



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL”

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS CON MENCIÓN EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

**“ESTRATEGIAS PARA CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS
OPERATIVOS RELEVANTES EN LA BODEGA DE UNA
DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA”**

AUTOR: PAOLA LEONOR Crespín Villavicencio

TUTOR: Verónica Silva Ortega

GUAYAQUIL – ECUADOR

AGOSTO 2016

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL

TÍTULO: ESTRATEGIAS PARA CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS RELEVANTES EN LA BODEGA DE UNA DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA

AUTOR: Paola Leonor Crespín Villavicencio

REVISORES: Cpa. Erika Quiñonez Alvarado, Mgs.

INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil

FACULTAD: Ciencias Administrativas

CARRERA: Maestría en Administración de Empresas con mención en Calidad y Productividad

FECHA DE PUBLICACIÓN:

Nº DE PÁGS.: 40

ÁREA TEMÁTICA: Procedimientos Operativos Relevantes

PALABRAS CLAVES: Procedimiento Operativo Relevante, Prevención, Seguridad y Salud Ocupacional.

RESUMEN: El desarrollo del presente trabajo es en la empresa DIFARE S.A. en la bodega de la regional costa donde se han identificado problemas en dos subelementos del procedimiento operativo relevante que son: Investigación de accidentes y permisos de trabajo. Este trabajo tiene como objetivo establecer estrategias para mejorar el cumplimiento de los procedimientos operativos relevantes en investigación de accidentes y permisos de trabajo. El estudio realizado es descriptivo, documental y de campo. Se evidenció que el personal de de la bodega desconoce el procedimiento de investigación de accidentes y permiso de trabajo los mismos se encuentran dentro del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa, con esto no se logra una eficiente comunicación, no se emite permiso de trabajo y finalmente la falta de personal en el área provoca la demora en la atención a los requerimientos. Con la necesidad de realizar un cambio en el procedimiento operativo relevante se concluye que se debe reforzar la comunicación, contar con un formato de permiso de trabajo y presentar una nueva estructura para el área de seguridad.

Nº DE REGISTRO(en base de datos):

Nº DE CLASIFICACIÓN:
Nº

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF

<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO
-------------------------------------	----	--------------------------	----

CONTACTO CON AUTOR: PAOLA LEONOR CRESPIÓN VILLAVICENCIO

Teléfono:
0996431796

E-mail:
paolitacrespin@gmail.com

CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL – FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS – SECRETARÍA DE POSTGRADO

Nombre: COORD. CECILIA OREJUELA academico@maeug.edu.ec

Teléfono:

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del estudiante Paola Leonor Crespín Villavicencio, del Programa de Maestría Administración de Empresas con mención en Calidad y Productividad, nombrado por el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas CERTIFICO: que el Trabajo de Titulación Especial titulado “Estrategias para el cumplimiento de procedimientos operativos relevantes en la bodega de una Distribuidora Farmacéutica”, en opción al grado académico de Magíster en Administración de Empresas con mención en Calidad y Productividad, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

Atentamente

Ing. Verónica Silva Ortega, Mgp

TUTOR

Guayaquil, 29 de agosto de 2016

DEDICATORIA

A mi Dios, A mis padres, A todos mis
seres queridos, A la Empresa en la cual
laboro Distribuidora Farmacéutica
Ecuatoriana DIFARE S. A.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Divina Misericordia y a todas las personas que me brindaron su apoyo en todo momento, por permitirme finalizar mis estudios de cuarto nivel, también parte de mi inspiración en el desarrollo de mi trabajo de titulación especial se lo debo a la empresa Distribuidora Farmacéutica Ecuatoriana DIFARE S. A.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación especial, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

Paola Leonor Crespín Villavicencio

CI: 0924990070

Abreviatura

BPA'S: Buenas Prácticas de almacenamiento, distribución y transporte para establecimientos farmacéuticos.

CONSAPER: “Consapevolezza” (latin consaper: tener el exacto conocimiento de uno mismo. Este estado de “consapevolezza” es el resultado de dos acciones: conocimiento y conciencia

DIFARE: Distribuidora Farmacéutica Ecuatoriana DIFARE S. A.

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

ISO 9000: Gestión de Calidad

ISO 14000: Gestión Ambiental

ISO 45001: Gestión de Seguridad y salud ocupacional.

ISO 26000: Responsabilidad Social

INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

OIT: Organización Internacional del Trabajo

PREVENET: Red de Salud Preventiva

SSO: Seguridad y Salud Ocupacional

SGI: Sistemas de Gestión Integrados

USFQ: Universidad San Francisco de Quito

UPSE: Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador

Tabla de contenidos

Ficha de registro de trabajo de titulación especial.....	i
Certificación del tutor.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración expresa.....	v
Abreviatura.....	vi
Tabla de contenidos.....	vii
Indicé de tablas.....	ix
Indicé de figura.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
Delimitación del problema:.....	3
Formulación del problema:.....	5
Justificación:.....	5
Objeto de estudio.....	6
Campo de acción o de investigación.....	6
Objetivo general:.....	6
Objetivos específicos:.....	6
La novedad científica:.....	6
Capítulo 1 MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Teorías generales.....	8
1.2 Teorías sustantivas.....	9

1.3	Referentes empíricos	11
Capítulo 2 MARCO METODOLÓGICO		14
2.1	Metodología:	14
2.2	Métodos:.....	14
2.3	Hipótesis.....	15
2.4	Universo y muestra.....	15
2.5	Operacionalización de variables.....	17
2.6	Gestión de datos	18
2.7	Criterios éticos de la investigación.....	22
Capítulo 3 RESULTADOS		24
3.1	Antecedentes de la unidad de análisis o población	24
3.2	Diagnostico o estudio de campo:	26
Capítulo 4 DISCUSIÓN		29
4.1	Contrastación empírica:.....	29
4.2	Limitaciones:.....	30
4.3	Líneas de investigación:	31
4.4	Aspectos relevantes	31
Capítulo 5 PROPUESTA		32
Conclusiones.....		37
Recomendaciones.....		38
Referencias.....		40
Apéndice.....		46

Índice de Tablas

Tabla:1 Estructura de las divisiones DIFARE.....	2
Tabla:2 Variables de los procedimientos de accidentes de trabajo y permisos de trabajo de la Empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.....	17
Tabla:3 Resultado de la encuesta pregunta # 1.....	18
Tabla:4 Resultado de la encuesta pregunta # 2.....	19
Tabla:5 Resultado de la encuesta pregunta # 3.....	20
Tabla:6 Resultado de la encuesta pregunta # 4.....	21
Tabla:7 Resultado de la encuesta pregunta # 5.....	22
Tabla:8 Actividad de reforzamiento para la difusión de una cultura preventiva.....	34

Índice de Figuras

Figura:1 Resultado encuesta del procedimiento operativo relevante de la pregunta # 1.....	18
Figura:2 Resultado encuesta del procedimiento operativo relevante de la pregunta # 2.....	19
Figura:3 Resultado encuesta del procedimiento operativo relevante de la pregunta # 3.....	20
Figura:4 Resultado encuesta del procedimiento operativo relevante de la pregunta # 4.....	21
Figura:5 Resultado encuesta del procedimiento operativo relevante de la pregunta # 5.....	22
Figura:6 Resultado Encuesta del procedimiento Operativo Relevante demostrados en datos de porcentaje, tomada del estudio de campo	24
Figura:7 Nivel de cumplimiento del procedimiento operativo relevantes.....	26
Figura:8 Cumplimiento total del procedimiento operativo relevante de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.	27
Figura:9 Formato de permisos de trabajo.....	33
Figura:10 Estructura área de Seguridad y salud ocupacional en las Bodegas a nivel nacional	36
Figura:11 Carta de Autorización DIFARE.....	46
Figura:12 Estructura Logística.....	47
Figura:13 Árbol del Problema.....	48
Figura:14 Guía para registrar el formato del permiso de trabajo de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa	48
Figura:15 Análisis de resultado	51
Figura:16 Análisis de resultado	51

Resumen

El desarrollo del presente trabajo es en la empresa Distribuidora Farmacéutica Ecuatoriana DIFARE S.A. en la bodega de la regional costa donde se han identificado problemas en dos subelementos del procedimiento operativo relevante que son: Investigación de accidentes de Trabajo y permisos de trabajo. Este trabajo tiene como objetivo establecer estrategias para mejorar el cumplimiento de los procedimientos operativos relevantes en investigación de accidentes y permisos de trabajo de DIFARE. El estudio realizado es descriptivo, documental y de campo; se utilizó como técnica la observación dirigida y encuestas. Se evidenció que el personal de DIFARE de la bodega regional costa desconoce el procedimiento de investigación de accidentes y permiso de trabajo los mismos se encuentran dentro del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa, con esto no se logra una eficiente comunicación cuando se materializa un accidente de trabajo, tampoco se realiza el permiso de trabajo de manera formal es decir no existe trazabilidad y finalmente la falta de personal en el área de seguridad y salud ocupacional provoca la demora en la atención a los requerimientos que solicita el personal interno y externo de la empresa. Con la necesidad de realizar un cambio en el procedimiento operativo relevante se concluye que se debe reforzar la comunicación del procedimiento de accidentes de trabajo y permiso de trabajo, contar con un formato de permiso de trabajo y presentar una nueva estructura para el área de seguridad y salud ocupacional de DIFARE en la bodega de la regional costa. Esta propuesta se podrá implementar con una adecuada comunicación de todos los mandos de la empresa, capacitación y seguimiento de las nuevas iniciativas que deben ser sostenibles en el tiempo para mejorar la productividad de la organización.

Palabras clave: Prevención, Seguridad y Salud Ocupacional, Procedimiento Operativo Relevante.

Abstract

This paper is based on the analysis of Occupational health and safety management system, implemented in the Regional Warehouse of a pharmaceutical distributor called DIFARE, where problems have been identified in two sub-elements of the relevant operating procedure, which are: Investigation of occupational injuries and absence permission at work. The study is descriptive, documentary and field; It was used as a technique targeted surveys and observation. It is aimed to present strategies in order to meet the sub-elements purpose. The results of information research show that most of the surveyed employee do not know how to apply the Relevant Operating procedure, so it affects communication inside the organization when an occupational injury occurs. It also implies that permissions for absence are not following the right procedure either. In order to improve the current situation, this research will propose specific forms which allows employees to follow the Relevant Operating Procedures related to occupational injuries and absence permissions; some manuals and training programs are also part of this proposal accidents. This proposal can be implemented with proper communication of all controls, supported by the highest authority of the company, training – track new initiatives to be sustainable over time achieving improved productivity of the organization.

Keywords: prevention, occupational safety and security, relevant operating.

Introducción

El presente trabajo servirá para mejorar dos subelementos del procedimiento operativo relevante que tiene el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional aplicado en la empresa Distribuidora Farmacéutica Ecuatoriana DIFARE S. A., (en lo posterior denominada simplemente DIFARE) en la bodega de la regional costa localizada en la ciudad de Guayaquil.

DIFARE, inicia sus operaciones en el año 1984 en la ciudad de Guayaquil y desde su creación busca mejorar la calidad de la salud y el bienestar de las personas, contribuyendo al sector farmacéutico y de consumo en el Ecuador. Inicia las actividades con la farmacia “Marina” y con el pasar de los años expanden el negocio logrando ofrecer un servicio caracterizado por una mayor rapidez en la entrega de los productos, amplitud de surtidos innovadoras políticas de negocio, que los llevó a captar la atención de pequeñas y medianas farmacias siendo estas anclas o propias y franquiciadas.

La empresa a través de sus divisiones aviva el sector farmacéutico dentro del territorio ecuatoriano en las siguientes localidades: Ambato, Babahoyo, Bahía de Caráquez, Ballenita, Cuenca, Daule, Duran, El Carmen, El empalme, El Guabo, El Triunfo, Esmeraldas, Guaranda, Guayaquil, Ibarra, La Troncal, Lago Agrio, Libertad, Loja, Machala, Manta, Milagro, Naranjito, Pedro Cabo, Playas, Portoviejo Quevedo, Quito, Riobamba, Santa Rosa, Santo Domingo y Yaguachi aquí se encuentran centros de trabajo como oficinas, farmacias y bodegas.

DIFARE, es una organización responsable que brinda bienestar a los trabajadores y al núcleo familiar desde el proceso de pre ingreso, ingreso, salida, jubilados, en todos sus procesos como acreditación oportuna de los salarios, pagos de los beneficios sociales a los trabajadores, mantiene gestiones al día con entidades de control como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Riesgo de Trabajo, Ministerio de Trabajo y otros.

Tabla: 1

Estructura de las divisiones DIFARE

UNIDAD DE NEGOCIO	DIVISIÓN Y MARCAS
CADENA DE SUMINISTRO CORPORATIVO	CADENA DE SUMINISTRO CONTRALORÍA CORPORATIVO
DIRECTORIO DISTRIBUCION	DIRECTORIO ALIANZAS DISTRIBUCION
FARMACIAS	CRUZ AZUL DROMAYOR FARMACIAS FRANQUICIAS CRUZ AZUL PHARMACYS CONSUMO OTC FARMA REPRESENTACIONES

Nota: Tomado de la nómina de DIFARE. Elaboración Propia.

DIFARE, cuenta con bodegas en las dos regiones Costa y Sierra, ubicadas en las ciudades de Guayaquil y Quito: La regional Costa, localizada en Guayaquil, que consta de 2 Bodegas principales y 6 secundarias todas ubicadas en el Km 14 ½ Vía Daule en el Complejo de Bodega Safimo, con un total de colaboradores de 350 personas; y, la regional Sierra, localizada en Quito, ubicada en el Hacienda Oyambaro, Vía E 35, Km 24 - Parroquia Yaruquí, con un total colaboradores de 150 personas. El centro de Distribución abastece a nivel nacional a todos los puntos Farmacias Cruz Azul Propias – Franquicias, Farmacias Pharmacys, Farmacias Comunitarias y otros.

El Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en DIFARE tiene su origen hace 5 años cuando se crea el área de Seguridad y salud ocupacional, se ve la necesidad de implementar dicho sistema para llevar sensibilización y culturización en materia de prevención en la organización y que todas las áreas se logren vincular para la ejecución de las distintas actividades y así mejorar la calidad en los procesos y las condiciones de trabajo. Es

en este sistema donde se encuentra el procedimiento operativo relevante con los dos subelementos a estudiar como son: procedimiento de investigación de accidente y permisos de trabajo. Es importante mencionar que el colaborador es partícipe en la promoción de esta cultura que inicia en el trabajo y con el tiempo es llevada a los hogares y comunidad.

Delimitación del problema:

Dentro de las causas encontradas en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa que originan el problema tenemos las siguientes:

- Novedades al ejecutar el procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo.

El procedimiento de investigación de accidentes no se ejecuta a su totalidad cuando se presenta un accidente de trabajo por temas de tiempo y falta de personal en el área de seguridad y salud ocupacional. Se tiene formato de permiso de trabajo que no se encuentra actualizado para la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.

Todo esto genera la ejecución no correcta del procedimiento cuando se materializa un accidente de trabajo o permiso de trabajo es decir los Jefes, Coordinadores, trabajadores no comunican a tiempo la novedad y no se lleva un correcto registro de los permisos de trabajo.

- Escasa Difusión al procedimiento operativo relevante

La escasa difusión se presenta en los subelementos: procedimientos de investigación de accidentes y permisos de trabajo que se encuentran vigentes pero no son socializados a todos los colaboradores de DIFARE en la bodega de la regional costa.

Las charlas, capacitaciones que se realizan en este centro de trabajo tienen corta duración en relación a la extensión del tema y el número de personas a ser capacitadas.

No se genera mayores técnicas y herramientas de comunicación para una oportuna difusión del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidente y permiso de trabajo de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa, sin embargo se cuenta con un plan de comunicación interna y externa. Esto da como resultado el desconocimiento de los colaboradores de políticas, normas, procedimientos en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.

- Falta de Orden y control en el procedimiento operativo relevante en el subelemento de Permisos de Trabajo.

La comunicación para verificar y dar aprobación a las órdenes de trabajo no se cumple, el requerimiento y coordinación muchas veces se lo realiza entre jefe de área y proveedor donde no es involucrado el coordinador de higiene y seguridad siendo este parte importante en la emisión de los permisos de trabajo porque es vigilante en la prevención de seguridad ocupacional de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa, aunque muchas ocasiones el coordinador no se abastece para dar atención y seguimiento a estas actividades por la falta de personal en el área de seguridad.

Los proveedores desconocen los requisitos básicos que son los documentos habilitantes a presentar cuando van a realizar un trabajo en DIFARE en la bodega de la regional costa, solo se basan en un correo donde le solicitan el servicio, olvidándose de la responsabilidad compartida referente a seguridad ocupacional que tiene la empresa con el proveedor. Esto ocasiona que el ingreso de proveedores a la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa se realice sin llevar un mayor control.

- Falta de Personal en el área de Seguridad y Salud Ocupacional

Las novedades presentadas en el procedimiento operativo relevante en los subelementos de accidentes de trabajo y permisos de trabajo de la DIFARE en la

bodega de la regional costa, no pueden ser atendidas a tiempo ya que se tiene 1 (uno) coordinador de higiene y seguridad, por la falta de personal los requerimientos no son atendidos como se espera.

Formulación del problema:

¿Cómo se podría optimizar el procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos que son procedimiento de investigación de accidente y permiso de trabajo de DIFARE en la bodega de la regional costa?

Justificación:

Es importante establecer estrategias para mejorar el nivel de cumplimiento del procedimiento operativo relevante en sus subelementos como son procedimiento de investigación de accidente y permisos de trabajo que se encuentra dentro del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. La implementación de estrategias al procedimiento operativo relevante permitirá mantener al personal informado de los procedimientos de investigación de accidentes de trabajo y permisos de trabajo, control y seguimiento en la emisión de los permisos de trabajo, atención oportuna de los requerimientos que se generan para el área de seguridad y salud ocupacional, minimizar situaciones de riesgos para la empresa mejorando la calidad y productividad de DIFARE en la bodega de la regional costa.

Entre las principales consecuencias del incumplimiento del procedimiento operativo relevante tenemos: escasa difusión del procedimiento de investigación de accidente y permiso de trabajo da como resultado el desconocimiento por parte de los colaboradores y personal externo de estos procedimientos; falta de orden y control en el procedimiento de permisos de trabajo da como resultado el ingreso de proveedores a las bodegas sin tener un respectivo control; falta de personal en el área de seguridad y salud ocupacional ya que no se abastece el coordinador de higiene y seguridad para dar atención a todos los requerimientos que se generan.

Objeto de estudio:

El objeto de estudio es la estrategia para el cumplimiento del procedimiento operativo relevante de DIFARE en la bodega la regional costa.

Campo de acción o de investigación:

El campo de acción o de investigación es el procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos: Accidentes de trabajo y Permisos de trabajo

Objetivo general:

Estrategias para el cumplimiento del procedimiento operativo relevante en DIFARE en la bodega de la regional costa.

Objetivos específicos:

- Identificar las principales causas que provoca el incumplimiento y aplicación no adecuada del procedimiento operativo relevante en los subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.
- Desarrollar una encuesta donde nos permita conocer el nivel de conocimiento y la aplicación que se da al procedimiento operativo relevante en los subelementos de accidente de trabajo y permisos de trabajo de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.
- Diseñar estrategias que sirvan como medio de verificación y control para el procedimiento operativo relevante en los subelementos de accidentes de trabajo y permiso de trabajo de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.

La novedad científica:

El aporte del presente trabajo a la ciencia son las estrategias a implementar que ayudarán al cumplimiento del procedimiento operativo relevante en los subelementos de investigación de accidente y permiso de trabajo. Una de las estrategias es la elaboración de un formato para permisos de trabajo, otra estrategia será fortalecer la comunicación interna y externa

utilizando los mecanismos ya establecidos en el plan de actividades para lograr una adecuada difusión del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permiso de trabajo, y finalmente presentar la nueva estructura del área de seguridad y salud ocupacional la cual tiene como objetivo mejorar de una forma oportuna la ejecución de distintas actividades.

Capítulo 1

Marco teórico

1.1 Teorías generales

Las estrategias se definen como un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin y han sido objetos de múltiples interpretaciones, es posible identificar cinco concepciones alternativas siendo estas: estrategias como plan, táctica, pauta, posición, perspectiva. La estrategia como plan es un curso de acción conscientemente deseado y determinado de forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de la empresa. La estrategia como táctica es una maniobra específica destinada a dejar de lado al oponente o competidor. La estrategia como pauta es cualquier conjunto de acciones o comportamiento, sea deliberado o no, la estrategia debe ser coherente con el comportamiento, normalmente se recoge de forma explícita en documentos formales. La estrategia como posición es cualquier posición viable o forma de situar a la empresa en el entorno sea directamente competitiva o no. La estrategia como perspectiva consiste en no elegir una posición, sino en arraigar compromisos en la forma de actuar y responder. El enfoque clásico de la estrategia la define como un proceso a través del cual el estratega se abstrae del pasado para situarse mentalmente en el futuro y desde esa posición tomar las decisiones necesarias. Por lo tanto las estrategias son planes para el futuro con patrones del pasado. Mintzberg & Quinn (2011).

Un estratega es un sujeto en continuo aprendizaje que lidera un proceso aportando con la dedicación, experiencia, el toque personal, el dominio del detalle, el sentido de la armonía, la integración, la emoción y la pasión. Carreto (2009).

El procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada y está vinculado a un método o la manera de

ejecutar algo. Es decir consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz, el objetivo del procedimiento debería ser de fácil identificación. Los procedimientos son aplicados en distintos campos como son: derecho, administrativo, informático. Los procedimientos que se establecen en la organización que serán aplicados a distintas áreas deben ser elaborados en un lenguaje sencillo y claro, acogiéndose a la dinámica del negocio para posterior ser difundido a todos los colaboradores. Los procedimientos deben ser documental y actualizados continuamente porque las organizaciones siempre están sujetas a cambio ya sea interno o su entorno la parte externa así lo demande. Porto & Gardey (2012).

La utilidad de un procedimiento es que permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto, adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal.

1.2 Teorías sustantivas

En la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa se han identificado incumplimiento en el procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidente y permiso de trabajo, a continuación se detalla este procedimiento.

Los procedimientos operativo relevante aplicado en las organizaciones se encuentran en muchos de los casos dentro de un sistema integrado de gestión permitiendo armonizar, fusionar, varios conceptos entre otros diferentes entre sí, en una sola que lo compendie es decir poner todas las prácticas internas de gestión del procedimiento operativo relevante en un mismo sistema, todos vinculados sin que existan divergencias entre los procesos y

actividades para alcanzar un objetivo. Los procedimientos operativos relevantes tienen elementos que concentran una sinergia en la organización.

El procedimiento operativo relevante que se encuentra en las normas OHSAS fue creado para que se ejecute la gestión prevención en las empresas y pueda ser certificadas las instituciones, todo esto para demostrar el compromiso de la organización que tiene con los empleados, proveedores, accionistas aportando fuertemente a la mejora en la prevención de los accidentes y a la prosperidad económica de la empresa. CONSAPER Consultores S. C., (2011).

Los procedimientos operativos relevantes se componen de subelementos como son: permisos de trabajo, accidentes de trabajo, equipo de protección de personal, planes de emergencia entre otros los mismos son aplicados en la organización para minimizar el riesgo y llevar un control en temas de prevención ocupacional, cada subelemento tiene como objetivo el fiel cumplimiento a las normativas vigentes, fomentar cultura preventiva, el cumplimiento de procedimientos y formatos, mantener informado al personal interno y externo de la organización en temas de seguridad y salud ocupacional. Todo este cumplimiento eficaz de los subelementos del procedimiento operativo relevante da como resultado la calidad impulsada por la competitividad empresarial. Baselga Montes & Otros (1984).

El cumplimiento del procedimiento operativo relevante se encuentra en un entorno de responsabilidad social y empresarial, de esta manera las empresas deberán elaborar planes integrales de prevención de riesgos, diseñar estrategias para la elaboración y puesta en marcha de actividades, mantener un sistema de registro y notificación de accidentes de trabajo y permisos de trabajo. Consejo Consultivo Laboral Andino – Instituto laboral Andino (2012).

El actual Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo emitido en nuestro país Ecuador, indica que se debe constar con la información de medición de factores de riesgos ocupacional de la organización, que las empresas adopten mecanismos para controlar los riesgos un rol muy importante cumple el procedimiento operativo relevante. Asociación de gestión humana del Ecuador (2016).

Los procedimientos operativos relevantes se presentan en las distintas normas como son de calidad que son utilizadas para administrar la calidad de la producción; ISO 10000 esta norma garantiza la calidad desde la gestión de los planes o proyectos son incluso consideradas como herramientas que aumenta la competitividad; ISO 14000 esta norma está direccionada a la gestión del medio ambiente y tiene como finalidad producir la menor cantidad de daño; ISO 45001:2016 esta norma garantiza la seguridad y salud ocupacional de las organizaciones y trabajadores; y la ISO 26000 que vincula la responsabilidad social de las organizaciones. Quality Trends (2014); Organización Internacional de Normalización (2015); Asesoría, Formación & Sistemas de Gestión (2016).

1.3 Referentes empíricos

El trabajo de titulación elaborado para un Centro de distribución tuvo como objetivo la elaboración del procedimiento operativo relevante cuyo fin fue de reducir accidentes laborales, controlar y disminuir el porcentaje de desperdicios de la bodega, cumplimiento de la normativa legal, donde se utilizaron metodologías y aplicación de análisis a los problemas encontrados. Se estableció el procedimiento operativo relevante con los subelementos: accidentes de trabajo, permisos de trabajo, una vez elaborados el procedimiento operativo relevante se analizó las mejoras obtenidas donde se logró evidenciar una comunicación más

efectiva, reducción de accidentabilidad, mejorando la ejecución de permisos de trabajo.

Garcés (2014).

El procedimiento operativo relevante tiene su cumplimiento en otras organizaciones así se explica a continuación, con el subelemento de permiso de trabajo o Check-lists estos son utilizados para determinar la adecuación en un determinado procedimiento con la finalidad que los trabajos considerados como peligrosos se realicen en condiciones óptimas de seguridad a fin de salvaguardar la integridad del personal, de las instalaciones y medio ambiente. En este documento se debe registrar de manera muy concreta la actividad a realizar, las condiciones y clases de equipos involucrados y las precauciones que se requieran esta investigación fue realizada en. PETROECUADOR (1996).

El procedimiento operativo relevante en su subelemento de investigación de accidentes es definido como una técnica analítica posterior al accidente, permitiendo originar las causas que han originado el accidente siendo este el objetivo final es evitar que ocurran accidentes iguales o similares, descubrir nuevos peligros, implantación de medidas correctivas, según lo indica el estudio realizado por la empresa. PREVENET Red de Salud Preventiva (2016).

Las empresas están expuestas a riesgos esto da como respuesta una vulnerabilidad, por ello se desarrolla un trabajo estableciendo estrategias para sistematizar la prevención de accidentes que es un subelemento del procedimiento operativo relevante aplicando el modelo “Total Health and Safety Management (TH&SM)” haciendo énfasis en las causas potenciales que originan los accidentes mayores, según este modelo indica para llegar a la excelencia preventiva, los valores porcentuales para cada uno de los criterios deben ser inferiores al 15%, ya que a menor porcentaje mayor desempeño así lo indica el estudio realizado por. Calero Sánchez (2015).

Según se indica se tiene algunos modelos a seguir para implementar el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional y con ello el procedimiento operativo relevante esto acorde a la dinámica y necesidad del negocio, en una organización farmacéutica se quiere establecer un sistema de administración de la seguridad y salud en el trabajo, ya que los otros programas implementados no lograron integrarse y no alcanzaron objetivos, investigación realizada por Bejarano (2007).

En el estudio realizado menciona que el procedimiento operativo relevante en el subelemento investigación de accidentes tiene su origen desde que el técnico de Seguridad y Salud Ocupacional o un delegado de la empresa ejecutan medidas preventivas y así la probabilidad de que este ocurra sea nula o muy baja. Se recomiendan algunas metodologías para la investigación de los accidentes que es un subelemento del procedimiento operativo relevante, siendo estas el árbol de causas y efectos aquí identificaremos el problema y se reconstruye en campo las circunstancias en el momento o anterior al accidente. Los datos a recolectar se deben considerar: Tipo de accidente, tiempo, lugar, condiciones del agente material, condiciones materiales del puesto de trabajo, formación y experiencia del accidentado, métodos del trabajo, organización de la empresa, y todos los datos complementarios que sean de utilidad. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (1991).

Capítulo 2

Marco metodológico

2.1 Metodología:

El estudio realizado es descriptivo, el cual consiste en la caracterización de un hecho fenómeno individuo o grupo en este caso aplicado al personal de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa con el fin de establecer su comportamiento referente al procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo. Arias (2012).

Además es documental porque está relacionada con la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuente documentales, impresos, audiovisuales o electrónicas.

También es de campo porque se ejecuta en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa y esta consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, ó de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna de allí su carácter de investigación no experimental.

2.2 Métodos:

Se utilizarán métodos analíticos estos nos ayudarán a discernir las principales causas del incumplimiento al procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa es decir vamos a descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual, los métodos escogidos teóricos y empíricos son los que se originan de una experiencia adquirida a través de nuestros sentidos es decir mediante la encuesta a desarrollar se elaborará cuadros estadísticos con fuentes obtenidas estos nos ayudara a conocer el nivel de conocimiento y aplicación del

procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo en DIFARE en la bodega de la regional costa; también será cuantitativo por los resultados a obtener en las encuestas a realizar al personal de DIFARE en la bodega de la regional costa y es de investigación de campo porque aquí se genera porcentajes y gráficos con la información que se logre obtener.

Se realizará con el levantamiento de antecedentes en el procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo por medio del análisis de la siguiente técnica de recopilación:

Encuesta

- Por la forma de capturar la información: escrita
- Por la forma de realizarlas: dirigidas

2.3 Hipótesis

Si se establecen estrategias se optimizará el procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.

Siendo las variables:

- Variable independiente:

Estrategia

- Variable dependiente:

Optimizar el procedimiento operativo relevante de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.

2.4 Universo y muestra

La encuesta se realizará a todos los colaboradores de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa, con un total de 1409 empleados en la ciudad de Guayaquil que ocupan los siguientes puestos:

- Auxiliares
- Asistentes
- Analistas
- Coordinadores
- Técnicos
- Jefes
- Gerentes, subgerentes y mandos altos entre otros.

$N = 1409$ colaboradores

$Z_a = 1.96$ al cuadrado (Considerando 95% de confianza)

$p =$ proporción esperada (5%)

$q = 1 - p$ ($1 - 0.05 = 0.95$)

$D =$ Precisión del 5%

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1409 \times 1.96 \times 1.96 \times 0.05 \times 0.95}{0.05 \times 0.05 (1409 - 1) + 1.96 + 1.96 \times 0.05 \times 0.95}$$

$n = 303$ colaboradores

Utilizando la fórmula para cálculo de muestra de población finita se obtuvo como muestra 303 colaboradores, los cuales han sido seleccionados porque desarrollan su actividad laboral en la empresa DIFARE en la bodega la regional costa donde se establecerán estrategia para el cumplimiento del procedimiento operativo relevante.

2.5 Operacionalización de variables

Tabla: 2

Variables de los procedimientos de accidentes de trabajo y permisos de trabajo de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.

TIPO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	INSTRUMENTOS	TECNICAS
INDEPENDIENTE	Estrategia	Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin y que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos, en este caso el cumplimiento mediante estrategias del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo.	1.- Conjunto de acciones. 2.- Alcanzar objetivos. 3.- Cumplimiento del procedimiento operativo relevante.	Carencia de conocimientos del procedimiento operativo relevante que se encuentra dentro el Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional implementado en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.	1.- Nivel de conocimiento del procedimiento operativo relevante que se encuentra en el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.	1.- ¿Conoce usted el procedimiento operativo relevante que se encuentra dentro del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa?	Cuestionario	Encuesta
				Aplicación de los procedimientos operativo relevante en sus dos subelementos que son investigación de accidentes y permisos de trabajo cuando uno de estos eventos llegue a materializarse ó previa capacitación para ejecutarlos.	1.- Procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo aplicados en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa. 2.- Cumplimiento del programa de capacitación para lograr una adecuada difusión del procedimiento operativo relevante de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.	1.- ¿Recibió capacitación para aplicar los procedimientos y formatos que se encuentra dentro del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo?	Cuestionario	Encuesta
				Desarrollo de técnicas, herramientas para llegar a las partes involucradas de Bodega y dar a conocer procedimientos y formatos de Investigación de Accidentes y Permisos de trabajo.	Atención de Requerimientos a destiempo del personal del área de Seguridad y salud Ocupacional	1.- Variable de cumplimiento mensual de actividades en el área.	1.- ¿Se atiende a tiempo las consultas, requerimientos del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo que son dirigidos al área de Seguridad y Salud Ocupacional?	Cuestionario
DEPENDIENTE	Optimizar el procedimiento operativo relevante de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.	Es un procedimiento escrito que explica exactamente como se ejecuta la tarea, en este caso con el procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de accidente de trabajo y permisos de trabajo.	1.- Implementación del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de accidentes de trabajo y permisos de trabajo.	Procedimiento de permisos de trabajo no es de conocimiento del personal de DIFARE en la bodega de la bodega regional costa y proveedores para su aplicación. Procedimiento de Accidentes de trabajo no ha sido socializado a todos los colaboradores.	1.- Numero de accidentes de trabajo mensual 2.- Número de requerimientos y emisión de permisos de trabajos mensual	1.- ¿Conoce usted el procedimiento operativo relevante en su subelemento de Investigación de Accidentes de Trabajo? 2.- ¿Aplica usted el procedimiento operativo relevante en su subelemento de Permisos de trabajo cuándo su área requiere el ingreso de proveedores a la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa?	Cuestionario	Encuesta

2.6 Gestión de datos

Las encuestas para definir las estrategia para el cumplimiento operativo relevante de la empresa DIFARE en la bodega de regional costa, se realiza a 303 colaboradores mediante reuniones con grupos de 40 personas con un tiempo de duración de 30 minutos aproximadamente por grupo, donde se tiene la participación del personal de distintas áreas como son: Bodega, Transporte, Recepción, Devoluciones, Administrativo. A continuación, se presenta el resultado de la encuesta donde se obtuvo resultados del nivel de conocimientos de los trabajadores de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa referente al procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos como son de accidentes de trabajo y permisos de trabajo.

Tabla: 3

Resultado de la encuesta pregunta # 1

Pregunta realizada en la encuesta		SI	NO
1.- ¿Conoce usted el procedimiento operativo relevante que se encuentra dentro del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa?	Hombres	33	257
	Mujeres	2	11
	Total	35	268

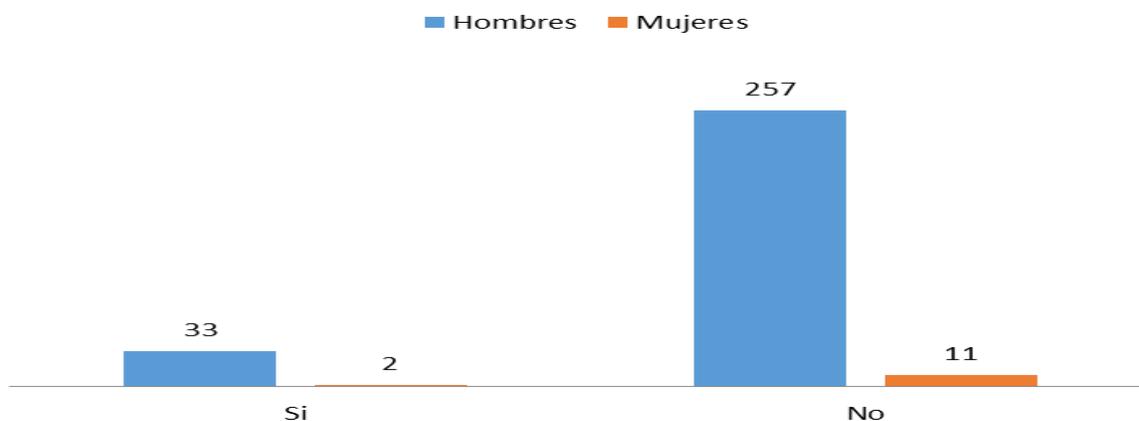


Figura: 1 Resultado encuesta del procedimiento operativo relevante de la pregunta # 1

En esta gráfica se refleja que 33 de cada 290 hombres de DIFARE en la bodega regional costa conoce el procedimiento operativo relevante y 257 indica no conocer. También 2 de cada 13 mujeres de DIFARE en la bodega regional costa indica conocer el procedimiento operativo relevante y 11 no tiene conocimiento.

Tabla: 4

Resultado de la encuesta pregunta # 2

Pregunta realizada en la encuesta		SI	NO
2.- ¿Recibió capacitación para aplicar los procedimientos y formatos que se encuentra dentro del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo?	Hombres	17	273
	Mujeres	3	10
		20	283
	Total		

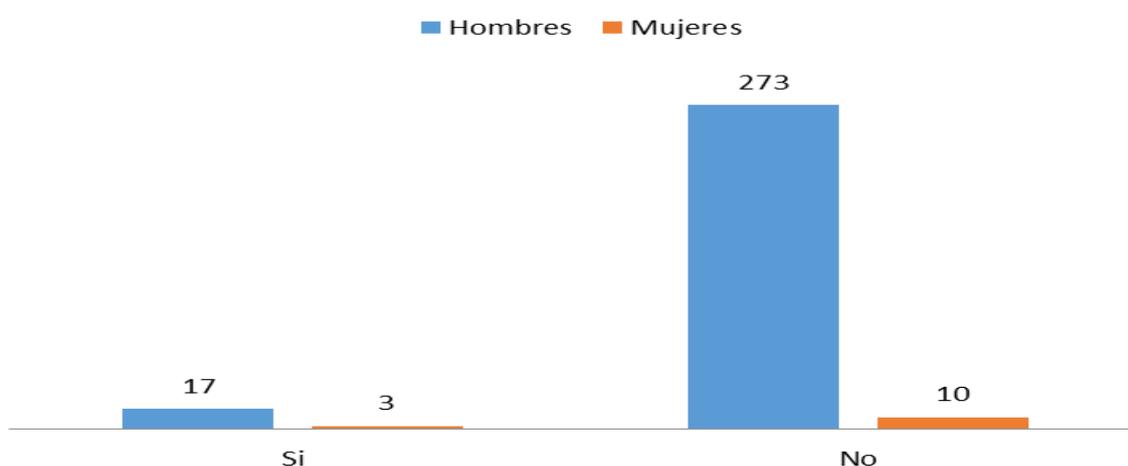


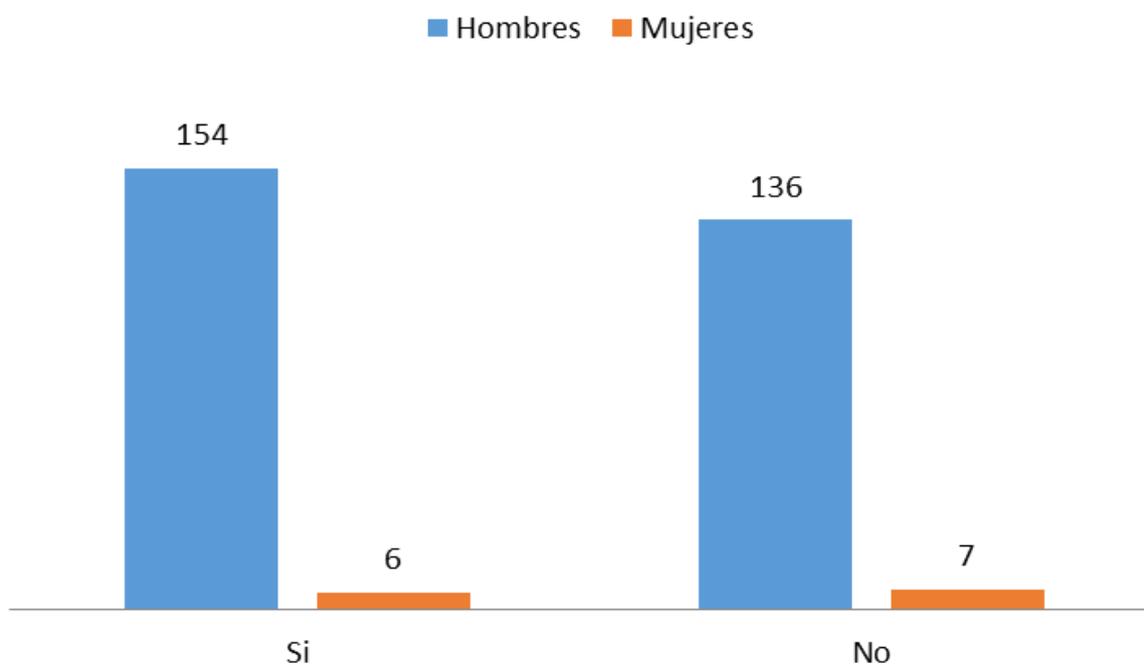
Figura: 2 Resultado encuesta del procedimiento operativo relevante de la pregunta # 2

En esta gráfica se refleja que 17 de cada 290 hombres de DIFARE en la bodega regional costa ha sido capacitado en el procedimiento operativo relevante y 273 indica no haber sido capacitado. También 3 de cada 13 mujeres de DIFARE en la bodega regional costa indica ha sido capacitado en el procedimiento operativo relevante y 10 no tiene conocimiento.

Tabla: 5

Resultado de la encuesta pregunta # 3

Pregunta realizada en la encuesta		SI	NO
3.- ¿Se atiende a tiempo las consultas, requerimientos del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo que son dirigidos al área de Seguridad y Salud Ocupacional?	Hombres	290	136
	Mujeres	13	7
		303	143
	Total		

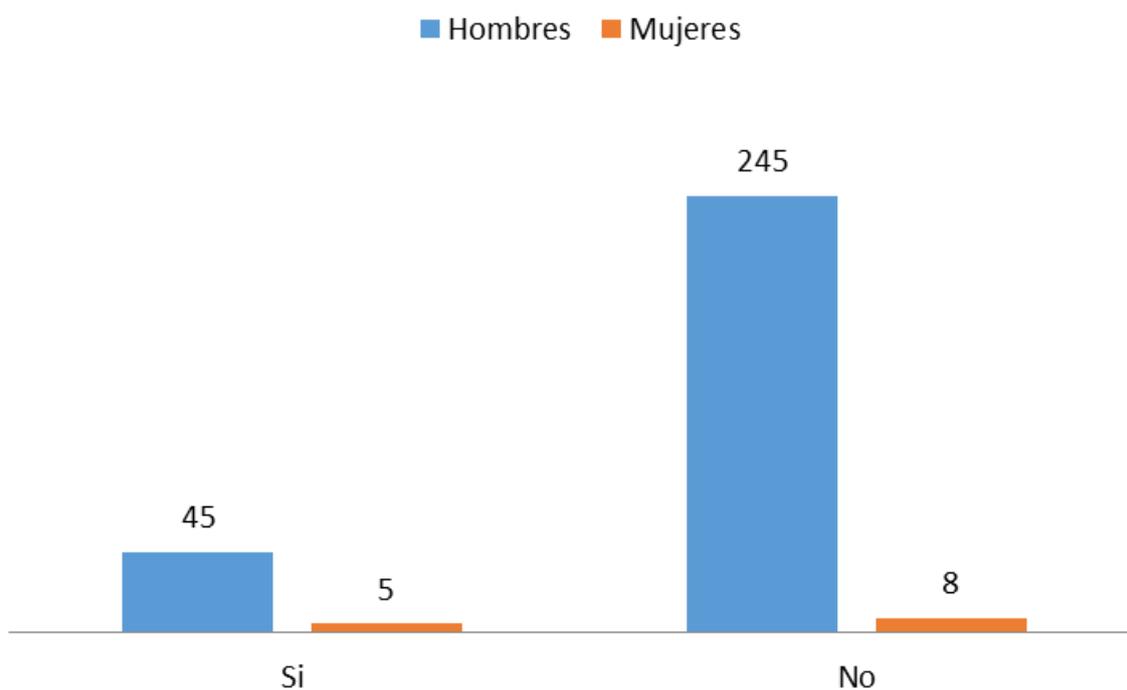
*Figura: 3* Resultado encuesta del procedimiento operativo relevante en la pregunta # 3

En esta gráfica se refleja que 154 de cada 290 hombres de DIFARE en la bodega regional costa indica que sus requerimientos del procedimiento operativo relevante son atendidos y 136 indica no tener atención oportuna. También 6 de cada 13 mujeres de DIFARE en la bodega regional costa indica que sus requerimientos del procedimiento operativo relevante son atendidos y 7 indica no tener atención oportuna.

Tabla: 6

Resultado de la encuesta pregunta # 4

Pregunta realizada en la encuesta		SI	NO
4.- ¿Conoce usted el procedimiento operativo relevante en su subelemento de Investigación de Accidentes de Trabajo?	Hombres	290	245
	Mujeres	13	8
	Total	303	253

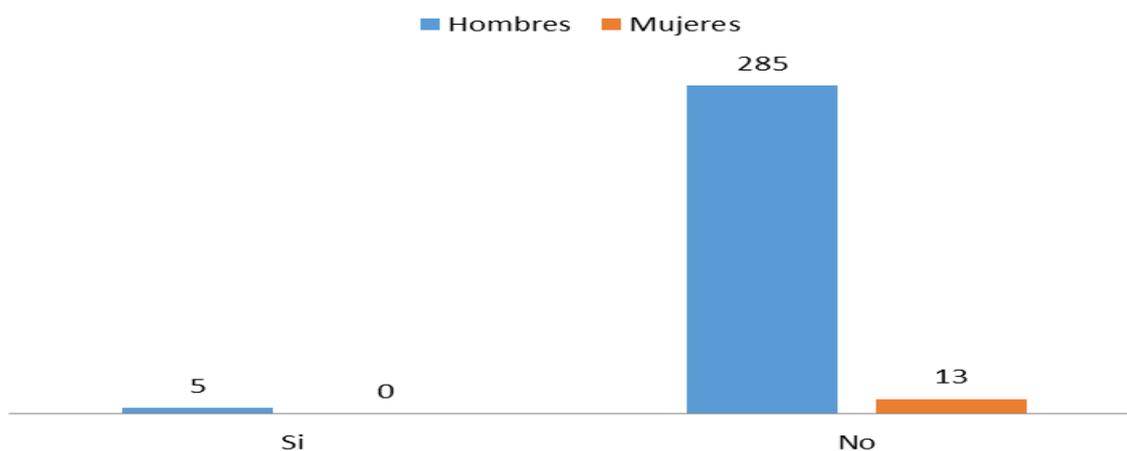
*Figura: 4* Resultado encuesta del procedimiento operativo relevante de la pregunta # 4

En esta gráfica se refleja que 45 de cada 290 hombres de DIFARE en la bodega regional costa indica conocer el procedimiento operativo relevante en su subelemento de investigación de accidentes y 245 indica no conocer. También 5 de cada 13 mujeres de DIFARE en la bodega regional costa indica conocer el procedimiento operativo relevante en su subelemento de investigación de accidentes y 8 indica no conocer.

Tabla: 7

Resultado de la encuesta pregunta # 5

Pregunta realizada en la encuesta		SI	NO
5.- ¿Aplica usted el procedimiento operativo relevante en su subelemento de Permisos de trabajo cuándo su área requiere el ingreso de proveedores a la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa?	Hombres	5	285
	Mujeres	0	13
	Total	5	298

*Figura: 5* Resultado encuesta del procedimiento operativo relevante en la pregunta # 5

En esta gráfica se refleja que 5 de cada 290 hombres de DIFARE en la bodega regional costa indica conocer el procedimiento operativo relevante en su subelemento de permiso de trabajo y 285 indica no conocer. También 0 de cada 13 mujeres de DIFARE en la bodega regional costa indica conocer el procedimiento operativo relevante en su subelemento de permisos de trabajo y 13 indica no conocer.

2.7 Criterios éticos de la investigación

Las encuestas realizadas para conocer el cumplimiento del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidente y permisos de trabajo se

desarrollaron en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa. Se tuvo la participación de los colaboradores cuando se realizó esta actividad además los datos recogidos se describen de la misma manera que fueron recibidos, sin embargo es importante mencionar que en el desarrollo del presente trabajo en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa se realizaban distintas actividades para obtener la certificación de las Buenas Prácticas de almacenamiento, distribución y transporte para establecimientos farmacéuticos el factor tiempo fue importante por su corta duración.

Capítulo 3

Resultados

3.1 Antecedentes de la unidad de análisis o población

Se realiza la encuesta al personal de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa para conocer el cumplimiento del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos que son investigación de accidentes y permisos de trabajo, lo cual involucra a 303 colaboradores:

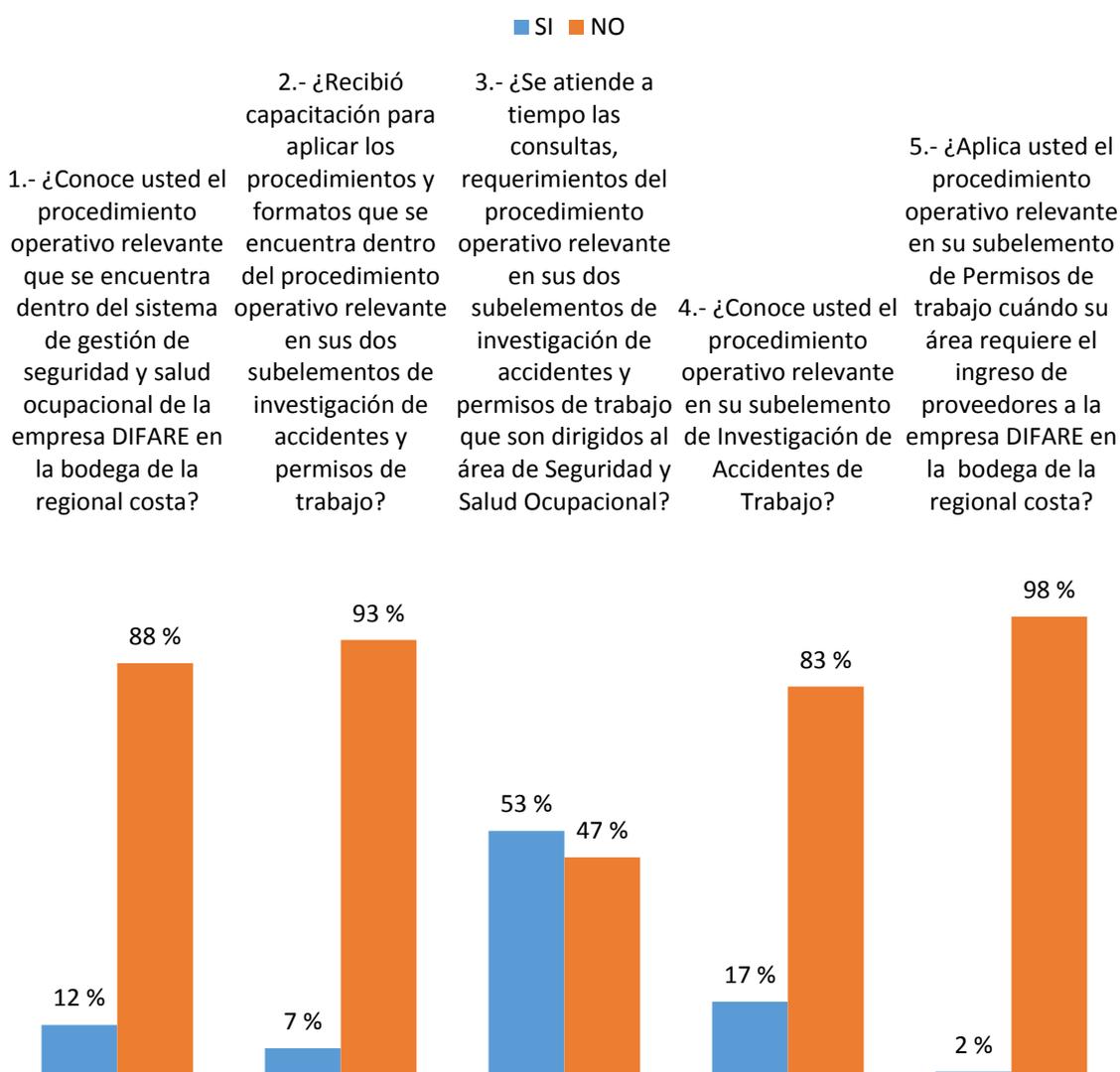


Figura: 6 Resultado Encuesta del procedimiento Operativo Relevante demostrados en porcentaje, tomada del estudio de campo.

El resultado de la encuesta muestra claramente como la respuesta “NO” marca su tendencia. El desconocimiento del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo que se encuentra dentro del sistema de gestión es evidente en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.

Podemos identificar los resultados de cada una de las preguntas realizadas a continuación. En la pregunta 1.- ¿Conoce usted el procedimiento operativo relevante que se encuentra dentro del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa?, se muestra que el 88% de los encuestados de la bodega regional costa desconoce el procedimiento operativo relevante y un 12% indica tener conocimiento.

La pregunta 2.- ¿Recibió capacitación para aplicar los procedimientos y formatos que se encuentra dentro del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo?, refleja que el 93% de los colaboradores no ha sido capacitado para utilizar procedimientos y formatos del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidente y permiso de trabajo y un 7% confirma haber recibido capacitación, charlas, adiestramiento para la aplicación de los procedimientos.

La pregunta 3.- ¿Se atiende a tiempo las consultas, requerimientos del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo que son dirigidos al área de Seguridad y Salud Ocupacional?, hace referencia a la atención oportuna de los requerimientos dirigidos al área donde se obtiene la mayor y mejor calificación con un 53% de los encuestados respondió afirmativamente y un 47% indica no ser atendido oportunamente.

La pregunta 4.- ¿Conoce usted el procedimiento operativo relevante en su subelemento de Investigación de Accidentes de Trabajo?, muestra que un 17% conoce el procedimiento de operativo relevante en su subelemento de accidente de trabajo y un 83% lo desconoce.

La pregunta 5.- ¿Aplica usted el procedimiento operativo relevante en su subelemento de Permisos de trabajo cuándo su área requiere el ingreso de proveedores a la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa?, el resultado indica que un 98% de los colaboradores no aplica el procedimiento de permiso de trabajo y solo un 2% lo ejecuta.

3.2 Diagnóstico o estudio de campo:

El 88 % de los colaboradores no conoce el procedimiento operativo relevante que se encuentra en el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa. El 93% de los colaboradores confirman no haber recibido capacitación, inducciones de los procedimientos y formatos a utilizar que se encuentra en el procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo. El 53% de los colaboradores indica que sus requerimientos referente al procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo dirigidos al área de seguridad y salud ocupacional si son atendidos oportunamente. El 83% de los colaboradores desconoce el procedimiento operativo relevante en su subelemento de Accidentes de Trabajo. El 98% de los colaboradores desconoce el procedimiento operativo relevante en su subelemento de Permisos de trabajo.

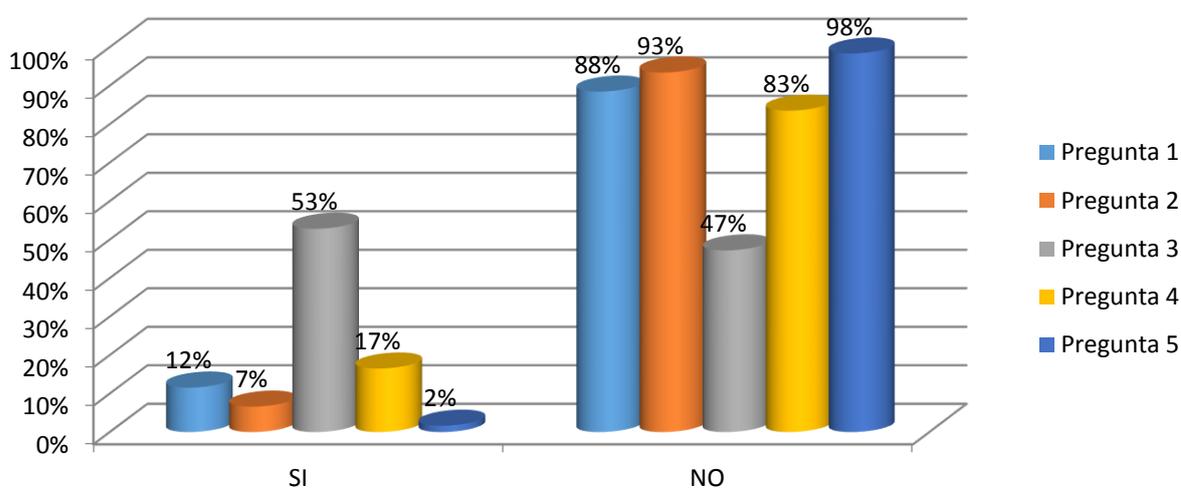


Figura: 7 Resultado Encuesta del procedimiento Operativo Relevante demostrados en porcentaje, tomada del estudio de campo.

En el siguiente gráfico presenta como está marcada la tendencia en afirmativo en la pregunta 3 que nos dice ¿Se atiende a tiempo las consultas, requerimientos del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo que son dirigidos al área de Seguridad y Salud Ocupacional? es decir un número considerado de colaboradores indica recibir atención oportuna por parte del área, mientras que las otras preguntas hacen referencia al conocimiento de procedimiento operativo relevante, si han recibido capacitación del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidente y permiso de trabajo, si conoce el procedimiento de investigación de accidente y la aplicación del procedimiento operativo relevante en su subelemento de Permiso de trabajo obteniendo respuesta negativas es decir menos de 60 colaboradores hacen reflejar su conformidad. Es importante reconocer que, en medio del desconocimiento del procedimiento operativo relevante en su gran mayoría, las atenciones hacia el colaborador si se ejecutan.

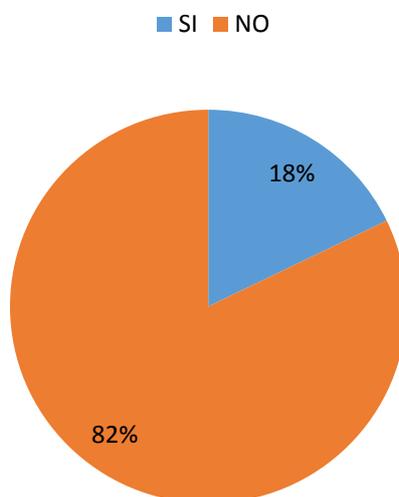


Figura: 8 Cumplimiento total del procedimiento operativo relevante en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.

En este gráfico se puede identificar un 82% de incumplimiento del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de

trabajo en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa, y un 18% conoce el procedimiento operativo relevante, ha recibido capacitación de los procedimientos y formatos del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo y aplica el procedimiento de permiso de trabajo.

Capítulo 4

Discusión

4.1 Contratación empírica:

La hipótesis planteada: “Si se establecen estrategias se optimizará el procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa”, se corrobora ya que de acuerdo al estudio de campo el 98% del personal de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa desconoce el procedimiento por tanto no lo siguen lo que impide que haya un control efectivo en el área objeto de estudio.

De acuerdo al estudio de campo de esta investigación el 88% de los colaboradores de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa desconoce el procedimiento operativo relevante y solo un 12% lo conoce, mientras el 93% indica no tener capacitación para una adecuada aplicación del procedimiento operativo relevante todo esto por la falta de sociabilización en sus dos subelementos de investigación de accidente y permisos de trabajo y solo un 7% confirma haber recibido capacitación. El 47% del personal de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa indica que los requerimientos dirigidos al área no son atendidos de manera oportuna y el 53% manifiesta que se brinda la respuesta ó solución a las necesidades que son generadas al área referente al procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo.

El 83% de los colaboradores manifiesta desconocer el procedimiento operativo relevante en su subelemento de accidentes de trabajo, y solo un 17% confirma conocerlo, es decir cuando se materializa un incidente o accidente no se comunica al jefe inmediato mucho menos al coordinador de higiene y seguridad Ocupacional esta información llega cuando el colaborador ha acudido a una casa de salud pública ó privada y hace entrega del certificado de reposo médico al Jefe de Personal ó al coordinador de higiene y seguridad ocupacional

junto con los formularios de aviso de accidentes de trabajo, o simplemente esto es comunicado a destiempo por parte del accidentado y del jefe inmediato. Son pocos los casos cuando la comunicación se la realiza de forma correcta por ello el bajo resultado de conocimiento del procedimiento.

El 98% de los colaboradores indica desconocer el procedimiento operativo relevante en su subelemento de permisos de trabajo y un 2% afirma conocerlo, se evidencia que no se tiene un formato donde se detalle claramente la necesidad del requerimiento, quien lo solicita, las exigencias que debe cumplir referente al equipo de protección del personal, documentos habilitantes entre otros, esto solo se lo ejecuta vía correo electrónico o llamadas perdiendo la trazabilidad.

DIFARE y las empresas del sector farmacéutico suman esfuerzo para que estas novedades del incumplimiento del procedimiento operativo relevante en sus subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo sean solucionadas para beneficio de todas las partes y así no encontrarse expuesta alguna situación nada favorable para la empresa.

4.2 Limitaciones:

Esta investigación muestra que el tiempo fue un factor importante por lo que las encuestas se realizaron en grupo de 30 a 40 personas aproximadamente ya que la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa manejan procesos que son caóticos de almacenamiento y despacho por este motivo se dificultó el desarrollo de las encuestas como se esperaba y este se lo realizó rápidamente, adicional se ejecutaban distintas actividades con todo el personal por la Certificación de DIFARE en la bodega de la regional costa en buenas prácticas de almacenamiento distribución y transporte para establecimientos farmacéuticos. (BPA'S), adicional no se llegó a encuestar a los proveedores que es una población importante ya que con ellos se ejecutan permisos de trabajo cuando realizan actividades en DIFARE en la bodega de la regional costa.

4.3 Líneas de investigación:

La línea de investigación es la siguiente: Desarrollo local y emprendimiento socio económico sostenible y sustentable; la sub línea de investigación: Emprendimiento e innovación, producción, competitividad y desarrollo empresarial. El objetivo del buen vivir seleccionado es: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

La línea de investigación y la sub línea se vinculan con la innovación, productividad sostenible que debe ser ejecutada y mantenida en todas las organizaciones sean estas pequeñas, medianas, grandes porque mejoran la operatividad de su actividad comercial.

Las organizaciones deben brindar garantías, derechos al personal interno y externo para el desarrollo de sus labores en un ambiente saludable y seguro, estableciendo estrategias y medidas para el correcto funcionamiento de las empresas ya que esto se ve proyectado en sus actividades diarias dentro y fuera de la empresa.

4.4 Aspectos relevantes

El grupo de estudio de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa, en su gran mayoría manifiesta que los requerimientos que se realizan al área referente al procedimiento operativo relevante en sus subelementos de investigación de accidente y permisos de trabajo es atendido de manera oportuna, sin embargo casi no conoce el procedimiento de investigación de accidente y en un alto porcentaje se evidencia que no se aplica el procedimiento de permiso de trabajo. Es preocupante que los colaboradores desconozcan el procedimiento operativo relevante en su subelemento de investigación de accidente es decir como debe ser la comunicación cuando ocurre un accidente o incidente y el seguimiento posterior que este implica. También preocupante la falta de emisión permiso de trabajo en orden y control y para llevar trazabilidad de los trabajos a ejecutarse en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa es necesario acogerse al procedimiento de orden de trabajo.

Capítulo 5

Estrategia para el cumplimiento del procedimiento operativo relevante

Este estudio propone estrategias para optimizar el procedimiento operativo relevante en sus subelementos de accidentes de trabajo y permisos de trabajo en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa por lo que se establece tres fases:

- 1.- El diseño del formato para la emisión del permiso de trabajo
- 2.- Sugerencias para mejorar la comunicación del procedimiento operativo relevante para el personal de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.
- 3.- Estructura propuesta para el área.

Para la Fase 1: Se propone la implementación de un Formato de Permisos de Trabajo para que exista seguimiento de las actividades a desarrollar en el procedimiento operativo relevante en su subelemento de permisos de trabajo en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa. El registro de los datos lo realizará el Jefe, Gerente ó Coordinador responsable del levantar el requerimiento, posterior tendrá la revisión del Coordinador de Higiene y Seguridad Ocupacional asegurando que todo lo necesario haya sido registrado y validará los documentos habilitantes que deben estar adjuntos como son: Correo aprobación emitido por el gerente, Correo aprobación donde se indique la hora y fecha de la actividad a realizar, Planillas Aportes IESS proveedor, Nómina del personal técnico que ejecutará la actividad, Cronograma del mantenimiento o control a realizar. Se validará las herramientas de trabajo a utilizar y los EPP (Equipos de protección personal) indicando el estado del mismo y finalmente se toma la firma del proveedor, posterior se realiza el archivo de los documentos, el documento original reposará con el área que genera la necesidad y una copia será entregada al área de Seguridad y Salud Ocupacional de esta manera se llevará el control del procedimiento operativo relevante en su subelemento de permiso de trabajo.

		UNIDAD DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE FORMATO PERMISO - ORDEN DE TRABAJO	
1.- No. DE ORDEN DE TRABAJO		<input type="text"/>	
2.- FECHA DE EMISIÓN DE LA ORDEN DE TRABAJO		<input type="text"/>	
DATOS PROVEEDOR			
3.- RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR		<input type="text"/>	
4.- RUC	<input type="text"/>	5.- ACTIVIDAD ECONÓMICA	<input type="text"/>
5.- DOMICILIO DEL PROVEEDOR		<input type="text"/>	
6.- NÚMERO DE TELÉFONO	<input type="text"/>	7.- CORREO ELECTRÓNICO	<input type="text"/>
7.- DATOS DEL RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD - PROVEEDOR		<input type="text"/>	
8.- ACTIVIDAD A REALIZAR		<input type="text"/>	
9.- PROVEEDOR CALIFICADO POR LA SGS: SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	OTROS <input type="text"/>
10.- SECTOR, ÁREA, DONDE SE EJECUTARÁN LAS ACTIVIDADES:		<input type="text"/>	
DATOS EMPRESA DISTRIBUIDORA FARMACEÚTICA ECUATORINA DIFARE S. A.			
11.- JEFE DE ÁREA QUE SOLICITA EL SERVICIO:		<input type="text"/>	
12.- ESPECIFIQUE LA NECESIDAD DEL SERVICIO:		<input type="text"/>	
13.- CONSIDERAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS HABILITANTES PARA EMITIR EL PERMISO DE TRABAJO (ESTA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ ADJUNTARSE A ESTE FORMATO)			
- CORREO APROBACIÓN EMITIDO POR EL GERENTE		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
- CORREO APROBACIÓN DONDE SE INDIQUE LA HORA Y FECHA DE LA ACTIVIDAD A REALIZAR		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
- PLANILLAS DE APORTES IESS - PROVEEDOR		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
- NÓMINA DEL PERSONAL TÉCNICO QUE EJECUTARÁ EL TRABAJO		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
- CRONOGRAMA DEL MANTENIMIENTO O CONTROL A REALIZAR		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES		<input type="text"/>	
14.- DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO A EFECTUAR:		<input type="text"/>	
15.- FECHA DE INICIO:	<input type="text"/>	16.- FECHA DE FINALIZACIÓN:	<input type="text"/>
16.- MAQUINARIA, HERRAMIENTOS DE TRABAJO A UTILIZAR:		17.- ESTADO DEL EQUIPO	
- ESCALERAS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/>
- EQUIPOS ELECTRICOS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/>
- ANDAMIOS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/>
- HERRAMIENTAS MANUALES	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/>
- OTROS ESPECIFIQUE		<input type="text"/>	
16.- EQUIPOS DE PROTECCIÓN DE PERSONAL A UTILIZAR:		17.- ESTADO DEL EQUIPO DE PROTECCIÓN:	
- CASCO DE PROTECCIÓN	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/>
- CALZADO DE PROTECCIÓN	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/>
- LÍNEAS DE VIDA	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/>
- CHALECO REFLECTIVO	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/>
- ROPA DE TRABAJO CON CINTA R.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/>
- OTROS ESPECIFIQUE		<input type="text"/>	
FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD (JEFE)		FIRMA DE TÉCNICO DE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL	FIRMA DEL PROVEEDOR

Figura: 9 Formato de permisos de trabajo.

Tabla: 8

Actividad de reforzamiento para la difusión de una cultura preventiva

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFORZAR
1 Boletín de SSO	Departamento Asuntos Corporativos, Seguridad y Salud Ocupacional	La Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional realiza el boletín y este es enviado a Asuntos Corporativos para su revisión y posterior a esto nuevamente se envía a SSO para aprobación con esto procede Asuntos Corporativos a la publicación.	Se debe establecer en periodos bimensuales un recordatorio que se debe hacer en caso de un Accidente o Incidente de trabajo. A quien, donde debemos acudir, recomendaciones para prevenir, identificación de los Accidentes de Trabajo y Permisos de trabajo. Lo antes mencionado se registrará en el Boletín el mismo será impreso y distribuido a todos los colaboradores de las Bodegas Intequin.
2 Comunicaciones Internas de Actividades	Departamento Asuntos Corporativos, Seguridad y Salud Ocupacional	El área e SSO realiza las campañas, talleres, charlas, cursos esto es comunicado por Asuntos Corporativos. En el mes de Abril se trabaja intensamente ya que se desarrolla la Casa Abierta por el Día Mundial de la Seguridad y Salud Ocupacional	Se debe considerar para el proximo año la Casa Abierta en el centro de trabajo Bodega Intequi. Esto nos ayudará a fomentar la cultura preventiva en especial fortalecer procedimientos de Accidentes de trabajo y permisos de Trabajo. La casa abierta tendrá la participación de Entidades Públicas y Privadas y el área de SSO.
3 Videos	Departamento Asuntos Corporativos, Seguridad y Salud Ocupacional	El área de SSO y Asuntos Corporativos trabajan en conjunto en la realización de videos	El área de SSO y un numero seleccionado de colaboradores de la Bodega realizarán un video donde ellos mismos serán los participantes, y tendrá un tiempo de duración de 5 minutos aquí se indicará el procedimiento en un lenguaje claro y sencillo que sucede antes, durante y despues de un Incidente - Accidente de Trabajo . Una vez realizado el video este se lo publicará todas las mañanas en horario de ingreso en los monitores principales de las bodegas, para que sea visualizado por los colaboradores antes de iniciar sus labores.
4 Carteleras	Departamento Asuntos Corporativos, Seguridad y Salud Ocupacional	El área de Asuntos Corporativos se encarga de la publicación en las carteleras que se encuentra en los centros de trabajo.	Realizar recordatorio del espacio disponible de las carteleras ubicadas en el centro de trabajo Intequin, con la publicación de Notas relevantes referente Accidentes de Trabajo y Permisos de Trabajo de esta manera llegamos a todos los colaboradores y fomentamos cultura preventiva

Nota: Datos tomado del procedimiento de información interna y externa de riesgos. Elaboración propia.

En la Fase 2: La propuesta que se brinda es sugerencias para reforzar las actividades de difusión para seguir fomentando la cultura preventiva y cumplimiento del procedimiento operativo relevante en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa. Se logrará mejorar la comunicación del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de accidente de trabajo y permisos de trabajo, reforzando la difusión mediante los medios ya establecidos y adicionando uno más, esto con el trabajo en equipo con el área de Asuntos Corporativos y todas las partes involucradas de la empresa DIFARE en la bodega regional costa. En la tabla se explica al detalle el desarrollo.

Para la fase 3: que comprende la elaboración de la nueva estructura para que se cumpla el procedimiento operativo relevante en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa, se establece que para la atención de los requerimientos sea oportuna y se tenga el soporte necesario entre los mandos medios, altos y el coordinador de higiene y seguridad, de esta manera alcanzar el trabajo en equipo se levanta la siguiente estructura para el área de seguridad y salud ocupacional en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa. Considerando que actualmente el coordinador de higiene y seguridad Ocupacional no cuenta con personal a su cargo para apoyo en la gestión del procedimiento operativo relevante en su subelemento de investigación de accidentes, permisos de trabajo y otras actividades. Con esto se espera mejorar significativamente el cumplimiento al procedimiento operativo relevante en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa, con la aceptación y ejecución de esta propuesta será posible realizar un mejor seguimiento para proponer acciones correctivas o planes de acción preventiva en los subelementos de investigación de accidente y permiso de trabajo.

Esquema de la nueva estructura propuesta para el jefe de área, se deberá tener un recurso adicional en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa:

(1) Asistente de Higiene y Seguridad Ocupacional

Este último brindará apoyo directamente al coordinador de higiene y seguridad, con esto se descongestiona los trabajos, planificaciones pendientes por ejecutarse y de esta manera se le brinda una atención a tiempo de todas las necesidades que presenta la bodega.

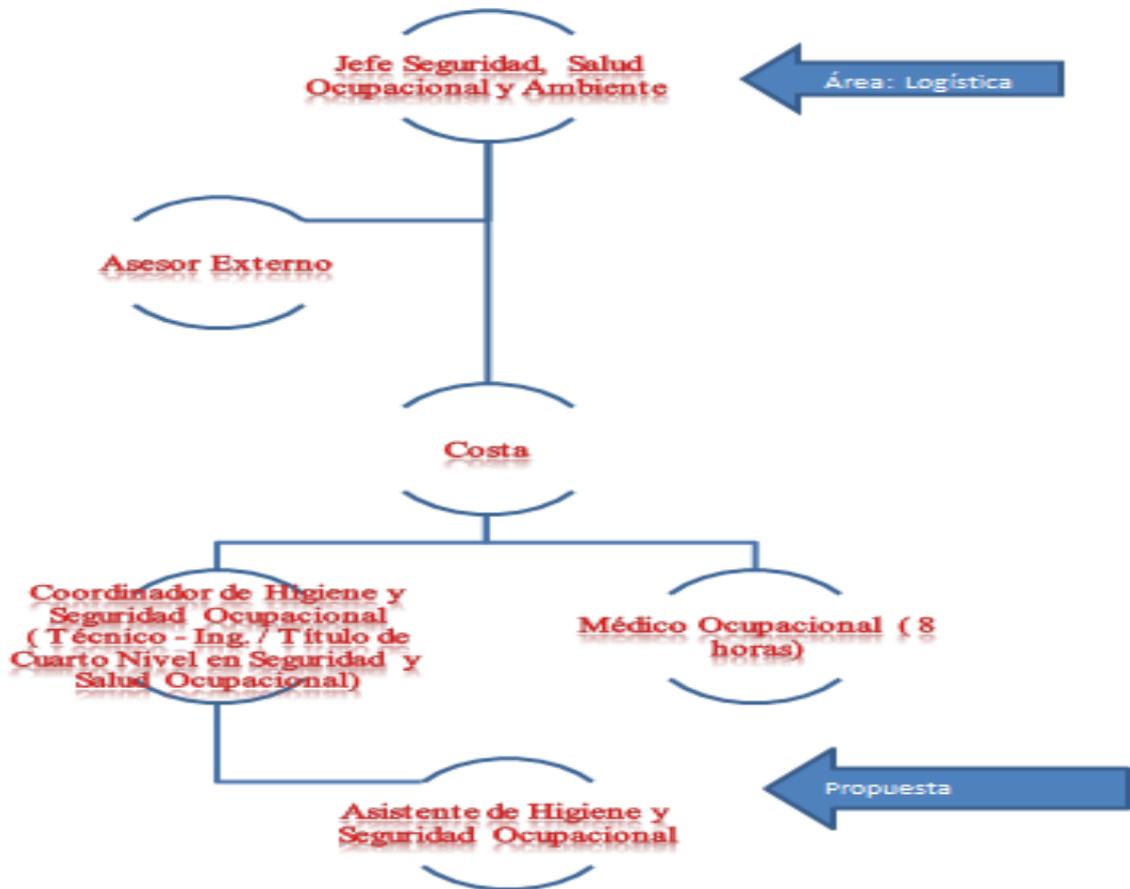


Figura: 10 Estructura área de Seguridad y salud ocupacional en las Bodegas a nivel nacional.

Conclusiones

- Se concluye indicando que se han identificado las principales causas relacionadas con el incumplimiento y aplicación no adecuada al procedimiento operativo relevante en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa es decir que no se tiene un control y seguimiento en la ejecución, difusión de los procedimientos antes mencionados dando como resultado el desconocimiento de un 88% del procedimiento operativo relevante y un 83% en el procedimiento operativo relevante en su subelemento de accidente de trabajo.
- Con el desarrollo de las encuestas se identifica que un 98% no aplica el procedimiento operativo relevante de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa, que solo un 2% recibió capacitación, charlas de procedimientos y formatos que se encuentran en el procedimiento operativo relevante en sus subelemento de accidentes de trabajo y permisos de trabajo, que un 53% indica que se atiende los requerimientos generados al área de seguridad y salud ocupacional referente al procedimiento operativo relevante en los subelementos de accidentes y permisos de trabajo, que un 17% conoce el procedimiento operativo relevante en su subelemento de accidente de trabajo y tan solo un 2% aplica el procedimiento operativo relevante en el subelemento de permisos de trabajo, todos estos resultados nos ayudan a conocer la falta de conocimiento, aplicación de formatos y procedimientos que tiene el personal de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.
- Establecen estrategias que ayudarán al cumplimiento del procedimiento operativo relevante de la empresa DIFARE en la bodega de la regional de la costa, siendo estos: la elaboración de un formato para la emisión de permiso de trabajo, reforzar el plan de actividades que se tiene para la comunicación interna y externa así mejorar la difusión del procedimiento operativo relevante en los subelementos de investigación de

accidentes y permisos de trabajo y finalmente se presenta una nueva estructura para el área que lidera el procedimiento operativo relevante en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa aquí se solicita la dotación del recurso que cumplirá funciones de Asistente de higiene y seguridad esto ayudará a prestar una atención oportuna y de calidad

Recomendaciones

- Se recomienda analizar a tiempo cualquier novedad que se presente con el cumplimiento del procedimiento operativo relevante en los dos subelementos que son accidente de trabajo y permiso de trabajo en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa y desarrollar encuestas cada cierto periodo de tiempo para conocer de cumplimiento del procedimiento operativo relevante.
- Se recomienda realizar en periodos bimensual una evaluación al personal interno y externo para conocer el nivel de satisfacción y cumplimiento del procedimiento operativo relevante en sus subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.
- Se recomienda mantener actualizado y sociabilizado el formato del procedimiento operativo relevante en el subelemento de permisos de trabajo ubicado en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa, en esta actividad todas las área deben ser involucradas inclusive proveedores con una periodicidad alta de esta forma se logra el seguimiento y control esperado. Se deberá reforzar continuamente las herramientas utilizadas en la comunicación interna y externa para el personal de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa, esto mejorará la difusión y se alcanzará una cultura preventiva, conocimiento de procedimientos y formatos esto con el apoyo del área de asuntos corporativos y el área que lidera el procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidente y permiso de trabajo

y finalmente se recomienda mejorar la estructura del área de Seguridad y Salud Ocupacional quién lidera el procedimiento operativo relevante en la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa en la propuesta presentada se debe contar con un asistente en Seguridad y Ocupacional con esto se brindará atención oportuna a los requerimientos y necesidades. Es importante tener claro que todos los colaboradores deben sumar esfuerzos para que los procesos sean sociabilizado y aplicados esto para el bienestar de todas las partes.

Referencias

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación 6 edición*. Caracas: EPISTEME, C. A.

Asesoría, Formación & Sistemas de Gestión. (01 de Enero de 2016). *Normas ISO*.

Recuperado el 06 de Septiembre de 2016, de Normas ISO: <http://www.normas-iso.com/categoria/normas-iso>

Asociación de Gestión Humana del Ecuador. (08 de Abril de 2016). Análisis Empresarial del actual Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo Resolución CD 513. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Aznar, B. P. (01 de Marzo de 2016). *INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo)*. Obtenido de INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo):

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/sst_86_enlaces.pdf

Barriga, M. M., & Mancheno Cardenas, M. (01 de Enero de 2013). *Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador:

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4105/1/UPS-CT002590.pdf>

Baselga Montes, M., & Otros. (1984). *Seguridad en el trabajo*. España: Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo.

Bejarano, V. H. (01 de Noviembre de 2007). *Repositorio Digital USFQ*. Obtenido de Repositorio Digital USFQ:

<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/150/1/86579.pdf>

Calero Sánchez, C. Y. (16 de Septiembre de 2015). *DSpace JSPUI*. Obtenido de DSpace JSPUI: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/11923>

Carreto, J. (01 de Enero de 2009). *Planeación Estratégica*. Recuperado el 09 de Septiembre de 2016, de Planeación Estratégica: <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/qu-es-estrategia.html>

CONSAPER Consultores S. C. (01 de Noviembre de 2011). Sistema de Gestión Integrados. Guadalajara, México DF.

Consejo Consultivo Laboral Andino - Instituto Laboral Andino. (31 de Octubre de 2012). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de Ministerio de Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Instrumento-Andino-Decisi%C3%B3n-584-y-Reglamento-del-Instrumento-957.pdf>

CTAIMA OUTSOURCING & CONSULTING. (26 de Julio de 2012). *El portal de la coordinación empresarial*. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de El portal de la coordinación empresarial: <http://www.coordinacionempresarial.com/el-permiso-de-trabajo-desde-su-edicion-a-la-ejecucion-de-los-trabajos/>

DECISIÓN 584 - INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. (2004).

El Telégrafo. (21 de Enero de 2015). *El Telégrafo*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2016, de El Telégrafo: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/superintendencia-de-control-5-grupos-manegan-mercado-farmaceutico-en-ecuador-infografia-y-documento>

Feria Internacional y Simposio de Seguridad y Salud ocupacional. (29 de Julio de 2010). Control de Riesgos. Santa Cruz, Santa Cruz, Bolivia. Recuperado el 2016, de <https://higieneyseguridadlaboralcvs.files.wordpress.com/2012/08/16.pdf>

Garcés, W. G. (01 de Enero de 2014). *Elaboración de Procedimientos Operativos Básicos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de un Centro de Distribución*. Recuperado el 09 de Septiembre de 2016, de Elaboración de Procedimientos Operativos Básicos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de un Centro de Distribución:
<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89576/D-79971.pdf>

Gonzalez, H. (13 de Noviembre de 2012). *Calidad y Gestión*. Obtenido de Calidad y Gestión:
<https://calidadgestion.wordpress.com/2012/11/13/sistemas-integrados-de-gestion/>

Instituto Argentino del Petróleo y del Gas. (2010 de Octubre de 2010). Requisitos básicos para la gestión de permisos de trabajo. Buenos Aires, La Plata, Argentina.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (17 de Noviembre de 1986). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de Ministerio de Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (01 de Abril de 2011). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:
https://www.iess.gob.ec/multimedias/revista_digital/ver1/

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (01 de Enero de 1991). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. Recuperado el 20 de Agosto de 2016, de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo:
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.cfcb9e77253bfa0f42feb10060961ca/?vgnnextoid=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&do=Search&x=8&ext=ntp+274&y=8>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (01 de Enero de 2016). *Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2016, de

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo:

<http://www.mintra.gob.pe/mostrarServicios.php?codServicios=67#principio>

Ministerio del Trabajo. (10 de Julio de 2015). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/INSTRUCTIVO-PARA-EL-REGISTRO-DE-REGLAMENTOS-Y-COMITES-DE-HIGIENE-Y-SEGURIDAD-EN-EL-T.pdf>

Mintzberg, H., & Quinn, J. (01 de Enero de 1993). *El Proceso Estratégico*. Recuperado el 09 de Septiembre de 2016, de El Proceso Estratégico:

<http://www.monografias.com/trabajos11/henrym/henrym.shtml#ixzz4LKBiRmvr>

Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra. (25 de Febrero de 2015). *Organización*

Internacional del Trabajo. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo:

[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_346717.pdf)

[lab_admin/documents/publication/wcms_346717.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_346717.pdf)

Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. (01 de Enero de 1996). *Organización*

Internacional del Trabajo. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo:

[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112630.pdf)

[safework/documents/normativeinstrument/wcms_112630.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112630.pdf)

Organización Internacional de Normalización. (01 de Enero de 2015). *Estrategia de ISO 2016 - 2020*. Vernier, Ginebra, Suiza.

Organización Internacional del trabajo - Oficina Regional para América Latina y el Caribe.

(08 de Septiembre de 2015). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de

Organización Internacional del Trabajo: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_398103.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (01 de Septiembre de 2003). *Organización Internacional del trabajo*. Obtenido de http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_006219/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo. (28 de Abril de 2005). *Organismo Internacional del Trabajo*. Obtenido de Organismo Internacional del Trabajo: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_006102/lang--es/index.htm

Pablo Nangles, M. (25 de Mayo de 2015). *La Jerarquía de Controles en Seguridad y Salud*. Lima, Perú, Perú.

PETROECUADOR. (1996). *Norma PETROECUADOR SI – 003 PERMISOS DE TRABAJO*. Quito: PETROECUADOR.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (01 de Octubre de 2013). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Repositorio Digital*. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Repositorio Digital: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/6109>

Porto, J. P., & Gardey, A. (01 de Enero de 2012). *Definición*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2016, de Definición: <http://definicion.de/procedimiento/>

PREVENET Red de Salud Preventiva. (01 de Junio de 2016). *Curso de Seguridad y Salud en el trabajo para el comité, subcomité y delegados de seguridad*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Quality Trends. (14 de Abril de 2014). *Suprema Qualitas*. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de Suprema Qualitas: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/190-ohsas-18001-pasara-a-ser-la-iso-45001-2016>

Sánchez, C., & Yolanda, C. (16 de Septiembre de 2015). *DSpace JSPUI*. Obtenido de DSpace JSPUI: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/11923>

Universidad Zaragoza. (11 de Julio de 2016). *IUNIZAR*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2016, de IUNIZAR:
http://www.unizar.es/actualidad/vernoticia_ng.php?id=30805&idh=6941

Apéndice

Apéndice A: Carta de autorización DIFARE

Septiembre, 08 de 2016

Señor

Edgar Pinargote Reyes

Subgerente de Compensaciones, Seguridad, Salud y Ambiental.

DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA ECUATORIANA DIFARE S.A.

Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted para solicitar su autorización para poder hacer uso de la información respecto al procedimiento operativo relevante referente a: accidentes de trabajo y permisos de trabajo los mismos se encuentran en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, información que será utilizada exclusivamente para fines académicos, ya que al momento me encuentro desarrollando mi trabajo de titulación en Maestría de Administración de Empresas con mención en Calidad y Productividad en la Universidad de Guayaquil.

La información es la siguiente:

- Nómina de colaboradores Bodega regional costa DIFARE ubicada en Guayaquil.
- Procedimiento de Accidentes de Trabajo
- Procedimiento de Permiso de trabajo.
- Estructura (Organigrama)
- Manual de Funciones del área de SSO.

Atentamente.


Ing. Paola Crespin V.

CI 0924990070

DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA
ECUATORIANA DIFARE S.A.

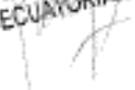
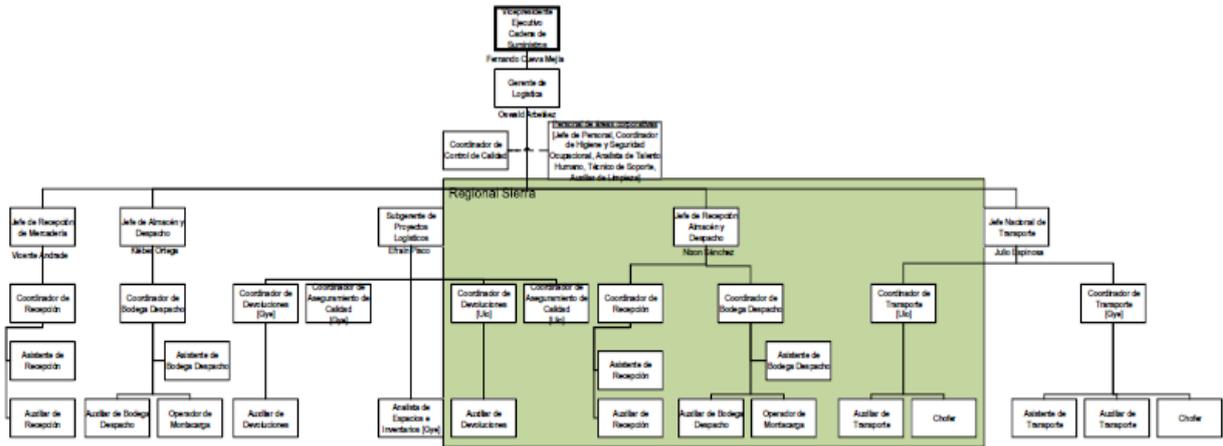

Sep 08 / 2016.

Figura: 11 Carta de Autorización DIFARE

Apéndice B: Estructura de la unidad de negocio cadena de suministro

	ESTRUCTURA DE LOGISTICA	Fecha de elaboración: 15/07/2016
		Vigente desde: 01/03/2016
		Revisión No.: 04



ELABORADO		REVISADO		APROBADO	
Piedad Miranda	Juan Hidalgo	María Aspiazu	Washington Puga	Oswald Arbeláez	Fernando Cueva
Coordinador de Diseño Organizacional y Productividad	Gerente de Talento Humano	Representante Técnico (Gye)	Representante Técnico (Uio)	Gerente de Logística	Vicepresidente Ejecutivo Cadena de Suministros
Fecha: 07-2016	Fecha: 07-2016	Fecha: 07-2016	Fecha: 07-2016	Fecha: 07-2016	Fecha: 07-2016

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y la Distribución sin permiso previo

Área de Talento Humano/ Grupo Difare

Figura: 12 Estructura Logística. Tomado de DIFARE.

Apéndice C: Árbol de problema y guía para el registro del formato de permiso de trabajo.

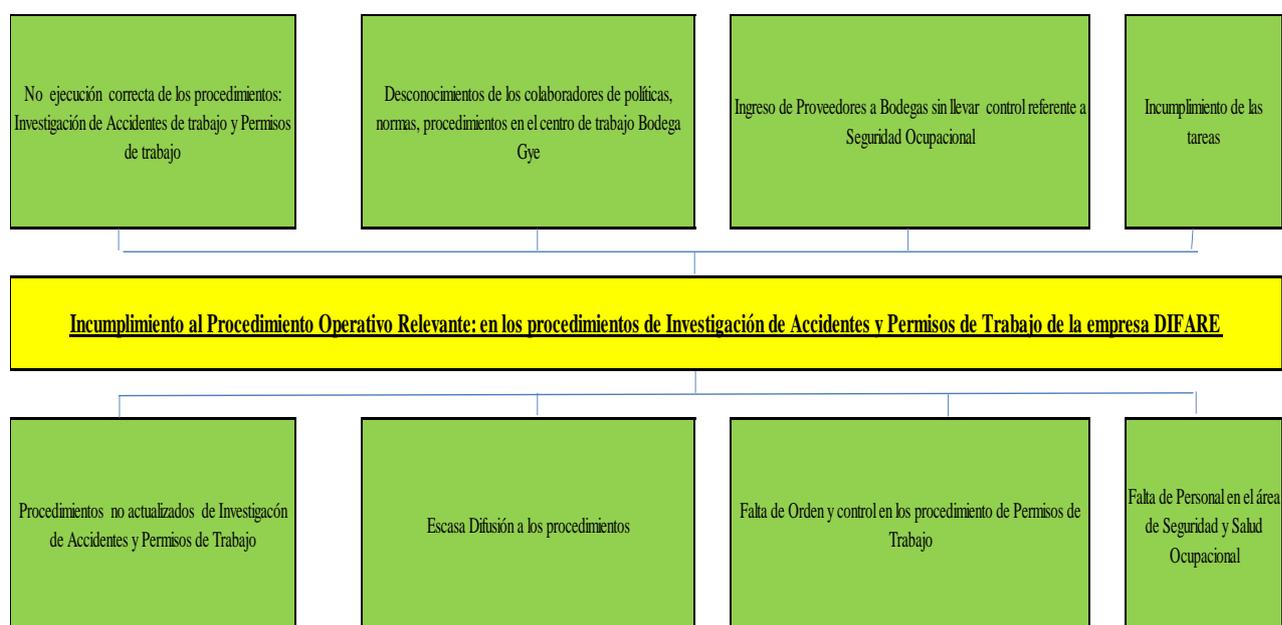


Figura: 13 Árbol del Problema

Guía para el registro del formato de Permiso de trabajo
1.- No. DE ORDEN DE TRABAJO: Se registrará el número serie según la secuencia.
2.- FECHA DE EMISIÓN DE LA ORDEN DE TRABAJO: se registrará la fecha desde cuando se solicita el requerimiento.
3.- DATOS PROVEEDOR: Se debe colocar la razón social, RUC, actividad económica, dirección del proveedor, número de teléfono, correo electrónico, datos de la persona responsable para la ejecución del trabajo por parte del proveedor.
4.- ACTIVIDAD A REALIZAR: Se debe detallar las actividades que va a realizar
5.- PROVEEDOR CALIFICADO POR LA SGS: Indicar si está calificado o no por la SGS
6.- SECTOR, ÁREA, DONDE SE EJECUTARÁN LAS ACTIVIDADES: Detallar el área donde se desarrollarán las actividades solicitadas.
7.- JEFE DE ÁREA QUE SOLICITA EL SERVICIO: Registrar el nombre del jefe quien solicita el servicio o el nombre de la persona delegada para generar el requerimiento.
8.- ESPECIFIQUE LA NECESIDAD DEL SERVICIO: Se debe explicar en un lenguaje claro y sencillo con que objetivo se solicita el servicio.
9.- DOCUMENTOS HABILITANTES: Deben ser confirmados según el detalle del formato y adjuntar al permiso de trabajo.
10.- DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO A EFECTUAR: Se describe el trabajo a efectuar, con su respectiva fecha de inicio y cierre de la actividad y la periodicidad con la que se ejecutará.
11.- HERRAMIENTAS, MAQUINARIAS A UTILIZAR: Se confirmará las herramientas, maquinarias a utilizar y el estado del equipo.
12.- EQUIPO DE PROTECCIÓN DE PERSONAL A UTILIZAR: Se debe especificar el equipo de protección que debe utilizar el proveedor para la actividad contratada y confirmar el estado de los EPP.
13.- FIRMAS DE RESPONSABILIDAD: Debe firmar, el jefe o delegado que solicita el requerimiento, el Coordinador de Higiene y Seguridad Ocupacional y el delegado a realizar el trabajo por parte del proveedor.

Figura: 14 Guía para registrar el formato del permiso de trabajo de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa.

Apéndice D: Formato de encuesta y resultados

ENCUESTA DE CONOCIMIENTO DE LOS SUBELEMENTOS DE LOS
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS RELEVANTES: ACCIDENTES DE TRABAJO Y
PERMISOS DE TRABAJO.

Fecha:

Lugar:

1.- ¿Conoce usted el procedimiento operativo relevante que se encuentra dentro del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa?

Sí

No

2.- ¿Recibió capacitación para aplicar los procedimientos y formatos que se encuentra dentro del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo?

Sí

No

3.- ¿Se atiende a tiempo las consultas, requerimientos del procedimiento operativo relevante en sus dos subelementos de investigación de accidentes y permisos de trabajo que son dirigidos al área de Seguridad y Salud Ocupacional?

Sí

No

4.- ¿Conoce usted el procedimiento operativo relevante en su subelemento de Investigación de Accidentes de Trabajo?

Sí

No

5.- ¿Aplica usted el procedimiento operativo relevante en su subelemento de Permisos de trabajo cuándo su área requiere el ingreso de proveedores a la empresa DIFARE en la bodega de la regional costa?

Sí

No

RESPUESTA SI	
CONTAR	5
MAX	160
MIN	5
R	155
PROMEDIO	54 El promedio de respuestas favorable que se generó en la encuesta fue de 54
MEDIANA	35
DESVIACION	62 La dispersión o variabilidad que se presentó en el número de encuesta respuestas favorables es de 62
VARIANZA	3793
CUARTIL 1	12,5 El 25 % del número de respuestas favorables que se recibió fue menos de 12.50
CUARTIL 2	35 El 50% del número de respuestas favorables que se recibió fue menos de 35
CUARTIL 3	105 El 75% del número de respuestas favorables que se recibió fue menos de 105
COEFICIENTE DE ASIMETRÍA	1,83 No se aproxima a cero, por lo tanto no tiene una actividad normal

Figura: 15 Análisis de resultado

RESPUESTA NO	
CONTAR	5
MAX	298
MIN	143
R	155
PROMEDIO	249 El promedio de respuestas favorable que se generó en la encuesta fue de 54
MEDIANA	268
DESVIACION	61,58328 La dispersión o variabilidad que se presentó en el número de encuesta respuestas favorables es de 62
VARIANZA	3792,5
CUARTIL 1	198 El 25 % del número de respuestas favorables que se recibió fue menos de 12.50
CUARTIL 2	268 El 50% del número de respuestas favorables que se recibió fue menos de 35
CUARTIL 3	290,5 El 75% del número de respuestas favorables que se recibió fue menos de 105
COEFICIENTE DE ASIMETRÍA	-1,83244 No se aproxima a cero, por lo tanto no tiene una actividad

Figura: 16 Análisis de resultado.