

**DISEÑO DE UN ESQUEMA PARA LA INTEGRACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
HSEQ EN EL SECTOR TERCIARIO, EMPRESA REYES LÓPEZ S.A.S
SUPERMERCADOS MI FUTURO UBICADO EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR-
CESAR**

AUTORA:

KAREN JOHANA TOVAR DAZA

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA AMBIENTAL Y SANITARIA
VALLEDUPAR-CESAR
2025**

**DISEÑO DE UN ESQUEMA PARA LA INTEGRACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
HSEQ EN EL SECTOR TERCIARIO, EMPRESA REYES LÓPEZ S.A.S
SUPERMERCADOS MI FUTURO UBICADO EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR-
CESAR**

AUTORA:

KAREN JOHANA TOVAR DAZA

DIRECTORA:

LORENA SIERRA

Dra.

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA AMBIENTAL Y SANITARIA
VALLEDUPAR-CESAR
2025**

3. TABLA CONTENIDO

	Pag
INTRODUCCION.....	13
1. SITUACION PROBLEMA EN LA EMPRESA REYES LOPEZ S.A.S.....	14
2. JUSTIFICACION DE LA PRACTICA.....	16
3. OBJETIVOS.....	18
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	18
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	18
4. MARCO REFRENCIAL.....	19
4.1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA REYES LOPEZ S.A.S.....	19
4.1.1. Información Básica.....	19
4.1.2. Reseña Histórica.....	20
4.1.3. Planeación Estratégica.....	20
4.1.3.1. Misión.....	20
4.1.3.2. Visión.....	20
4.1.4. Política Ambiental.....	21
4.1.5. Política de Calidad.....	21
4.1.6. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	21
4.1.7. Organigrama.....	21
4.1.8. Mapa de Procesos.....	22

4.2. MARCO CONTEXTUAL.....	23
4.2.1. Ubicación Geográfica General.....	23
4.2.2. Ubicación Geográfica Sitio de Practicas.....	24
4.3. MARCO CONCEPTUAL.....	25
4.4. MARCO LEGAL.....	27
4.4.1. Información Normativa en Colombia.....	27
5. MARCO METODOLOGICO DE LA PRACTICA.....	29
5.1. CAMPO DE APLICACIÓN DE PRACTICAS.....	29
5.1.1. Línea de Investigación.....	29
5.1.2. Sub-Línea de investigación del programa.....	29
5.2. FUNCIONES ESPECIFICAS A DESARROLLARA.....	29
5.3. PERFIL DEL SUPERVISOR ASIGNADO EN LA EMPRESA.....	30
5.3.1. Información del Supervisor.....	30
5.4. DESARROLLO METODOLOGICO.....	31
5.4.1. Información Metodológica.....	31
6. ANALISIS Y RESULTADOS DE LA PRACTICA.....	33
6.1. ANALIZAR EL ESTADO ACTUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA EMPRESA, IDENTIFICACNDO LAS FALENCIAS EN LOS ASPECTOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	33
6.1.1. Revisión Documental del SG-SST Existente en la Empresa.....	34
6.1.1.1. Descripción.....	34

6.1.1.2. Justificación.....	34
6.1.1.3. Aplicación.....	34
6.1.1.4. Explicación de Como el SG-SST se Relacionaría con SG-C y SG-A.....	35
6.1.1.4.1. Tipos de Accidentes.....	35
6.1.1.4.2. Indicadores de Desempeño en Calidad y Medio Ambiente.....	36
6.1.1.4.3. Aplicación en Caso Real.....	37
6.1.1.4.4. Optimización del Riesgo.....	38
6.1.2. Identificación de Necesidades en Calidad y Medio Ambiente.....	39
6.1.2.1. Descripción.....	39
6.1.2.2. Justificación.....	40
6.1.2.3. Aplicación.....	40
6.1.2.3.1. Metodología y Resultado en la Evolución de Actividades Operativas.....	41
6.1.2.3.2. Metodología y Resultado del Análisis del Manejo de Residuos.....	41
6.1.2.3.3. Metodología de las Preguntas Realizadas al Personal.....	42
6.1.2.3.4. Técnica FODA.....	42
6.1.3. Diagnóstico de las brechas en Gestión de Calidad y Ambiental.....	44
6.1.3.1. Descripción.....	44
6.1.3.2. Justificación.....	44
6.1.3.3. Aplicación.....	44
6.1.3.3.1. Análisis Benchmarking.....	45

6.2. DISEÑAR UN ESQUEMA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE QUE SE INTEGRE CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO YA EXISTENTE.....	48
6.2.1. Esquema de SG-HSEQ.....	48
6.2.1.1. Descripción.....	48
6.2.1.2. Justificación.....	48
6.2.1.3. Aplicación.....	48
6.2.1.3.1. Diagrama SIPOC por Área.....	49
6.2.1.3.2. Información de responsables HSEQ.....	52
6.2.1.3.3. Diseño del Sistema Integrado de Gestión HSEQ.....	54
6.2.2. Desarrollo de Políticas, Procedimientos y Creación de Formatos en Calidad y Medio Ambiente.....	57
6.2.2.1. Descripción.....	57
6.2.2.2. Justificación.....	57
6.2.2.3. Aplicación.....	57
6.3. DESARROLLAR UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA FUTURA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN HSEQ, CONTEMPLANDO LAS NORMATIVAS VIGENTES Y MEJORANDO LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS.....	60
6.3.1. Definición del Cronograma de Implementación del sistema Integrado HSEQ....	60
6.3.1.1. Descripción.....	60
6.3.1.2. Justificación.....	60

6.3.1.3. Aplicación.....	60
6.3.1.3.1. Método PERT.....	61
6.3.1.3.2. Cronograma con el Método PERT.....	61
6.3.2. Asignación de Responsables para la implementación del sistema.....	62
6.3.2.1. Descripción.....	62
6.3.2.2. Justificación.....	62
6.3.2.3. Aplicación.....	62
6.3.2.3.1. Matriz RACI Para la Implementación del Sistema HSEQ.....	63
6.3.3. Propuesta de Indicadores de Desempeño Para la Evaluación del Sistema.....	64
6.3.3.1. Descripción.....	64
6.3.3.2. Justificación.....	64
6.3.3.3. Aplicación.....	65
6.3.3.3.1. Propuesta de KPI.....	65
7. CONCLUSIONES.....	67
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	69
9. ANEXOS.....	71
10. REGISTROS FOTOGRAFICOS.....	114

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama - Estructura Organizacional Empresa Reyes López S.A.S.....	22
Figura 2. Mapa de Procesos de la Empresa Reyes López S.A.S.....	22
Figura 3. Demarcación Geográfica del País de Desarrollo de las Prácticas Académicas.....	23
Figura 4. Demarcación del Departamento de Desarrollo de la Practica Académica.....	24
Figura 5. Demarcación del Municipio de Desarrollo de la Practica Académica.....	24
Figura 6. Demarcación del Sitio de la Práctica Académica Empresa Reyes López S.A.S....	24
Figura 7. Diagrama FODA.....	43
Figura 8. Desempeño Comparativo en Benchmarking.....	47
Figura 9. Diagrama SIPOC (carnicería).....	49
Figura 10. Diagrama SIPOC (carnicería embutido).....	50
Figura 11. Diagrama SIPOC (panadería).....	50
Figura 12. Diagrama SIPOC (fruver).....	51
Figura 13. Diagrama SIPOC (bodega).....	51
Figura 14. Diagrama de flujo integrado HSEQ.....	55

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Información Básica de la Empresa Reyes López S.A.S.....	19
Tabla 2. Normativas Vigentes en Colombia a los Sectores HSEQ.....	27
Tabla 3. Información del responsable de la Supervisión de las Práctica Profesionales	30

Tabla 4. Descripción de Métodos - Instrumentos - Técnicas y Normativas Aplicadas.....	31
Tabla 5. Tipos de Accidentes Identificados en la Empresa Reyes López S.A.S.....	35
Tabla 6. Indicadores de Desempeño Aplicados en la Empresa Reyes López S.A.S.....	36
Tabla 7. Ejemplo de Análisis Integral de Uso Inadecuado de Tapabocas.....	38
Tabla 8. Optimización del Riesgo.....	38
Tabla 9. Evaluación de Actividades Operativas.....	41
Tabla 10. Análisis del Manejo de Residuos	41
Tabla 11. Resultados de Entrevista	42
Tabla 12. Resultados de Benchmarking.....	46
Tabla 13. Matriz de Responsabilidades por Área.....	52
Tabla 14. Acciones Aplicadas y Resultados Obtenidos en la Integración de SG-HSEQ.....	53
Tabla 15. Política Integrada de Calidad, Ambiental y SST.....	54
Tabla 16. Matriz de Responsabilidades del Sistema Integrado HSEQ.....	55
Tabla 17. Actividades Clave Implementadas en el SG-HSEQ.....	58
Tabla 18. Políticas Adaptadas en el SG-HSEQ.....	58
Tabla 19. Redacción de Manuales y Procedimientos.....	59
Tabla 20. Calculo de Tiempos con el método PERT.....	61
Tabla 21. Cronograma PERT.....	61
Tabla 22. Matriz RACI Para la Asignación de Responsabilidades.....	74
Tabla 23. Propuesta de KPI.....	77

7. CONCLUSIÓN

El diseño y futura implementación del esquema de gestión HSEQ en la empresa Reyes López S.A.S. (Supermercados MI FUTURO) permitió consolidar un sistema integrado que fortaleció los aspectos de calidad, seguridad, salud ocupacional y gestión ambiental, en coherencia con los objetivos planteados.

En relación con el objetivo general, se logró establecer un esquema de sistema integrado de gestión HSEQ que oriento a la empresa hacia la mejora de la calidad del servicio, la sostenibilidad ambiental y la seguridad y salud de os trabajadores en las áreas críticas de carnicería, embutidos, panadería, fruver y bodega.

Respecto al **primer objetivo específico**, el análisis del estado actual permitió identificar falencias como la falta de control en la separación de residuos, la supervisión insuficiente en el uso de EPP y problemas en el etiquetado de productos. Estos hallazgos sirvieron de base para diseñar estrategias de mejora.

En cuanto al **segundo objetivo específico**, se diseñó un sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente complementario al SG-SST ya existente, elaborando políticas, procedimientos y formatos que guiaron la operación bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y 45001:2018.

Finalmente, respecto al **tercer objetivo específico**, se desarrolló un plan de acción con cronogramas, matrices de responsabilidades y propuestas de indicadores clave de desempeño (KPI), que permitieron planear la futura implementación del sistema y garantizar su mejora continua.

Los resultados obtenidos mostraron avances significativos en la calidad del producto y en la reducción de riesgos laborales, aunque persistieron limitaciones en la separación de residuos y en la supervisión de prácticas de seguridad, lo que evidenció áreas de mejora.

En conclusión, el proyecto demostró que la empresa avanzó hacia un modelo de operación más seguro, eficiente y sostenible, cumpliendo con los objetivos propuestos y consolidando una

**DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA
AMBIENTAL Y SANITARIA**

base sólida para el fortalecimiento de su posición competitiva y su compromiso con la responsabilidad social y ambiental.



8. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alcaldía de Valledupar. (2024). *Mapa de Valledupar, Cesar*. Google Maps. <https://www.google.com/maps>
- Ávila, M. P. (2021). *Análisis de gestión ambiental en empresas del sector retail: Un estudio de caso en Valledupar, Colombia* [Tesis de grado, Universidad Popular del Cesar]. Universidad Popular del Cesar.
- Colombia. (1979). *Ley 9 de 1979: Ley General de Salud*. Congreso de Colombia.
- Colombia. (2015). *Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Ministerio de Trabajo.
- Gobernación del Cesar. (2024). *Mapa del Departamento del Cesar*. Google Maps. <https://www.google.com/maps>
- Google Maps. (2024). *Mapa de Colombia*. <https://www.google.com/maps>
- Gómez, P. R. (2022). Benchmarking y mejora continua en empresas del sector terciario. En J. A. Sánchez & M. L. Ruiz (Eds.), *Gestión de calidad y sostenibilidad en América Latina* (pp. 215-230). Editorial Académica.
- ISO. (2018). *ISO 45001:2018: Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso*. Organización Internacional de Normalización.
- ISO. (2022). *ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. Organización Internacional de Normalización.
- Mi Futuro. (2024). *Reseña histórica de la empresa Reyes López S.A.S. (Supermercados Mi Futuro)* [Documento interno].
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2024). *Descripción geográfica de Colombia*. Ministerio de Relaciones Exteriores.

**DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA
AMBIENTAL Y SANITARIA**

- Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). *Guía de indicadores de gestión ambiental en Colombia*. <https://www.minsalud.gov.co>
- Nunhes, T. V., Motta, L. C., & de Oliveira, O. J. (2016). Development of an integrated management system (IMS) for social responsibility based on ISO 26000. *Journal of Cleaner Production*, 139, 411–422. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.08.027>
- Puentes, J., & Toledo, L. (2012). Implementación de un sistema de gestión integrado en empresas del sector terciario: Un enfoque hacia la sostenibilidad. *Revista de Ingeniería y Tecnología*, 9(2), 102–115.
- Reyes López S.A.S. (2024). *Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)* [Documento interno].
- Supermercados Mi Futuro. (2024). *Misión y visión de Supermercados Mi Futuro* [Documento interno].
- Universidad Popular del Cesar. (2024). *Guía orientadora para la presentación de informes de prácticas académicas*. Facultad de Ingeniería y Tecnología, Programa de Ingeniería Ambiental y Sanitaria.



