ocurrir ya sean comentarios o cotidianos.

El problema también radica en el seguimiento que se le da a estas quejas, sugerencias e incidentes en los cuales el tiempo de respuesta es bastante largo e incluso en algunas ocasiones se procede a dar caso omiso a las necesidades.

## **7.7 Problemática 2: Limpieza.**

La generación de residuos sólidos de origen comercial varía de acuerdo a la modificación de los patrones de consumo de la población y en la medida en que incrementa la comercialización de productos agroalimenticios dentro de las instalaciones.

Actualmente en la organización se encuentran residuos como:

- Plástico
- PET.
- Cartón
- Tarimas

- Etc.

### **7.8 Problemática 3: Orden.**

La no implementación y mala implementación de los reglamentos y estatutos implementados, desarrollados e impuestos por la mesa directiva o directivos mayores de cualquier empresa u organización, proponen un ambiente laboral de desorden y descontento, así como el mal uso de las herramientas, servicios, bienes y locaciones con un fin determinado es una de las problemáticas que deben de ser tratadas con suma atención.

De la misma manera otro de los puntos que deben ser tratados con suma importancia es el control de entradas y salidas tanto de personal asociado como lo son condóminos, hasta personal ajeno que pueda desde traer un beneficio para el centro o los asociados, hasta incitar o el mismo realizar malas acciones que puedan propiciar pérdida de bienes materiales o el patrimonio de algún usuario del centro agroalimentario.

## **8. OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECIFICO)**

### **8.1 Objetivo General**

Creación e implementación de un manual de seguridad e higiene de acción inmediata en caso de algún tipo de incidente dentro de la organización.

### **8.2 Objetivo Especifico**

- Mejorar la seguridad dentro de la organización ya que es algo muy importante en la vida real.
- Optimizar y generar acción inmediata hacia problemas dentro de la organización.

- Mantener activa las medidas necesarias con respecto al COVID-19.
- Crear y mejorar una base de datos para control de entradas y salidas dentro de la organización.

### **8.3 Objetivos de Seguridad.**

- Creación de un sistema de entradas y salidas.
- Proporcionar herramientas necesarias para brindar un mejor servicio de mantenimiento dentro de la organización.
- Agregar personal de recepción para buzón de quejas, sugerencias y/o incidencias.

### **8.4 Objetivos de Limpieza.**

- Brindar al personal de limpieza uniforme corporativo.
- Proporcionar rutas logísticas para mejorar la limpieza en términos de tiempo y esfuerzo.
- Separación de basura agregando color en su bote con el tipo de basura correspondiente.

### **8.5 Objetivos de Orden.**

- Implementación de un reglamento interno en el Centro de Abastos para el mejoramiento de instalaciones.
- Establecer límites de estacionamiento para mejorar el orden de los vehículos dentro de la organización

## **9. JUSTIFICACION**

La empresa requiere un control y acción rápida en los departamentos que involucran Seguridad e Higiene para la resolución inmediata de cada uno de los problemas que se puedan presentar dentro de la organización. Por lo tanto, la necesidad del proyecto es altamente necesaria ya que en él se desarrollarán propuestas para el mejoramiento continuo y soluciones que no involucran consecuencias mayores a la problemática ya detectada.

Actualmente en la organización no existe como tal un control estratégico para la resolución de problemas o incidencias que puedan ocurrir o suceder, es por esto que es importante el desarrollo de la resolución en tiempo y forma ya que es bastante retardado, por lo cual la necesidad de la implementación del proyecto hace lograr que el problema detectado con el tiempo de resolución sea resuelto de la mejor manera posible y con un control documentado.

Las habilidades que se pueden desarrollar dentro de la organización con respecto al desarrollo e implementación de lo proyectado desarrollaremos algunas estrategias tales como, desarrollo de procesos internos que se llevarán a cabo conforme a lo establecido, planeación estratégica para la mejora, trabajo en equipo y comunicación interna, desarrollo, estandarización y optimización de proyectos y procesos, desarrollar de manera personal y profesional en el ámbito de relaciones industriales y nuestras habilidades de comunicación, liderazgo y toma de decisiones así como la formulación y evaluación de los proyectos y procesos ya establecidos para brindar un servicio más eficaz, eficiente a los clientes y dependientes que lo soliciten.

### **9.1 Situación Actual de Seguridad.**

En la actualidad de la organización no se encuentra como tal definido un plan de acción, proceso de implementación y seguimiento ni un control que denote y muestre que las necesidades de los asociados se están llevando a cabo, se les está dando seguimiento o están como tal en proceso de resolución.

El proceso actual al que se tienen que basar tanto los asociados como el personal a cargo del departamento de seguridad son en su mayoría algo tardados, con un mal seguimiento



y hasta se podría decir que no existe como tal un registro y control detallado donde se pueda mostrar el avance de todas y cada una de las necesidades cotidianas de los asociados lo cual denota una brecha en la comunicación entre administración, seguridad y asociados que representa un problema mayor.

## **9.2 Situación Actual de Limpieza.**

Los Residuos sólidos en una organización representan, quizás uno de los eslabones más sensibles de los que vinculan a la población dentro de la organización con las autoridades y los clientes potenciales. La menor falla en este servicio de limpia ocasiona severas críticas ante estas últimas.

Así como el aumento poblacional influye de gran manera ya que aumenta considerablemente el surgimiento de estos residuos sólidos.

## **9.3 Situación Actual de Orden.**

En la actualidad el centro de Abastos Viñedos San Marcos no cuenta con un protocolo o algunos protocolos que se centren en incentivar el orden dentro de la organización, así como el cumplimiento de las reglas y normas lo cual propicia que los asociados, condóminos o beneficiarios aprovechen o utilicen la capacidad instalada del centro de mala manera e inclusive hagan malas prácticas dentro de las instalaciones.

Una más de las problemáticas con las que actualmente cuenta el centro, es con el control de entradas y salidas de clientes que se introducen con normalidad día con día, esto puede propiciar un alto número de incidentes en ocurrencia normal a las anteriores con robos, asaltos o aumento de población vial y descontentos en zonas de estacionamiento y delimitación de propiedades.

## CAPÍTULO 3: MARCO TEORICO

### 10. MARCO TEORICO

#### 10.1 Manual de Seguridad e Higiene:

En 1802 nace una ley para proteger la salud y la mortalidad de los aprendices y otros trabajadores de la hilandería y fábricas. En 1841 surge la primera legislación de fábricas francesas, sobre el empleo de niños en las empresas industriales, fábricas y talleres que utilizaban fuerza motriz o que trabajaban sin interruptores.

En Prusia, las primeras medidas encaminadas a crear un sistema de inspección de fábricas fueron los reglamentos de 1839 sobre el empleo de trabajadores jóvenes, en 1845 se aconsejó nombrar médicos como inspectores de fábricas. En 1869 la federación de Alemania del norte promulgo la protección social de los trabajadores contra los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, En 1872 introdujo un sistema de inspección tanto para la seguridad como para la higiene del trabajo en general y casi al mismo tiempo en los Estados industriales de Sajonia y Badén siguieron su ejemplo.

En Bélgica la legislación sobre seguridad e higiene del trabajo fue algo distinto; se inspiró en la era napoleónica en la parte de la legislación sobre inspección y en parte de la legislación para proteger el interés público contra los riesgos o molestias causados por la industria.

En los Estado Unidos de Norteamérica fue Massachussets el primer estado que adopto una ley para la prevención de accidentes en las fábricas en 1877 en 1886 adopto una ley para hacer obligatoria la notificación de accidentes.

Nuestro país no ha quedado al margen en el hecho en que sus trabajadores se ven inmersos en condiciones inseguras y de desamparo; sin embargo, estas circunstancias son las que impulsan a los trabajadores o contrarrestar unidos estas situaciones.

La falta de protección el trabajador le falta de medios de seguridad e higiene en talleres y establecimientos fabriles, dejaron por demás la responsabilidad a los patrones por los daños acaecidos en el trabajo.

En 1917 se eleva a rango constitucional las garantías sociales, que quedaban plasmadas en el artículo 123 el cuyo inicio se evoca a la legislación de los Estado un reglamento y culmina con la ley federal del trabajo en 1931 sin embargo por la exigencia del país dicha ley es revisada, reformada y puesta en vigor el 1 de mayo de 1970.

El mismo artículo constitucional en su fracción XXIX señala las necesidades de establecer un sistema seguro social, que culmina en 1943 con la promulgación de la ley que crea el Instituto Mexicano del Seguro Social. Encontrando dentro del plano gubernamental el IMSS, la secretaria de salud, la secretaria del trabajo y previsión social, además de las dependencias como petróleos mexicanos, ferrocarriles nacionales de México y el ISSSTE, que cuenta con sus propios departamentos de higiene y seguridad. (AVQ Consultoria Integral, 2012)

## **10.2 Higiene**

Es la disciplina que estudia y determina las medidas para conservar las mejoras de la salud, así como para prevenir las enfermedades. (Abastecimiento, 2020)

## **10.3 Higiene Industrial**

Conjunto de conocimientos dedicados a responder evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológico o tensionales que provienen del trabajo y que pueden causar enfermedades o deteriorar la salud.

## **10.4 Seguridad en el trabajo**

Conjunto de conocimientos técnicos y su aplicación para la reducción, control y eliminación de accidentes en el trabajo, por medio de sus causas. (Mercado, 2006)

## **10.5 Seguridad**

Conjunto de normas, obras y accidentes, así como los instrumentos técnicos para proteger la vida humana y las propiedades del hombre, de la acción de fenómenos destructivos, tanto los provocados por la naturaleza como los originados por actividades humanas.

### **10.6 Accidente de trabajo**

Es toda lesión orgánica perturbación funcional, inmediata o posterior, a la muerte producida repentinamente, en ejercicio o con motivo del trabajo, cuales quiera que sea el lugar y el tiempo en que se presente.

### **10.7 Accidente:**

Resultado de una serie de situaciones de peligro previas y que al producirse causa efectos negativos en el personal y materia o sistema de producción.

### **10.8 Enfermedad profesional**

Estado patológico que sobreviene por una causa repetida durante largo tiempo, como obligada consecuencia de la clase de trabajo que realiza la persona o en el medio en que se tiene que trabajar y que producen en el organismo una lesión o perturbación funcional, permanente o transitoria pudiendo ser originada por agentes químicos, físicos, de energía o psicología.

### **10.9 Enfermedad de trabajo**

Es todo estado patológico derivado de la acción continua de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en el que el trabajador se vea obligado a presentar sus servicios.

### **10.10 Lesión**

Daño causado por una herida golpe o enfermedad.

### **10.11 Riesgo**

Es la exposición a una posibilidad de accidente.

### **10.12 Salud**

Es un estado de bienestar completo: físico, mental y social y no solo la consecuencia de una enfermedad o invalidez.

### **10.13. Peligro**

Cualquier condición de la que se pueda esperar con certeza que cause lesiones o daños a la propiedad y/o al medio ambiente y es inherente a las causas materiales.

### **10.14 Riesgo de trabajo**

Son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

### **10.15 Medidas preventivas**

Cada trabajo requiere una evaluación de riesgos específica en la que se cuantifique el riesgo y las medidas de prevención a adoptar. Dada la peligrosidad que las fibras de

amianto tienen para la salud es importante llevar a cabo una serie de medidas preventivas, las cuales preferiblemente deberían tener un carácter colectivo, pero si éstas no son suficientes para reducir los niveles de exposición por debajo de los límites tolerados se deberá recurrir como complemento a los equipos de protección individual. (Rosa Marina Madrid Paredones, 2013)

### **10.16 Prevención**

Se refiere a la preparación con la que se busca evitar, de manera anticipada, un riesgo, un evento desfavorable o un acontecimiento dañoso. Pueden prevenirse enfermedades, accidentes, delitos, etc.

### **10.17 Medicina Preventiva**

La prevención de enfermedades en la salud humana es el conjunto de medidas necesarias para evitar el desarrollo o progreso de enfermedades.

### **10.18 Primeros Auxilios**

Los primeros auxilios consisten en la atención inmediata que se le da a una persona enferma, lesionada o accidentada en el lugar de los acontecimientos, antes de ser trasladada a un centro asistencial u hospitalario.

### **10.19 Heridas**

Una herida es una lesión que se produce en el cuerpo. Puede ser producida por múltiples razones, aunque generalmente es debido a golpes o desgarros en la piel. Dependiendo de su estado de gravedad, es necesaria asistencia médica.

## 10.20 Quemaduras

Lesión en la piel o los tejidos más profundos ocasionada por el sol, líquidos calientes, fuego, electricidad o químicos. La gravedad de la mayoría de las quemaduras se relaciona con el tamaño y la profundidad de la lesión. Sin embargo, las quemaduras eléctricas son más difíciles de diagnosticar, ya que pueden ocasionar lesiones importantes debajo de la piel sin mostrar signos de daños en la superficie. Los síntomas varían desde una leve incomodidad hasta una emergencia con riesgo de muerte, según el tamaño y la profundidad (grado) de la quemadura.

Las quemaduras por el sol y las pequeñas escaldaduras se pueden tratar en casa. Las quemaduras más profundas o generalizadas, y las eléctricas necesitan atención médica inmediata, a menudo en unidades especializadas en quemaduras.

## 10.21 Fracturas

Fractura completa o parcial de un hueso. Las causas de las fracturas de hueso pueden ser los traumatismos, el uso excesivo y las enfermedades que debilitan los huesos.

El síntoma principal es el dolor. También puede haber pérdida de funcionalidad según el área afectada. El tratamiento generalmente implica volver a colocar el hueso en su lugar y, luego, inmovilizarlo con un yeso o una férula para darle tiempo a que sane. Algunas veces, puede ser necesario hacer una cirugía o colocar varillas de metal para volver a acomodar el hueso.

### 1. Fractura cerrada:

- Evitar movimientos innecesarios.
- Inmovilizar el miembro fracturado.

### 2. Fractura expuesta:

- No reintroducir los huesos expuestos.
- Detener la hemorragia con gasas estériles y poner un vendaje sin tocar directamente el hueso visible.
- Inmovilizar la fractura.

## CAPITULO 4: DESARROLLO

### 11. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

A continuación, se adentrará al lector a los puntos relevantes de la metodología y desarrollo del proyecto, en el cual se muestran técnicas usadas, radares de avance, así como algunos aspectos generales, que se analizaron con la finalidad de la creación de protocolos y procesos que ayuden al funcionamiento y al desempeño de la seguridad e higiene de la organización.

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad al cambio por parte de la empresa.</li><li>• Control y Prevención de contingencias sanitaria dentro de la organización.</li><li>• Mejor Organización en las áreas involucradas.</li><li>• Programa de seguridad y salud dentro de la organización.</li><li>• Personal Proactivo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respuestas oportunas.</li><li>• Infraestructura.</li><li>• Personal capacitado.</li><li>• Convenio.</li><li>• Atención, acción y seguimiento.</li></ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fata de cultura y habito hacia la seguridad.</li><li>• Incumplimiento de las normas.</li><li>• Falta de indicadores de medición.</li><li>• Mala comunicación del personal hacia su seguridad.</li><li>• Incidentes y accidentes laborales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acción Legal.</li><li>• Desincorporación de la organización.</li></ul>

*Tabla 2: Análisis FODA*



La organización en su totalidad cuenta con un régimen de política abierta a cualquier tipo para la mejora de cualquiera de los procesos implementados o nuevos procesos y proyectos que se comienzan a implementar, de igual manera la organización dentro de las áreas involucradas para el control de todo tipo de contingencia o problemática que pueda afectar la integridad o el patrimonio de sus bienes.

En la actualidad la organización cuenta con algunas deficiencias derivadas de la organización administrativa para el seguimiento y control de áreas comunes e importantes como lo son seguridad, orden y limpieza, bien llamado de otra manera seguridad e higiene, como el no contar con protocolos y procesos íntegros de los ya antes mencionados departamentos involucrados, en consecuencia, de esto surge la necesidad de un proyecto que brinde ambos factores y así surge el proyecto CEDASOL. (Seguridad e Higiene).

## **11.1 Proyecto CEDASOL**

### **11.1.1 Implementaciones de Seguridad.**

- Se creó de una base de datos de registro de todo tipo de sucesos (Incidentes, Quejas, Sugerencias y peticiones) que puedan ocurrir.
- Se implementó un Correo electrónico, WhatsApp o número telefónico disponible en las horas de servicio adaptado para Atención directa, rápida y concisa de la problemática.
- Se capacitó y se ofreció Plan de acción inmediato y herramientas al personal y asociados para resolución o atención de las problemáticas.

### 11.1.2 Implementación de Limpieza.

- Se adquirieron nuevos vehículos de recolección de residuos sólidos con mejoras para facilitar su uso.
- Se implementó un equipo de acción multidisciplinario por parte del personal de Limpieza.
- Estudio de una posible mejor ruta de recolección de residuos sólidos.



*Ilustración 2: Herramienta de Limpieza*

### 11.1.3 Implementación de Orden.

- Protocolo de Ordenamiento 1 (Control de Entradas y Salidas).
- Protocolo de Ordenamiento 2 (Ordenamiento de área común y malas prácticas).

### 11.2 Indicadores.

**COYCEA Viñedos San Marcos, A.C.**  
**Indicadores del Centro de Abastos Viñedos San Marcos**

Datos Generales				
Nave	TIPO	Giro	Propietario / Usuario	Suma de Incidencias
B9-03	BODEGA		VALDEZ SAPIEN ERNESTO	1
L3-11	LOCAL	Aluminios	LARA FREGOSO MOISES	1
L7-10	LOCAL		PARADA GUERRERO NOEMI	1
L7-19	LOCAL		CASTRO RIVERA ALICIA	1
<b>SUMAS</b>				<b>7</b>

*Ilustración 3: Indicadores*

**11.2.1 Indicadores de Seguridad.**

Seguridad						
Cortinas Abiertas	Chapas violentadas, cortinas dañadas	Consumiendo bebidas alcohólicas o otras sustancias en	Robos	Faltas administrativas	Registros de entradas y salidas de	
0	0	0	0	0	0	0
<b>Total / Seguridad</b>						<b>0</b>

*Ilustración 4: Indicadores de Seguridad*

### 11.2.2 Indicadores de Orden.

Orden					
Vehículos abandonados	Andenes, pasillos y áreas común invadidos	Residuos no permitidos en contenedores desechados	Vehículos en segunda fila, obstrucción y/o ocupando de mas de dos cajones de estacionamiento	Instalaciones Bandalizados	Establecimientos según uso de suelo
0	1	0	1	0	0
<b>Total / Orden</b>					<b>2</b>

Ilustración 5: Indicadores de Orden

### 11.2.3 Indicadores de Limpieza.

Limpieza					
Mala práctica en tirar basura	Asociado que no recoge su basura generada	Basura que no separa (mal uso de los contenedores)	Fauna nociva y plaga (palomos)	Limpieza en calle, pasillos y andenes	Otro
	1				
1					
3	2	0	0	0	0
<b>Total / Limpieza:</b>					<b>5</b>

Ilustración 6: Indicadores de Limpieza

## 11.2.4 Datos de Indicadores.



**Tabla 3: Datos de Indicadores**

## 11.3 Metodología de Seguimiento de Seguridad.

Se creó una BDRI.

- Segunda Semana de Septiembre.

Se proporcionó la información a los encargados de Seguridad.

- Segunda Semana de Septiembre.

Se implementó la BDRI como control y seguimiento de las problemáticas.

- Tercera Semana de Septiembre y Cuarta Semana de Septiembre.

Se creó y se dio de alta un correo electrónico, WhatsApp o número telefónico disponible para las problemáticas.

- Primera Semana de Octubre.

Se capacitó y se ofreció un Plan de acción inmediato y herramientas al personal y asociados para resolución o atención de las problemáticas.

- Segunda y tercera Semana de Octubre.

### 11.3.1 BDRI (Base de Datos de Registro de Incidencias)

## Control de Incidencias

*Instrucciones de Uso*

Completar

1.- En la **hoja Registro** se completa por fila cada ticket generado: **Columna de B a H y columna K**. Cuando el ticket esté resuelto se debe cambiar su estado a "Resuelto" en la **columna C** y se debe ingresar la fecha de resolución en la **columna I**.

Resultado

1.- En la **hoja Incidencias Abiertas** se visualizarán aquellos tickets que están aún pendientes de resolución ordenados por prioridad y antigüedad. En el caso de que cambie el estatus del ticket se puede hacer click en "Ubicar en el registro". Esto lo llevará automáticamente a la hoja homónima donde ubicará ese ticket y podrá cambiarle su estado para que no aparezca como ticket abierto.

2.- En la **hoja Reportes** se realiza un resumen de los tickets abiertos y resueltos, tickets asignados por persona y tiempo de resolución promedio.

Aclaraciones

Esta plantilla tiene los cálculos efectuados en las hojas. De querer borrar una fila de información deben seleccionar las celdas con información y borrarlas. No se deben eliminar las filas completas porque pueden alterar los cálculos.

**Ilustración 7: Control de Incidencias**

### 11.3.2 Registro de Incidencias.

Ticket #	Estado	Prioridad	Descripción	Dirección	Informado por:	Asignado a:
23	Resuelto	Alta	Botellas de Cerveza Frente B10-No. 118	V. Rivier	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
24	Resuelto	Alta	Bolsa de escombros Entre B3' No. 202	V. Rivier	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
25	Resuelto	Alta	Basura de Pintura Pasillo V. Rivier y V. Snta. Elena	V. Rivier	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
26	Resuelto	Media	Pasillo Reja Levantada Frente a B5-05	V. Snta. Elena	Auxiliar de operación y Logistit. Departamento de Mantenimiento	
27	Resuelto	Alta	Basura Frente B6-08 No. 114	V. San Ignacio	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
28	Abierto	Alta	Tarimas Pasillo V. San Ignacio y V. San Jose	V. San Ignacio	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
29	Resuelto	Alta	Pasillo Basura, Tarimas y Carton Frente B7-20	V. San Ignacio	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
30	Abierto	Alta	Basura Aceite Quemado y Yeso Frente B6-17 No. 131	V. San Jose	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
31	Resuelto	Alta	Basura Frente B9-21 No. 119	V. Calafia	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
32	Resuelto	Alta	Basura Frente L4-05 No. 304	V. Carifan	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
33	Resuelto	Alta	Basura Frente L5-07 No. 108	V. Carifan	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
34	Resuelto	Alta	Cajas Frente L5-09 No. 112	V. Carifan	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
35	Resuelto	Alta	Tarimas y Basura Frente B2-01	V. San Marcos	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
36	Abierto	Alta	Queja de limpieza, ALMEX deja Basura en el anden	V. Rivier	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
37	Resuelto	Alta	Basura Frente B4-05 No. 108	V. Snta. Elena	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
38	Abierto	Alta	Pasillo B4 Tarimas, Basura, Rejas y Arpillas de Reciduos de ceboll	V. Snta. Elena	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
39	Resuelto	Alta	Basura y Botellas de arriero Entre B4-25 y B4-24	V. San Ignacio	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
40	Resuelto	Urgente	Reportan Robo B7-14 No. 228	V. San Ignacio	Auxiliar de operación y Logistit. Departamento de Vigilancia	
41	Resuelto	Alta	Arpilla y Bisas de Basura B6-19 No. 109	V. San Jose	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
42	Abierto	Alta	Pasillo con Basura Frente a B8'-27 y B8'-25	V. San Jose	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
43	Abierto	Media	Sugerencia sobre los señalamientos viales y delimitacion de espacio	V. Sto. Tomas	Auxiliar de operación y Logistit. Departamento de Operación y Logistica	
44	Abierto	Media	Pasillo Central Tapa Botada de drenaje	V. Sto. Tomas	Auxiliar de operación y Logistit. Departamento de Mantenimiento	
45	Resuelto	Alta	Basura Frente B9-06 No. 106	V. Sto. Tomas	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
46	Resuelto	Alta	Basura Frente B9-03 No. 100	V. Sto. Tomas	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
47	Resuelto	Alta	Tarimas y Basura Frente B9-23 No. 105	V. Calafia	Auxiliar de operación y Logistit. Asociado	
48	Resuelto	Alta	Cajas Frente B8-08 No. 112, B8-07 No. 110, B8-02 No. 100	V. San Jose	Titular de Operación y Logistit. Asociado	
49	Abierto	Alta	Malas Practicas Piedras 31.95	A. Tianquis	Titular de Operación y Logistit. Asociado	
50	Abierto	Alta	3 Vehiculos estacionados B8-21 No. 121	V. Sto. Tomas	Titular de Operación y Logistit. Asociado	
51	Abierto	Alta	Huevo	V. Vides	Titular de Operación y Logistit. Asociado	
52	Abierto	Alta	Caja seca, Malas Practicas B9-16 No. 123	V. Sto. Tomas	Asociado	
53	Resuelto	Urgente	Niños Piden dinero por tirar basura y la arrojan a otra parte no a la b.	A. Tianquis	Departamento de Limpieza	Departamento de Vigilancia
54	Abierto	Alta	Malas Practicas L8-12, Invasión de lugares	V. San Marcos	Titular de Operación y Logistit. Asociado	
55	Abierto	Alta	L2-22 Malas Practicas, No recolectan su basura	V. Vides	Titular de Operación y Logistit. Asociado	
56	Abierto	Media	Tapa dañada Pasillo San Jose- Santo tomas	V. San Jose	Titular de Operación y Logistit. Departamento de Mantenimiento	

**Ilustración 8: Registro de Incidencias**

### 11.3.3 Estatus Inicial.

Tabla Resumen				
Tickets	Urgente	Alta	Media	Baja
Abiertos	0	44	7	0
Resueltos	2	1	0	2
% Resueltos	100%	2%	0%	100%



Ilustración 9: Estatus Inicial

### 11.3.4 Estatus Actual.

Tabla Resumen				
Tickets	Urgente	Alta	Media	Baja
Abiertos	0	18	6	0
Resueltos	2	27	1	2
% Resueltos	100%	60%	14%	100%

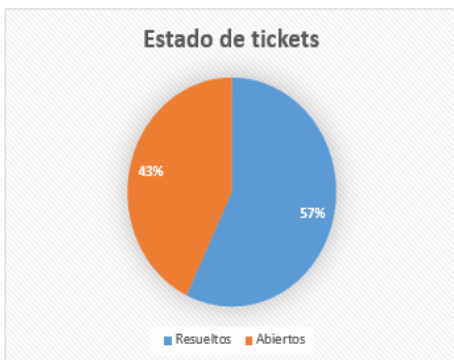


Ilustración 10: Estatus Actual

### **11.3.5 Creación de correo electrónico, WhatsApp o un teléfono disponible en las horas de servicio.**

Se procederá a la creación de un correo electrónico, asignación de un número de WhatsApp o un número de teléfono que será designado única y exclusivamente para la atención directa y rápida con los asociados y lograr que la resolución de los problemas en incidentes relacionados con el Centro de abastos Viñedos San Marcos sea mayormente agilizada y tenga un plan de acción más concreto para garantizar la seguridad no solo de los asociados, y administrativos sino también de las instalaciones y del personal ajeno que día con día visita el centro de abastos.

### **11.3.6 Capacitar y ofrecer Plan de acción inmediato y herramientas al personal y asociados para resolución o atención de las problemáticas.**

Una vez creado el correo electrónico, WhatsApp o un teléfono destinado para la atención directa y el control de cualquier tipo de problemática que se pueden encontrar en el Centro de Abastos Viñedos San Marcos hacia los Asociados, se procederá a ofrecer el servicio como tal a cada uno de los condóminos y una vez obtenida la herramienta de le impartirá una breve capacitación en el momento con el fin de que el proceso se lleve a cabo de manera inmediata y de la manera más controlada posible.

## **11.4 Metodología de Seguimiento de Limpieza.**

Llegada de los vehículos de recolección.

- Tercera Semana de Agosto.

Proporcionar la información a los encargados de limpieza.

- Cuarta Semana de Agosto.

Muestra y Reconocimiento de los elementos del vehículo

- Cuarta Semana de Agosto y mitad de Primera Semana de Septiembre.

Implementación de Nuevas Pruebas de la Ruta para la Recolección de Residuos Sólidos.



- Primera Semana de Septiembre.


Implementación de un equipo de trabajo multidisciplinario.

- Primera y Segunda Semana de Septiembre.

#### 11.4.1 Descripción del Equipo.

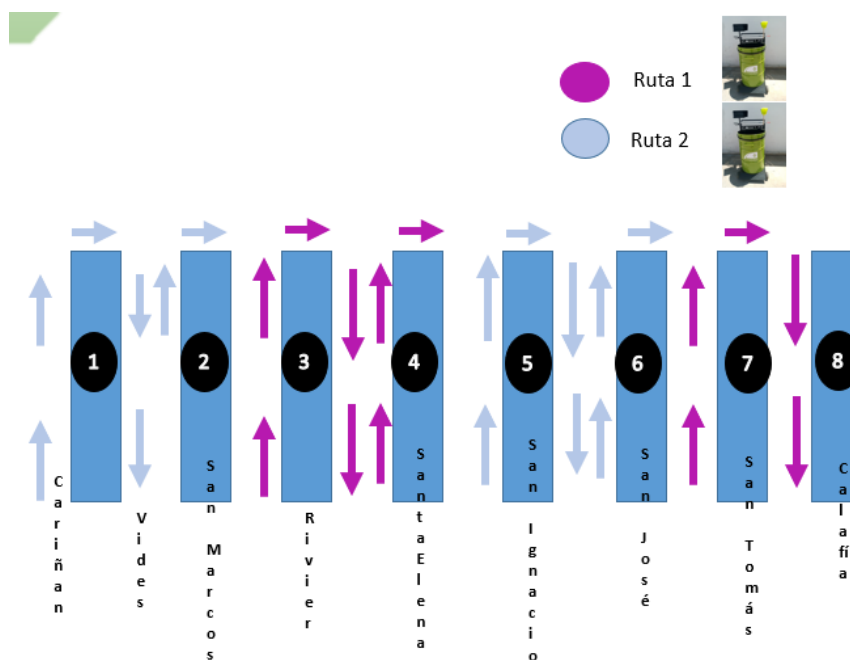
ARTICULO	DESCRIPCION
	<p><b>Centro de movilidad.</b></p> <p>Los carritos Recolectores Cuentan con una base reforzada y diseñada especialmente para el fácil transporte y recolección de Residuos sólidos para el departamento de Limpieza del centro agroalimentario “Viñedos San Marcos”.</p>
	<p><b>Tambo para Almacenaje.</b></p> <p>Los carritos cuentan con un tambo de almacenamiento para residuos sólidos en el cual se insertarán únicamente los residuos sólidos del “Centro de abastos Viñedos San Marcos” para el transporte y el almacenaje en los tambos contenedores de Residuos.</p>

	<p><b>Escoba.</b></p> <p>Cada uno de los carritos cuenta con una escoba para que el personal encargado de la limpieza realice la actividad de barrer las áreas comunes del “Centro de abastos Viñedos San Marcos”.</p>
	<p><b>Recogedor.</b></p> <p>Los Carritos Cuentan con un recolector de residuos para el fácil almacenaje dentro de los contenedores pertenecientes a la misma unidad móvil, tienen una gran capacidad y son fáciles de manipular.</p>
	<p><b>Pinzas Recolectoras.</b></p> <p>Entre las herramientas que se incluyeron en los carritos, se encuentran unas pinzas recolectoras de residuos sólidos ligeros estas para facilitar la manera de tomar estos residuos.</p>
	<p><b>Ruedas.</b></p> <p>Los vehículos cuentan con unas ruedas debidamente reforzadas para el fácil transporte de los residuos sólidos que arrojen las instalaciones.</p>

	<p><b>Vehículo Recolector.</b></p> <p>El vehículo recolector está conformado por todas y cada una de las partes que se describieron con anterioridad.</p> <p>La implementación de este vehículo es meramente para facilitar la implementación de las actividades en el área de Limpieza del “Centro de Abasto Agroalimentario Viñedos San Marcos”.</p>
---	--

**Tabla 4: Descripción del Equipo**

### 11.4.2 Ruta de Colección.









**Ilustración 11: Ruta de Colección**



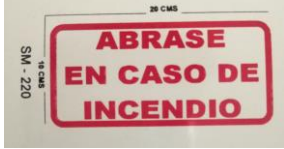





### 11.4.3 Señalética.

Actualmente la organización carece de servicio de señalética, debido a que no le daban el seguimiento necesario, esto tiene como consecuencia la mala identificación de oficinas dentro de la organización, así como también la identificación de ciertos departamentos. La siguiente tabla muestra las diferentes señaléticas que posteriormente se pretenden implementar dentro de la organización.

SEÑALÉTICA	DESCRIPCION
	<p>Esta es una de las señaléticas más utilizadas dentro de una organización ya que esta tiene como propósito el generar un buen ambiente dentro de ella, de no ser así genera un descuido o inquietud a los miembros de la organización.</p>
	<p>Dentro de las organizaciones tienen diferentes cuartos en donde solo el personal capacitado puede hacer maniobras por lo cual esta señal es de uso obligatorio.</p>
	<p>El servicio de comedor en las organizaciones se da por cierta hora por lo cual por higiene de la misma organización solo se debe tomar alimentos en los lugares adecuados a ella.</p>
	<p>En todas las organizaciones deben tener identificados los sanitarios por género ya que el uso de ellos es dependiendo el género de cada uno de los miembros de la organización.</p>

	<p>En todas las organizaciones deben tener identificados los sanitarios por género ya que el uso de ellos es dependiendo el género de cada uno de los miembros de la organización.</p>
	<p>La limpieza corre un papel muy importante dentro de las organizaciones ya que el ambiente laboral es mejor y el cuidado de la imagen hacia los clientes es buena.</p>
	<p>La basura tiene un impacto muy fuerte ya que ella genera un mal hábito dentro de las organizaciones por lo cual es de suma importancia colocar la basura en su lugar.</p>
	<p>Hoy en día debido a la pandemia sanitaria es indispensable lavarse las manos en cierto tiempo para evitar algún contagio dentro de ella, así como también al salir de los sanitarios.</p>
	<p>El agua dentro de las empresas es de uso obligatorio ya que es indispensable su ubicación dentro de las organizaciones.</p>
	<p>El uso de la luz eléctrica juega un papel importante dentro de las organizaciones ya que el uso que se le debe de dar es de cuidado y con mayor seguridad con el fin de no generar tanto consumo de energía.</p>

	<p>La vigilancia aparte de tenerla identificada debe tener un registro donde pueda justificar las personas que entran y salen de la organización.</p>
	<p>El mantenimiento como tal a máquinas de la organización u otro tipo de situaciones es de suma importancia ya que debe de estar identificada en toda la organización.</p>
	<p>Dentro de los centros de cómputo su mayor función se debe al control de cámaras o algún uso adecuado por parte de los miembros de la organización por lo cual debe de ser identificada.</p>
	<p>Definir las mejores rutas de evacuación y señalización es de gran utilidad para la prevención y seguridad de los miembros de la organización.</p>
	<p>Definir las mejores rutas de evacuación y señalización es de gran utilidad para la prevención y seguridad de los miembros de la organización.</p>
	<p>Las salidas de emergencia dentro de las organizaciones son de uso importante para tener identificadas las salidas en caso de algún accidente.</p>
	<p>El uso de botiquín en las empresas es muy importante ya que sirve de ayuda para primeros auxilios, así como también su identificación dentro de la organización es importante.</p>

	<p>El extintor es importante para la prevención de incendios dentro de la organización por lo cual su identificación es importante.</p>
	<p>Esta señalética es de utilidad para información de que hacer en caso de sismos e incendios dentro de las organizaciones.</p>
	<p>Esta señal va identificada con el extintor que sirve como lectura a la hora de ejercer un incendio dentro de la organización.</p>
	<p>La identificación del estacionamiento es indispensable para la facilidad de los clientes o miembros de la organización.</p>
	<p>Señalética para identificar la sala de juntas dentro de la organización.</p>
	<p>Señalética para identificar la recepción dentro de la organización.</p>
	<p>Señalética para identificar el área de contabilidad dentro de la organización.</p>
	<p>Señalética para identificar cada uno de los puestos de vigilancia establecidos por toda la planta.</p>

	<p>Señalética para identificar las oficinas dentro de la organización.</p>
	<p>Señalética para identificar la sala de espera dentro de la organización lo cual va encaminada con la recepción.</p>
	<p>Señalética para identificar la dirección dentro de la organización.</p>
	<p>Señalética para identificar la entrada a la organización.</p>
	<p>Señalética para identificar la salida dentro de la organización</p>

**Tabla 5: Señalética**

## 11.5 Metodología de seguimiento de Orden.

### 11.5.1 Protocolo de orden 01 (control de entradas y salidas).

1. Se creó formatos de llenado y recolección de datos referente a entrada y salida de vehículos.
2. Se proporcionó las herramientas de recolección de datos al personal de vigilancia para resguardo del orden.
3. Se implementó un proceso de recolección de datos el cual es el siguiente:
  - Al momento de llegada a la entrada principal de COYCEA Viñedos San Marcos se le pedirá a toda persona que desee ingresar al centro de abastos se solicitara su identificación y se registrara nombre completo del chofer, Destino, No. de placas, etc. (Tabla 5, Tabla 6).







de Operación y Logística se Procederá a la redacción de Circulares, Avisos o notificaciones, en el cual se mencionara la problemática que el asociado está practicando y el plazo que se le dará para que deje de hacerlo o se recurrirá al siguiente punto.

- Si el asociado o personal a cargo no resuelve el problema en el plazo redactado en el aviso previo a este punto se procederá a una sanción mayor dependiendo según sea el caso y la gravedad de su falta.

### **11.6 Beneficios de Seguridad.**

- Control de Registros de incidencias.
- Acción rápida ante casos extremos.
- Proceso de acción inmediata.
- Llenado de casillas faltantes en la base de datos única.
- Proporción de Herramientas Para Casos de Incidencias.
- Concientización y capacitación de los asociados conforme al tema.

### **11,7 Beneficios de Limpieza.**

- Herramental apropiado para el desarrollo de las actividades de limpieza.
- Un equipo de trabajo multifuncional y eficiente.
- Una ruta logística fluida y orientada a acortar el tiempo de acción en la recolección de residuos sólidos.
- Buen manejo de los residuos sólidos.
- Separación de residuos.
- Mejora de la productividad.
- Imagen positiva de la organización.
- Ambientes saludables.
- Ahorro de dinero.

- Reducción de accidentes y enfermedades.

### **11.8 Beneficios de Orden.**

- Cultura y concientización del reglamento y el respeto de las instalaciones y sus semejantes.
- Ordenamiento de áreas comunes y prevención de malas prácticas en las instalaciones del Centro de Abastos Viñedos San Marcos
- Control de tránsito en horas laborales en las instalaciones.
- Seguridad ante robos o algún tipo de prácticas que afecten la integridad física o el patrimonio e instalaciones de COYCEA Viñedos San Marcos.
- Mejor Servicio y atención a los clientes y asociados.

### **11.9 Resultados Esperados de Seguridad.**

- Total, Retención de la forma de Utilización del Equipo
- Implementación de la base de datos para un mejor seguimiento y control de incidencias y problemáticas detectadas.
- Creación de redes de comunicación inmediatas para la correcta atención a los clientes.
- Recaudar información necesaria para la base de datos única en los aspectos que son necesarios.
- Mejor retención de la información y la idea dentro del proceso que se encuentra en implementación.

### **11.10 Resultados Esperados de Limpieza.**

- Total, Retención de la forma de Utilización del Equipo

- Implementación de un equipo multidisciplinario para el manejo de los vehículos de recolección.
- La mejor Ruta de Recolección y Almacenamiento de los Residuos sólidos.
- Concientizar a el personal y asociados de lo que se debe hacer y no con los residuos sólidos.

#### **11.11 Resultados Esperados de Orden.**

- La correcta utilización de las instalaciones del Centro de Abastos.
- Respeto entre los condóminos y asociados hacia el reglamento y sus semejantes.
- Seguridad y control del tránsito y actividades que se realizan dentro de la organización.
- Menor número de incidencias registradas.
- Concientizar a el personal y asociados de lo que se debe hacer y notificarles de lo que se está haciendo.

## **CAPITULO 5: RESULTADOS**

### **12. RESULTADOS**

- Implementación de Manual de Seguridad aprobado por directivos de la organización, al 100%
- Contratación de equipo de seguridad con disponibilidad 24 horas, al 100%
- Personal de Atención a Clientes para control de problemas y acción inmediata, al 100%
- Medidas sanitarias, termómetro infrarrojo, gel, Lysol etc, al 100%

- BDRI (Base de datos para control de entradas, salidas e incidencias), al 100%
- Formatos de entradas y salidas autorizados por la organización, al 100%
- Herramientas autorizadas para plan de mantenimiento, al 100%
- Apoyo de becarios parra personal de recepción de quejas y sugerencias, al 100%
- Uniforme de personal autorizado para todos los miembros de la organización, al 100%
- Exposición de rutas logísticas para mejora de limpieza dentro de la organización. Al 100%
- Botes de basura con su separación correspondiente, al 100%
- Reglamento interno autorizado, al 90%
- Límites de estacionamientos autorizados pintura proporcionada, al 50%

## **CAPITULO 6: CONCLUSION.**

### **13. CONCLUSION**

Si bien en la actualidad se cuentan con objetivos específicos para que cada uno los miembros pertenecientes a la organización se sientan cada vez mejor capacitados en el desarrollo de las actividades cotidianas, es evidente que las empresas deberían dedicar parte de sus esfuerzos a comprender el comportamiento humano de sus colaboradores

con lo cual pueden contribuir a mejorar su calidad de trabajo y la calidad de acciones en sus actividades.

El sentido de pertenencia es la clave y un factor fundamental para que una empresa pueda sobresalir en el mundo tan competitivo y globalizado en el que nos encontramos en estos momentos, ya que los colaboradores son los que hacen la diferencia ante la competencia así como los departamentos involucrados, son ellos los que le dan una buena o mala imagen de la empresa y al final, los que ayudan al desarrollo de las tareas individuales y a alcanzar los objetivos y metas de la organización.

El proyecto en cuestión, se constituye en una oportunidad de control y estandarización de procesos que pueda conocer a través de las metodologías implementadas, cómo una buena estrategia organizacional puede contribuir en forma positiva a la consecución de los objetivos de la empresa. Es claro que ya hay procesos de los que a través de la experiencia pueden hablar con propiedad de estos temas y como puede aplicarse a las organizaciones.

El proyecto que se encuentra actualmente en implementación, nos permitió tomar en cuenta y abarcar todas y cada una de las problemáticas de mayor impacto en un centro de abastecimiento, de igual manera nos está permitiendo forjar la base de un modelo de abastecimiento a gran escala en el estado, el cual hace referencia a tres puntos críticos en los centros de abastos.

## **CAPITULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.**

### **14. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS**

- Aplique formulación y evaluación de proyectos.
- Desarrolle Atención al Cliente.
- Aplique Procesos de Operación y Logística.

- Desarrolle capacidad de análisis de información.
- Desarrolle capacidad de análisis estadístico.
- Desarrolle habilidades sociales, interactuar en ambientes cerrados y hostiles.
- Aplique interpretación de comunicación verbal, no verbal, corporal y kinestésica.
- Aplique solución de problemas.
- Aplique orientado a objetivos.
- Desarrolle apego a normas.
- Aplique capacidad de aprendizaje.
- Aplique comunicación efectiva.
- Desarrolle trabajo en equipo.
- Desarrolle actitud de servicio.
- Desarrolle compromiso, cumplimiento de tareas.
- Aplique enfoque a resultados.
- Aplique integridad.
- Desarrolle inteligencia emocional.
- Desarrolle respeto por las personas.
- Desarrolle trabajo bajo presión.



## CAPITULO 8: FUENTES DE INFORMACION.

### 15. FUENTES DE INFORMACION.

#### Referencias

- Abastecimiento, F. L. (1 de Marzo de 2020). *Mercados mayorista: accion frente al COVID-19*. Obtenido de Mercados mayorista: accion frente al COVID-19.: <http://www.fao.org/3/ca8442es/CA8442ES.pdf>
- AVQ Consultoria Integral, S. (2012). *Estudio para el desarrollo de un esquema de gestion para centros de abasto en Mexico*. Obtenido de Estudio para el desarrollo de un esquema de gestion para centros de abasto en Mexico: <http://www.siam.economia.gob.mx/work/models/Prologyc/Resource/2/1/images/EstudioparaelDesarrollodeunEsquemadeGestionparaCentrosdeAbastoenMexico.pdf>
- Girón, V. M. (3 de Mayo de 2014). *La Central de Abasto de Guadalajara: Retos para superar su creciente inviabilidad*. Obtenido de La Central de Abasto de Guadalajara: Retos para superar su creciente inviabilidad: <http://www.revistainternacionaldelmundoeconomicoydelderecho.net/wp-content/uploads/RIMED-David-L%C3%B3pez-central-de-abasto.pdf>
- Mercado, S. J. (27 de Septiembre de 2006). *Reglamento de mercados de abastos, bodega de abastos, mercados publicos municipales y comercio*. Obtenido de Reglamento de mercados de abastos, bodega de abastos, mercados publicos municipales y comercio: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Jalisco/Todos%20los%20Municipios/wo49088.pdf>
- Rosa Marina Madrid Paredones, y. R. (28 de Octubre de 2013). *Ciencia Administrativa*. Obtenido de Ciencia Administrativa: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/01/04CA201302.pdf>
- Torres, F. T. (16 de Marzo de 2011). *El abasto de alimentos en Mexico hacia una transicion economica y territorial*. Obtenido de El abasto de alimentos en Mexico hacia una transicion economica y territorial.: <https://www.redalyc.org/pdf/118/11819777004.pdf>

## **CAPITULO 9: ANEXOS**

### **9.1 Anexo 1:**

**9.1.1** Indicadores de Bodegas Locales y Piedras\_julio 2020.xlsx

### **9.2 Anexo 2:**

**9.2** Seguimiento y control de Incidencias.xlsx

### **9.3 Anexo 3:**

**9.3** Proyecto CEDASOL.pptx