



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.

**PROYECTO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN QUE SE PRESENTA COMO
REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Hernández Osorio Natasha Romina

TUTOR:

Ing. Cristian Prado

LECTOR:

Ing. Moisés Guapás

QUITO – ECUADOR



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

RESUMEN EJECUTIVO

**La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del
Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda.**

Autor: Romina Hernández Osorio

Director de Trabajo de Graduación: Ing. Cristian Prado

Después de haber realizado una minuciosa observación dentro de la empresa hemos llegado a la conclusión que la organización no tiene un Departamento de Seguridad debidamente organizado en diversos aspectos en los cuales fallamos. En una empresa lo primordial es la Seguridad que se brinda a los trabajadores de la empresa tanto, Farmaenlace en la actualidad no dispone de un Respaldo Empresarial tanto en Seguridad Industrial, Física y Electrónica lo cual es un problema bastante grave ya que la empresa podría entrar en un grado de vulnerabilidad alto. Por lo cual se plantea implementar procesos para realizar los trabajos diarios minimizando los riesgos y tiempos en los mismos, el tipo de investigación que se utilizo fue un censo en el Departamento con las personas involucradas en el problema.

**La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del
Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de
Quito- Ecuador.**



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Natasha Romina Hernández Osorio alumna de la Escuela de Administración de Empresas reconozco que el presente proyecto es de mi autoría, pero los derechos de propiedad intelectual pertenecen al “Instituto Tecnológico Superior Cordillera”.

.....
Natasha Romina Hernández Osorio

C.I.: 1714196100

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

**CERTIFICADO DE ACEPTACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE
GRADUACION**

En mi calidad de Director del Trabajo de Graduación en la Carrera de Administración de empresas nombrado por el Consejo de Escuela en el Noviembre 2012.

CERTIFICO:

Que se ha procedido al estudio de Graduación de la alumna Natasha Romina Hernández Osorio como requisito previo al desarrollo de la investigación para optar por el título de tecnóloga en Administración de Empresas.

El tema de refiere a:

La falta de organización del Departamento de Seguridad de la empresa Farmaenlace ubicada en la Luz, por lo cual se ha realizado una reestructuración del área incluyendo nuevos procesos para desarrollar las labores diarias.

HERNANDEZ OSORIO NATASHA ROMINA

171419610-0

ING. CRISTIAN PRADO.

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADUACION

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

DEDICATORIA

Dedico todo mi trabajo y esfuerzo a mis hijos Ashley y Damián que son mi razón de ser y el motivo para seguir adelante, a mi esposo Santiago por su comprensión y apoyo en este proyecto a mis Padres amados por su ayuda que siempre me han brindado y nunca me han dejado sola a pesar de las circunstancias y lo difícil que parecía terminar un objetivo.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por haberme permitido cumplir unos de mis objetivos profesionales, agradezco a mi Instituto por darnos da oportunidad como estudiantes de saber hacer las cosas y amar nuestra profesión, a nuestros profesores que nos han instruido desde el inicio de nuestra carrera profesional, a mi tutor Ing. Cristian Prado por su ayuda para poder finalizar esta carrera y a mi querida amiga Carolina por su ayuda e imaginación.

Agradezco a mis Padres por toda su ayuda y comprensión que día a día me brindan sin esperar nada a cambio, a mí amado esposo Santiago y mis hijos Ashley y Damián por su comprensión y amor.

Cabe recalcar que agradezco a Ing. Ernesto Flores por su ayuda y amistad a lo largo de mi carrera profesional.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

I

N

D

I

C

E

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

CAPITULO I

El Problema _____	15
Planteamiento del Problema_____	15
Causas y Efectos _____	16
Formulación del Problema _____	16
Objetivos_____	16
Objetivo general _____	16
Objetivos específicos _____	17
Justificación e Importancia_____	17

CAPITULO II

Antecedentes del Estudio _____	19
Fundamentación Teórica_____	21
Marco Legal _____	68
Variables de la Investigación _____	76
Preguntas Directrices de la Investigación_____	76
Definiciones Conceptuales _____	77

CAPÍTULO III

Metodología de la Investigación _____	78
---------------------------------------	----

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Modalidad o Tipo de la Investigación _____	78
Población y Muestra _____	79
Censo _____	80
Métodos de investigación _____	84
Recolección de la Información _____	86
CAPITULO IV	
Tabulación de la Encuesta _____	87
CAPITULO V	
Antecedentes _____	97
Desarrollo de la Propuesta _____	97
Inflación _____	98
Producto Interno Bruto _____	99
Tasa de Interés Activa _____	100
Tasa de Interés Pasiva _____	100
Balanza Comercial _____	102
Factor Político _____	103
Factor Social - Cultural _____	107
El Desempleo _____	107
La Pobreza _____	108

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

La Salud _____	109
La Educación _____	110
Factor Tecnológico _____	111
Industria Farmacéutica _____	112
Análisis de microambiente _____	114
Organigrama _____	117
Filosofía Corporativa _____	120
Proceso N, 1 _____	123
Proceso N.- 2 _____	138
Proceso N.- 3 _____	158
Proceso N.- 4 _____	167
Cuadro Comparativo _____	173
CAPITULO VI	
Marco Administrativo _____	174
Presupuesto _____	175
Cronograma _____	179
Conclusiones y Recomendaciones _____	177
Bibliografía General _____	178
Anexos _____	180

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

INDICE DE CUADROS	PÁGINAS
CUADRO N.- 1: CAUSAS Y CONSECUENCIAS _____	16
CUADRO N.- 2 Y 3: ANALISIS EXTERNO E INTERNO _____	27,28
CUADRO N.- 4: OBJETIVOS _____	39
CUADRO N.- 5: PRINCIPIOS DE LA PREVENCION _____	51
CUADRO N.- 6: VARIABLES _____	79
CUADRO N.- 7: COMPETIDORES _____	114
CUADRO N.- 8: PROVEEDORES _____	115
CUADRO N.- 9 CLIENTES _____	116
CUADRO N.- 10 CUADRO COMPARATIVO _____	173
CUADRO N.- 11 CRONOGRAMA _____	179
CUADRO N.- 12 SIMBOLOGIA _____	123
CUADRO N.- 13 FUNCIONES DE PROCESO _____	139
CUADRO N.- 14 FUNCIONES DE PROCESO _____	159
CUADRO N.- 15 ORGANIGRAMA _____	117
CUADRO N.- 16 PRESUPUESTO _____	179

INDICE DE FIGURAS	PÁGINAS
FIGURA 1:FACTORESDELAMBIENTE _____	23
FIGURA 2:SIMBOLOGIA _____	139

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

FIGURA 3:SIMBOLOGIA_____	159
FIGURA 4: SIMBOLOGIA_____	168
FIGURA 5: SIMBOLOGIA_____	175
FIGURA N, 6: ELEMENTOS DE LA SEGURIDAD_____	56
FIGURA N.- 7: ROPA DE SEGURIDAD_____	57
FIGURA 8. La Inflacion_____	98
FIGURA 9: EL PIB_____	99
FIGURA 10: TASA DE INTERES ACTIVA_____	100
FIGURA 11 TASA DE INTERES PASIVA_____	101
FIGURA 12: BALANZA COMERCIAL_____	102
FIGURA 13: EL DESEMPLEO_____	107
FIGURA 14: LA POBREZA_____	108
FIGURA 15:LA SALUD_____	109
FIGURA 16: LA EDUCACION_____	110
FIGURA 17: ENTORNO TECNOLOGICO_____	111
FIGURA 18: LA INDUSTRIA FARMACEUTICA_____	112
FIGURA 19: LA INDUSTRIA TEXTIL_____	113



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

INTRODUCCION

Farmaenlace Cía. Ltda., con sede en Quito- Ecuador, es una empresa dedicada a la distribución y comercialización de productos farmacéuticos y artículos de primera necesidad.

Nace en el año de 2005 luego de la realización de una alianza estratégica entre dos importantes empresas distribuidoras farmacéuticas: Representaciones Ortiz Cevallos y Farmacéutica Espinosa.

Farmacéutica Espinosa ingresó en el año de 1981, contaba con Difarmes como punto de venta mayorista y Farmacias Medicity. Representaciones Ortiz Cevallos ingresó al mercado el 1990 como distribuidora farmacéutica y se incorporó dentro de su negocio a la marca de Farmacias Way's

Farmaenlace Cía. Ltda., Actualmente es propietaria de las marcas:

- ▲ Farmacias Económicas
- ▲ Farmacias Medicity
- ▲ Farmadescuentos
- ▲ Difarmes

Ya en el año 2006 Farmaenlace ocupa el puesto 175 dentro de las 500 mejores empresas en el país y en el 2007 llegó a ocupar el puesto 171.

Nuestra Actividad Implica:

- ▲ Servir a nuestros clientes con una cultura diferenciadora de atención al cliente.
- ▲ Mantener altos estándares de servicio y calidad con nuestra atención personalizada.
- ▲ Atender las necesidades de nuestros clientes.
- ▲ Dar seguridad y respaldo a través de un equipo capacitado y calificado.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

El propósito de este proyecto es implementar una solución tecnológica-administrativa al problema del faltante de dinero diario que existe en la empresa y por el cual se ven involucrados directamente los empleados de la empresa en los descuentos mensuales que se les realiza, además de tratar los puntos débiles del departamento de Seguridad en donde se radican varios inconvenientes a tratar.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad a las empresas les interesa optimizar el tiempo de las personas que trabajan para ellos, por lo cual es un problema grave dentro de una organización.

Después de haber realizado una minuciosa observación dentro de la empresa hemos llegado a la conclusión que la organización no tiene un Departamento de Seguridad debidamente organizado en diversos aspectos en los cuales fallamos.

En una empresa lo primordial es la Seguridad que se brinda a los trabajadores de la empresa tanto, Farmaenlace en la actualidad no dispone de un Respaldo Empresarial tanto en Seguridad Industrial, Física y Electrónica lo cual es un problema bastante grave ya que la empresa podría entrar en un grado de vulnerabilidad alto.

Adicional la organización no realiza un Análisis de Riesgos debidamente bien organizado al momento de abrir nuevos negocios, los mismos que debería de pasar por El Departamento de Seguridad que se va a encargar de verificar las óptimas condiciones para el negocio a abrirse.

Actualmente con la tecnología que posee no solo el país sino el mundo entero las empresas que se encuentran firmemente plantadas en el mercado como lo es Farmaenlace, deberían de tener Equipos de Seguridad altamente calificados tanto en vigilancia como en control de incendios, robos, CCTV, etc.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Podemos citar los valores que la empresa esta perdiendo diariamente, semanalmente, mensualmente e incluso anual, por lo cual existe también inconformidad laboral por parte de los trabajadores lo cual hace que se genere directamente la rotación del personal en las farmacias y por ende ocasiona una pérdida de tiempo en las capacitaciones que se realizan en la empresa por motivo de inducción del personal entrante.

CAUSA

CONSECUENCIAS.

No se analiza Riesgos ante nuevos Negocios	Disminuye las ventas en puntos específicos que se abrieron
No hay preocupación en contar con Supervisores en el personal de Seguridad	Disminución de actividad laboral en el personal de Seguridad
Los equipos actuales en Seguridad son obsoletos	Aumento de la Vulnerabilidad dentro de la organización.

CUADRO N.- 1 CAUSAS Y CONSECUENCIAS

Fuente: Investigación de Campo

1.2: FORMULACION DEL PROBLEMA.- ¿La Planificación Estratégica va a solucionar los problemas presentados en el Departamento de Seguridad de la empresa Farmaenlace?

1.3: OBJETIVOS:

1.3.1: OBJETIVO GENERAL:

Reestructurar el Departamento de Seguridad de Farmaenlace mediante la Planificación Estratégica.

1.3.2: OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Reconocer las principales causas y efectos de la falta de seguridad en los Depósitos

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Express.

- Analizar las circunstancias laborales, operativas y logísticas en donde se esta produciendo los respectivos faltantes.
- Realizar un análisis del valor monetario para implementar trasporte de valores más confiable.
- Definir los posibles métodos de control adecuados en el envío diario del dinero.
- Establecer la relación causal entre la planificación estratégica y los controles operativos.

1.4: JUSTIFICACION E IMPORTANCIA:

Uno de los objetivos que se pretende lograr con la Planificación Estratégica es ayudar a formar normativa, políticas y procedimientos que define responsabilidades con el fin de disminuir el nivel de faltantes en los depósitos que son enviados diariamente por las Farmacias.

El uso de una debida consola en el Departamento de Seguridad la cual nos brinde el apoyo necesario en casos puntuales en la empresa como el control de la vigilancia, alarmas contra incendios y circuito cerrado de televisión, tomando en cuenta que este departamento es el clave en el bienestar de las personas que laboran en la empresa.

Es importante que la empresa en el asunto estrictamente de la seguridad de los empleados deban estar suficientemente protegidos para que la oportunidad de sufrir un daño en la misma sea mínima, y evitar al mismo tiempo contratiempos con las autoridades competentes de revisión.

Es indispensable recalcar que se necesita a través de las normativas de control establecer el personal adecuado y el material adecuado para realizar trabajos puntuales como el retiro del dinero.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Es muy importante nombrar que es necesario establecer una capacitación institucional para poder utilizar los recursos que posee la empresa ya que no se los maneja de la manera adecuada.

El problema de los faltantes en los depósitos se puede disminuir mediante una normativa que fije procedimientos normas y políticas que permitan identificar contratiempos con proactividad y generar un modelo de gestión.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

No existen temas como proyectos o tesis sobre planificación estratégica aplicada a la seguridad, sin embargo hemos consultado un manual que habla sobre los traslados de valores de los cuales resumimos la Información importante a continuación.

Título: Manual de Seguridad Tomo I

Año: 2011

Autor: Héctor Mora Chamorro

Contenido: Sistema Integral de Seguridad:

Antes de desarrollar el concepto de sistema integral de seguridad, algunos términos que irán apareciendo a lo largo del estudio:

- 1.- Bien: Se denomina así a toda persona o cosa que en determinadas circunstancias posee o se le atribuye una o varias cualidades benéficas, es decir que puede ser objeto de valoración.
- 2.- Daño: Es toda variación real o supuesta que experimenta un bien, provocando una disminución de las cualidades benéficas y consecuentemente del valor económico.
- 3.- Riesgo: Es la probabilidad de que un bien pueda sufrir daño, por lo tanto es cuantificable en alto, medio o bajo.
- 4.- Amenazas: Son las situaciones o acontecimientos que pueden afectar y hacer variar la cualidad benéfica del bien o de las personas, por tanto la amenaza es un término Cualitativo o

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Descriptivo de lo que puede ocurrir.

Diferencia entre Riesgo y Amenaza: El riesgo nos indica en que medida es probable que ocurra la amenaza descrita a través de diversos métodos de análisis de riesgos como por ejemplo el Método Mossler que realiza análisis de amenazas y una evaluación de riesgos para analizar, diseñar y desarrollar sistemas de seguridad especialmente adaptados a las personas, bienes o procesos productivos a proteger.

La amenaza es una descripción cualitativa de lo que puede ocurrir el riesgo cuántico la probabilidad de que se pueda producir.

Vulnerabilidad: Es el estado normal en que se encuentran los bienes expuestos a una o varias amenazas. Es decir, el grado de facilidad con que podrán ocurrir los daños en las personas o cosas o procesos a proteger como consecuencia de las amenazas. Es importante tener en cuenta las siguientes preguntas:

- ▲ ¿Que debe protegerse?
 - ▲ ¿Que amenazas existen?
 - ▲ ¿Que grado de vulnerabilidad presentan ante estas amenazas?
-



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

2.1 FUNDAMENTACION TEORICA:

2.1.1 LA GESTION ADMINISTRATIVA:

La gestión administrativa es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia hay que retroalimentarse en cuanto al tema.

2.1.1.1 Planificación Estratégica:

La planificación Estratégica es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, que define los objetivos a largo plazo, identifica las metas y objetivos cuantitativos, desarrolla estrategias para alcanzar dichos objetivos y localiza recursos para llevar a cabo dichas estrategias.

En otras palabras la Estrategia fija “La Dirección” hacia donde ira nuestra empresa, para la consecución o logro de nuestros objetivos, eliminando la improvisación, disminuyendo la incertidumbre y alineando los recursos para lograr mejores resultados, ahorro de dinero, tiempo y esfuerzo.

Pero para ser competitivos, e incluso sobrevivir económicamente, las organizaciones se ven desafiadas no solo a desarrollar una “ventaja comparativa” sino también a manejar a sus organizaciones de manera de poder sostener esta ventaja.

La administración estratégica provee esta ventaja. Puesto que aprovecha todo el potencial de la organización, integrando decisiones relacionadas con las operaciones diarias al proceso estratégico.

En síntesis un éxito duradero exige el que la organización tenga una comprensión clara de su misión y de sus objetivos, al igual el mercado global en el que opera.

Beneficios de la Administración Estratégica:

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

1. Mantiene a la vez el enfoque en el futuro y en el presente
2. Refuerza los principios en la misión, visión y estrategias.
3. Fomenta la planeación y la comunicación interdisciplinaria.
4. Asigna las prioridades en el destino de los recursos.
5. Constituye el puente con el proceso de evaluación a corto plazo.
6. Obliga a los ejecutivos a ver la planeación desde la macro de perspectiva, señalando los objetivos centrales a modo que pueda contribuir a lograrlo.

2.1.1.2 Proceso de la Administración Estratégica:

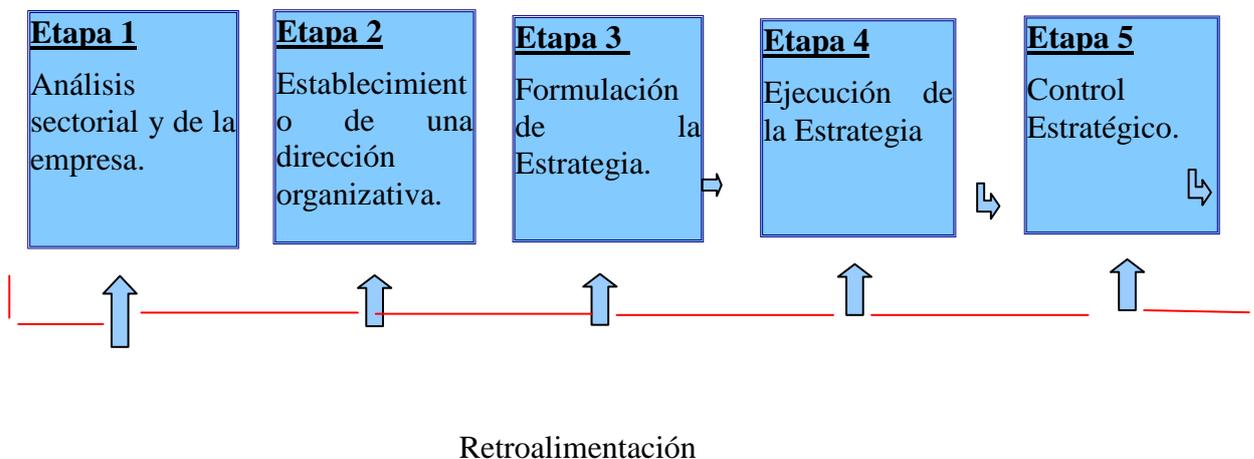


Fig. 1 Modelo de Administración Estratégica

Fuente: CERTO, Samuel C, “Direccionamiento Estratégico”, Tercera Edición, McGraw-Hill, Madrid, 1994.

2.1.1.3 Análisis Sectorial y de la empresa:

Una organización es un sistema abierto que está sujeto a una amplia gama de insumos e influencias del exterior; por lo tanto, la organización depende para su supervivencia de la evaluación eficaz del entorno que la circunda y de la eficacia con que responda a esa lectura, interprete el ambiente y tome las decisiones correctas.

El objetivo principal al emprender un análisis ambiental es el de identificar los problemas importantes, presentes y futuros de la compañía, priorizarlos y desarrollar un



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

plan para su resolución.

2.1.1.4 El ambiente Organizacional o entorno organizacional.

Abarca todos aquellos factores dentro y fuera de la organización que pueden influir en el proceso de la compañía en hacia la creación de la ventaja competitiva sostenible y cumplimiento de sus objetivos.

Estos pueden ser:

CARACTERISTICAS INTERNAS:

- ⤴ Calidad de los productos
- ⤴ Flujo discrecional de efectivo /inversión bruta de capital.
- ⤴ Moral de la fuerza laboral.
- ⤴ Eficiencia
- ⤴ Desarrollo de nuevos productos

ESTRUCTURA DE LA INDUSTRIA:

- ⤴ Tasa de cambio de tecnológico.
- ⤴ Grado de diferenciación del producto.
- ⤴ Estructura precios/ costos de la industria.
- ⤴ Economías en escala.
- ⤴ Competidores internacionales emergentes.

CONDUCTA DEL MERCADO Y DEL CONSUMIDOR:

- ⤴ Segmentación de mercado.
- ⤴ Tamaño del mercado
- ⤴ Lealtad al comprador.

PROVEEDOR:

- ⤴ Cambios importantes en la disponibilidad o precios de materia prima.

SOCIALES, ECONOMICAS Y POLITICAS:

- ⤴ Tendencia del PIB.
- ⤴ Tipos de Interés
- ⤴ Disponibilidad energética.

FIGURA 1

Factores del ambiente organizacional¹

¹ [RECUPERADO EL 8 DE MARZO 2013, Dirección URL. Http://www.wapc.org/espanol/capacity/business/busplan/intpln2.htm](http://www.wapc.org/espanol/capacity/business/busplan/intpln2.htm)
Fuente: CERTO, Samuel C, “Direccionamiento Estratégico”, Tercera Edición, McGraw-Hill, Madrid, 1994.

[RECUPERADO EL 8 DE MARZO 2013, Dirección URL.http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=661](http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=661)

[RECUPERADO EL 8 DE MARZO 2013, Dirección URL.http://www.gestiopolis.com/canales/gerencia/articulos/30/petfeo.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/gerencia/articulos/30/petfeo.htm)



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

2.1.1.5 Ambiente General.

El nivel del ambiente externo de la organización cuyos componentes son de largo alcance y tienen consecuencias a largo plazo para los directivos, las empresas y sus estrategias.

Los componentes que lo conforman son:

- ▲ Económico
- ▲ Social
- ▲ Ético
- ▲ Político
- ▲ Legal y
- ▲ Tecnológico.

2.1.1.5.1 Componente Económico: Se refiere a distribución y el uso que se le hace de los recursos en el conjunto de la sociedad. Son indicadores económicos: PIB, tasa de inflación, incremento de la productividad, los niveles de desempleo, los tipos de interés, la deuda pública.

2.1.1.5.2 Componente Social: Este componente describe las características de la sociedad en la que opera la organización. Son indicadores sociales; como la tasa de alfabetización, nivel de educación, costumbres, valores, estilos de vida, edad de población, movilidad etc.

2.1.1.5.3 Componente Político: Analiza las actitudes del gobierno respecto a las diversas industrias, a las presiones ejercidas por grupos de interés, al clima regulador, a los programas de partidos políticos y candidatos a cargos públicos.

2.1.1.5.4 Componente Legal: Se refiere al cumplimiento de las leyes por parte de los miembros de la sociedad. Son indicadores legales, leyes como:

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

- ✧ leyes de salud
- ✧ seguridad del trabajo
- ✧ ley de protección al consumidor
- ✧ ley de tributación e impuestos.

2.1.1.5.6 Componente Tecnológico: Trata sobre las nuevas maneras de manufacturar la producción de bienes y servicios: nuevos procedimientos, nuevos equipos.

2.1.1.5.7 Componente Ético: Son elementos que forman parte de su cultura y definen en términos generales el tipo de conducta que los individuos y las organizaciones esperan uno de otros aunque la ley no prescriba nada al respecto.

Analizando de forma sistemática sus actividades internas (producción, comercialización, etc....) la empresa puede apreciar la medida de que cada actividad puede añadir valor y contribuir significativamente en la formulación de una estrategia eficaz. Con la ayuda del análisis de la cadena de valor y contribuir significativamente en la formulación de una estrategia eficaz.

Con la ayuda del análisis de la cadena de valor, propuesto por Michael Porter, se puede identificar competencias internas esenciales que sumado una estructura organizacional coherente con una estrategia constituyen los elementos críticos de la ventaja competitiva y de la rentabilidad a largo plazo.

2.1.1.6 Análisis FODA:²

El análisis FODA es una herramienta que nos permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

² RECUPERADO EL 18 DE DICIEMBRE 2012, Dirección URL, <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=661>
RECUPERADO EL 18 DE DICIEMBRE 2012, Dirección
URL, <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencia/articulos/30/petfeo.htm>



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Los datos recogidos del análisis del ambiente general y ambiente operativo antes mencionados, proporciona la materia prima para realizar el análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).

De estas 4 variables tanto Fortalezas como Debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las Oportunidades y las Amenazas son externas por lo que generalmente resulta muy difícil poder modificarlas.

Fortalezas: Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades especiales que se poseen, actividades positivamente, etc.

Oportunidades: Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permite y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Puede ser:

- ♣ Recursos de los que carece.
- ♣ Habilidades que no se posee
- ♣ Actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

El Análisis FODA tiene como propósito fundamental:

1. Identificar amenazas y oportunidades presentes y futuras.
2. Efectuar una valoración crítica de las propias fortalezas y debilidades.

Para conformar la lista de enunciados que conforman el análisis FODA, se realiza reuniones con los ejecutivos de una compañía a realizar nuevos grupos de trabajo que con nuevas ideas enriquezcan el estudio.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Una de las técnicas utilizadas para buscar la apertura de la gente y la generación de ideas es BRAINSTORMING.

2.1.1.6.1 Análisis externo.³

Categorías de análisis	Variables
Factor económico-financiero: incluye todos los aspectos monetarios que afectan los procesos organizacionales.	Presupuesto institucional, determinación de prioridades del gasto, sueldos y salarios, políticas de financiamiento, etc.
Factor político-legal: involucra las cuestiones de esta índole que inciden en la organización.	Estabilidad política, disposiciones legales mecanismos de comunicación, etc.
Factor tecnológico: componentes actuales inherentes a la organización.	Cambio tecnológico, tecnología computacional, tecnología aplicada a los servicios que otorga la organización, etc.
Proceso mercadológico: incluye el mecanismo para la venta y otorgamiento de servicios.	Servicios sustantivos que proporciona la organización, clientes (tipo, cantidad), usuarios, oferta, demanda, etc.
Proceso organizacional: incluye todas las condiciones que la organización establece y que la caracteriza para cumplir con su misión.	Estructura orgánica, procesos de servicio, liderazgo y toma de decisiones, líneas de comunicación, imagen interna y externa, etc.

CUADRO N.-2 ANALISIS EXTERNO

Fuente: www.ialcocer.mx.tripod.com/desproy/dp2001u2-04.html

2.1.1.6.2 Análisis interno.⁴

³ FRED R, David, Conceptos de Administración Estratégica, 5ta Edición, Prentice Hall Hispanoamericana, Mexico, 1999

⁴ FRED R, David, Conceptos de Administración Estratégica, 5ta Edición, Prentice Hall Hispanoamericana, Mexico, 1999



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Categorías de análisis	Variables
Recursos humanos (algunos autores lo identifican como el Factor Humano de la organización).	Tipo, cantidad, formación profesional, competencia (entendida como el máximo nivel de especialidad requerido en la organización, institución o centro de trabajo), experiencia, grado de motivación/actitudes, nivel de satisfacción, sistema de remuneraciones y compensaciones (evaluación y valoración del desempeño), promoción, seguridad y estabilidad en el empleo, productividad, clima organizacional, nivel de conflicto, sistema de capacitación y desarrollo, comunicación, etc.
Recursos físicos/materiales	Cantidad y calidad del espacio, cantidad y calidad del mobiliario, cantidad y calidad del equipo asignado, mantenimiento, seguridad, limpieza, etc.
Recursos financieros/presupuestales	Sistema contable-presupuestal, flexibilidad en el manejo de recursos internos/externos, estructura de costos y gastos, distribución del ingreso, fuentes de financiamiento, etc.
Recursos tecnológicos/técnicos	Los propios de la naturaleza de la organización. En el caso de una institución educativa pueden ser: tecnología educativa, material de apoyo y modalidades educativas.
Proceso gerencial	Proceso de toma de decisiones, sistema de planeación, sistema de evaluación y control, sistema de información, grado de cumplimiento de metas, etc.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Procesos sustantivos (según la organización tendrán el nombre de los servicios que proporcionen, en el caso de una institución educativa son los procesos académicos)	Las variables también dependen de la naturaleza de la organización; para la misma institución educativa se refiere a: necesidad que satisface, reputación e imagen, accesibilidad, calidad, investigación y publicaciones, niveles académicos o modelo académico, satisfacción de los usuarios-clientes, etc.
---	---

CUADRO N.-3 ANALISIS INTERNO

2.1.1.6.3 Características de la Planificación Estratégica:

Se ocupa de cuestiones fundamentales. La planificación estratégica da respuesta como las siguientes:

¿En que negocio estamos y en que negocio deberíamos estar?

¿Quienes son nuestros clientes y quienes deberían ser?

Ofrece un marco de referencia para una planeación mas detallada y para decisiones ordinarias. El gerente al afrontar tales decisiones se preguntará:

¿Cuales opciones serán las más adecuadas con nuestras estrategias?

Supone un marco temporal de tiempo más largo que otros tipos de planeación-

Ayuda a orientar las energías y recursos hacia las características de alta prioridad.

Una característica muy importante de la Planificación Estratégica es la actividad de alto nivel en el sentido que la alta gerencia debe participar activamente ya que ella desde su punto de vista más amplio, tiene la visión necesaria para considerar todos los aspectos de la organización. Además se requiere adhesión de la alta dirección para obtener y apoyar la aceptación de la alta dirección para obtener y apoyar la aceptación en niveles más bajos.

En los momentos actuales, la mayor parte de las organizaciones reconocen la

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

importancia de la planificación estratégica para su crecimiento y bienestar a largo plazo. Se han demostrado que si los gerentes definen efectivamente la misión de su organización estarán en mejores condiciones de la dirección y la orientación a sus actividades. Las organizaciones funcionan mejor gracias a ello y se toman más sensibles ante un ambiente de constante cambio.

2.1.1.6.4 Ventajas de la Planificación Estratégica:⁵

La planificación estratégica ofrece puntos importantes para las actividades de la organización. Al servirse de ella los gerentes dan a su organización objetivos definidos con claridad y métodos para lograrlo. Este proceso de planeación les ayuda a proveer los problemas antes que surjan y a afrontarlos antes que se agraven, también ayuda a los gerentes a reconocer las oportunidades seguras y riesgosas u a elegir entre ellas.

Todo este proceso y dirección estratégica se produce sobre la base de la Teoría General del Sistema, la cual consiste en un conjunto organizado de elementos integrados y ordenados lógicamente entre sí, que tienden hacia un mismo fin, supone la existencia de una serie de procesos interconectados, cuyo resultado global es superior al resultado de cada uno de ellos separadamente.

Partiendo de la propia expresión de que la planeación estratégica evoca dilema, la planeación implica algo de rigidez e inflexibilidad y por su parte estratégica indica adaptación, cambio y flexibilidad. Es por eso que en estos tiempos convulsos de constantes cambios, en el mundo se acostumbra a hablar de gerencia o gestión estratégica.

Gestión Estratégica es un proceso que permite a las organizaciones ser proactivas en la proyección del futuro, en sus tres etapas:

⁵ FRED R, David, Conceptos de Administración Estratégica, 5ta Edición, Prentice Hall Hispanoamericana, Mexico, 1999



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

- Formulación
- Ejecución
- Evolución, logrando a través de ello los objetivos de la organización.

Al hablar de gestión debemos tener en cuenta que la herramienta fundamental está en la brújula, en la determinación correcta del destino a donde hay que conducir el sistema. La cuestión derivada esta en el mapa, en la selección adecuada de las opciones de avance para cada situación, garantizando que cada paso conduzca y acerque al destino no que aleje o desvíe.

Se trata fundamentalmente de definir una proyección a largo alcance para el desarrollo de los sistemas, basado no en la suposición de un futuro conveniente para la dirección, sino en la determinación de cursos de acción flexibles, lo suficientemente conveniente para cada futuro que se pudiera presentar ante el sistema.

Existen muchos modelos de la dirección estratégica, dentro de ellos se encuentra los modelos de decisión u optimización, los cuales son útiles en la planeación para la determinación del mejor curso de acción entre alternativas disponibles.

Los modelos para la formulación, implantación y control de la estrategia requieren de cierta flexibilidad y de un mínimo de estructuración, permitiendo el uso de diferentes herramientas que contribuye a la intensificación del pensamiento creativo para así ofrecer las soluciones adecuadas.

2.1.1.6.5 Modelos de Planificación Estratégica:⁶

A continuación se relacionan diferentes modelos que han sido creados para la Planificación y gestión Estratégica de una empresa, propuestos por varios autores.

1. Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo.

⁶ FRED R, David, Conceptos de Administración Estratégica, 5ta Edición, Prentice Hall Hispanoamericana, Mexico, 1999



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Etapas para el proceso de Planificación Estratégica.

1. Determinación de la misión o razón de ser de la empresa.
2. Determinación de la estrategia
3. Determinación de las tácticas
4. Determinación de los proyectos

Etapas para el proceso de la Planificación Estratégica.

1. Establecimiento de los objetivos
2. Estrategia de planeación
3. Establecimiento de las metas
4. Desarrollar la filosofía de la compañía
5. Establecer las políticas.
6. Planear la estructura de la organización
7. Proporcionar el personal.
8. Establecer los procedimientos
9. Proporcionar las instalaciones
10. Proporcionar el capital
11. Establecimiento de normas
12. Establecer programas directivos y planes organizacionales.
13. Proporcionar información controlada
14. Motivar a las personas

**La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica
del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la
ciudad de Quito- Ecuador.**



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

2.1.1.6.6 Proceso Formal de la Planificación Estratégica.⁷

1. Formulación de metas
2. Identificación de objetivos y estrategias actuales
3. Análisis Ambiental
4. Identificación de oportunidades estratégicas
5. Determinación.

2.1.1.6.7 Modelo para el diseño de la estrategia.

1. Determinación de la misión
2. Matriz FODA
3. Factores claves
4. Escenario de actuación
5. Determinar áreas de resultados
6. Elaboración de objetivos
7. Definición de objetivos
8. Definición de estrategias
9. Plan de Acción

2.1.1.6.8 ELEMENTOS DE LA PLANEACION ESTRATEGICA

El proceso de planeación estratégica que se presenta a continuación comprende cuatro etapas principales.

- **Propósito básico o misión:** ⁸Se define la razón sustantiva de nuestra actividad, así como los valores que nos impulsan. También, se establece lo que deseamos llegar a ser

⁷ CERTO, Samuel C, Direccionamiento Estratégico, Tercera Edición, McGraw-Hill, Madrid, 1994.

⁸ FRED R, David, Conceptos de Administración Estratégica, 5ta Edición, Prentice Hall Hispanoamericana, Mexico, 1999



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

en el futuro - Visión.

- **Diagnósticos y escenarios:** Son análisis sobre los factores exteriores que nos afectan tanto positivamente (oportunidades) como negativamente (amenazas); así como de nuestras propias fuerzas y debilidades. Se incluyen también varias metodologías que nos permitirán entender el entorno y medir nuestra capacidad de crear valor. Es en esta etapa que debemos buscar ver hacia el futuro y tratar de crear un escenario a mediano plazo (tres años) y otro a largo plazo (diez años).
- **Objetivos y estrategias:** En esta etapa establecemos prioridades y especificamos que deseamos o debemos entregar a tres grupos de interesados en nuestra organización: dueños, empleados y clientes. De igual manera, definimos estrategias generales (inversión y logro de una ventaja competitiva) y específicas (comercialización, operaciones, tecnología, personal y finanzas).
- **Acciones estratégicas:** En la última etapa se definen un conjunto limitado de acciones específicas que permiten aterrizar el proceso de planeación estratégica facilitando la instrumentación, el control y el seguimiento.

Elementos.

- △ Misión.
- △ Visión.
- △ Análisis y diagnóstico.
- △ Objetivos.
- △ Factores de éxito.

2.1.1.8.1 MISION

Define el objetivo central.

Se expresa en términos de servicio, no de producto.

Es altamente diferenciado.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Abre puertas a futuro.

Debe ser verdaderamente motivadora.

Definir la misión.⁹

Comprende siete pasos, los cuales se definen a continuación, mostrándose los formatos que facilitan su elaboración:

1. **Necesidades que satisfacemos.** ¿Qué necesidades genéricas de los clientes estamos satisfaciendo o deberíamos satisfacer? Se identifica lo que a través de los productos y servicios de nuestra empresa estamos tratando de satisfacer. Por ejemplo: alimentación, transporte, seguridad, reducción de costos, imagen y financiamiento. Se define el concepto clave y permanente que identifica a nuestra organización.

2. **Productos/servicios que ofertamos.** ¿Cuáles son las principales familias de productos/servicios que ofrecemos?, y

3. **Mercados a los que nos dirigimos.** ¿Qué mercados son atendidos con qué productos? En base a esta información se crea la matriz producto-mercado generándose para las principales intersecciones las unidades estratégicas de negocio (UEN) para las cuales se define su importancia relativa de acuerdo a los siguientes criterios:

- Porcentaje de participación de mercado que tenemos.
- Demanda actual.
- Porcentaje aproximado de crecimiento anual de la demanda para los próximos tres años.
- Grado de competencia que se encuentra en ese segmento.

4.- **Direcciones de crecimiento futuro.**¹⁰ ¿Hacia donde debemos de crecer en los

⁹ FRED R, David, Conceptos de Administración Estratégica, 5ta Edición, Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1999

¹⁰ FRED R, David, Conceptos de Administración Estratégica, 5ta Edición, Prentice Hall



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

próximos tres años? ¿Existen de acuerdo a la Matriz de crecimiento cuatro posibilidades?

- Crecer en los productos actuales y en los mercados actuales.
- Crecer en los mercados nuevos con productos actuales.
- Crecer con productos nuevos en los mercados actuales.
- Crecer con productos nuevos hacia mercados nuevos.

La manera como se procede en este caso, es distribuyendo las ventas futuras entre cada uno de las cuatro posibilidades de la matriz de crecimiento.

5. **Cultura o valores de la organización**: ¿En que creemos? ¿Qué es lo más importante para nuestra empresa? Debemos identificar que valor sustantivo le permitirá a la totalidad del personal sentir un orgullo especial de pertenecer a esta organización. La clave es ser congruente y real. De otra manera, se percibirá solo como un buen deseo o hasta manipulación por parte de los directores hacía el personal.

Definir la misión es el primer paso en el proceso de la planeación estratégica, según establecen tanto los investigadores como los empresarios. Diversas publicaciones al respecto, atestiguan la importancia de la definición de la misión en el proceso de la planeación estratégica. Los ocho componentes deseables para redactar la misión de una organización, institución o centro de trabajo, de acuerdo con Byars son:

- ⤴ Especificar metas de clientes y mercados.
- ⤴ Identificación de los principales productos/servicios.
- ⤴ Especificar el dominio geográfico.
- ⤴ Identificar la tecnología base o el eje tecnológico.
- ⤴ La expresión del compromiso para sobrevivir, crecer y obtener ganancias.
- ⤴ Especificar de los elementos claves en la filosofía de la empresa.

Hispanoamericana, Mexico, 1999

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

- ▲ Identificación del auto-concepto de la empresa.
- ▲ Identificación de la imagen pública deseada.

El proceso de planeación estratégica puede verse como la representación lógica de la integración y extensión de un sistema establecido de planeación. Los ajustes que hacen la mayoría de las compañías se centran en el proceso usado, más que en el contenido de la información, a fin de diseñar y poner en operación el plan en sí. Esto es porque la mayor diferencia entre la planeación tradicional y la estratégica se basa menos en términos de, CUALES deberían ser las entradas y más en términos de COMO deberían de priorizarse e integrar el proceso de planeación a la organización, en un esfuerzo integral y completo.

El proceso gerencial de planeación a pesar de sus limitaciones, ofrece una prometedora aproximación a quienes desean lograr el éxito en el posicionamiento de sus empresas en el cada vez más turbulento entorno y es por esto que se incluye en la mayoría de los programas de capacitación gerencial.

2.1.1.8.2 VISION¹¹

En el último paso de la definición del propósito básico, vemos hacia el largo plazo, esto es, un mínimo de diez años y construimos la organización que deseamos ser. Es el plano arquitectónico idealizado pero realista de nuestra empresa.

En el caso de la empresa consultora el ejemplo es el siguiente: Continuar estando entre las mejores empresas de consultoría en administración estratégica del país. En el caso de la empresa química encontramos: Llegar a ser un jugador de clase mundial con tecnologías propias, resultado de nuestro esfuerzo de investigación y desarrollo.

2.1.1.8.3 ANALISIS Y DIAGNOSTICO¹²

¹¹ RECUPERADO 5 ENERO 2012, Dirección URL,<http://www.prisma.com>

¹² FRED R, David, Conceptos de Administración Estratégica, 5ta Edición, Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1999



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Una vez que se ha definido la misión y se tiene una expresión de la visión de la organización, el siguiente paso es la realización del diagnóstico de la organización siguiendo el esquema propuesto por diversos autores.

Para realizar el diagnóstico de la organización, institución o centro de trabajo es necesario analizar las condiciones o circunstancias ventajosas de su entorno que la pueden beneficiar; identificadas como las oportunidades; así como las tendencias del contexto que en cualquier momento pueden ser perjudiciales y que constituyen las amenazas, con estos dos elementos se podrá integrar el diagnóstico externo.

Por otro lado, para el diagnóstico interno será necesario conocer las fuerzas al interior que intervienen para facilitar el logro de los objetivos, y sus limitaciones que impiden el alcance de las metas de una manera eficiente y efectiva. En el primer caso estaremos hablando de las fortalezas y en el segundo de las debilidades.

Para facilitar el diagnóstico del entorno y establecer criterios homogéneos que permita el diálogo entre los miembros de la organización, es conveniente establecer categorías de análisis. Algunos autores concuerdan en las siguientes: Económica-financiera, política-legal, tecnológica, proceso organizacional y la categoría que corresponda a la función sustantiva de la organización, institución o centro de trabajo, es decir su razón de ser.

El diagnóstico interno se facilitará con las siguientes categorías de análisis: Recursos humanos, recursos físicos y/o materiales, recursos financieros y/o presupuestales, recursos técnicos y/o tecnológicos, procesos gerenciales y procesos sustantivos (esta categoría también deberá identificarse en función de la naturaleza de la organización).

A continuación se presentan las categorías de análisis del entorno y algunas de las variables que pueden estar involucradas. Cada organización, dependiendo de su naturaleza deberá exponer y describir las variables que le competen.

2.1.1.8.4 OBJETIVOS¹³

¹³ ¹³ CERTO, Samuel C, Direccionamiento Estratégico, Tercera Edición, McGraw-Hill, Madrid, 1994.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Se analizan los resultados de las evaluaciones de las estrategias de desarrollo. Se estudian los criterios de análisis, evaluación y selección de modelos de desarrollo. Se presenta la teoría de fluctuaciones económicas y políticas de bloques económicos, con elementos de mercado y comercio internacional.

En la tercera etapa del proceso de planeación estratégica, establecemos la forma como la organización se relacionará con el entorno a través de definir el qué (objetivos) y el cómo (estrategias).

Toda organización debe satisfacer las necesidades de los siguientes tres grupos de interesados: accionistas o dueños, empleados y clientes. Por ejemplo, una cadena de hoteles puede tener los siguientes objetivos en relación a sus tres grupos de interesados:

CUADRO N.- 4 OBJETIVOS

Objetivos	¿Qué espera de la empresa cada uno de los grupos?	¿Cómo medimos el objetivo?	¿Meta o cuantificación del objetivo?	¿Fecha en la que se debe lograr el objetivo?
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rentabilidad ▪ Crecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Superior al costo del dinero ▲ Número de nuevos hoteles 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Ocho puntos ▲ Tres 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Durante 1997 ➤ Uno en cada año de 1997 a 1999
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Buenos ingresos y seguridad de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Capacidad y habilidad profesional 	<ul style="list-style-type: none"> 2. Planes de carrera para la totalidad del personal 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Fin de 1997

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

			profesional	
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Nivel de servicio ▲ Mantener disponibilidad de habitaciones en época de alta demanda para los grandes operadores turísticos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de nivel de servicio con huéspedes y agencias de viajes ➤ Garantía en cadena o equivalente 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Nivel de satisfacción de 90% ▲ de garantía 	
Objetivos	¿Qué espera de la empresa cada uno de los grupos?	¿Cómo medimos el objetivo?	¿Meta o cuantificación del objetivo?	¿Fecha en la que se debe lograr el objetivo?
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • •
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • •
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • •

Es recomendable expresar los objetivos más importantes para la empresa en un solo



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

enunciado, como se muestra a continuación:

Objetivos

1. Consolidar y ampliar la función de comercialización que permita vender el 90% de la capacidad instalada para el tercer trimestre de 1997.
2. Desarrollar un continuo flujo de nuevos productos en todas las unidades de negocio, de tal manera que las ventas de estos representen el 30% de las ventas totales para 1999.

2.1.1.9 FACTORES DE ÉXITO¹⁴

1. Expandir paradigmas. Pensar en MEGA.
2. Pensar en fines antes que en medios.
3. Relacionar los tres niveles de resultados.
4. Empezar por la visión ideal.
5. Definir la necesidad de términos de resultados, no de recursos.
6. Escribir objetivos en términos "medibles".

2.1.2 LA SEGURIDAD INDUSTRIAL:¹⁵

El término Seguridad Industrial si bien es cierto responde a un concepto muy amplio sin embargo vamos a citar el significado mas utilizado del término que significa no solo ausencia de toda enfermedad incluidas las lesiones, sino el estado de bienestar físico, psíquico y social lo que suele llevar a connotaciones casi y exclusivamente sanitarias.

¹⁴ Fuente: ialcocer.mx.tripod.com/desproy/dp2001u2-04.html

¹⁵Mario GRAU RÍOS y otros autores, *Comunidad Europea: Repertorio de Directivas vigentes y programadas sobre SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*, 1998



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Es decir tener un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y en su caso minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo; se amplía el concepto al integrar en los objetivos de prevención y protección a toda persona que pueda verse afectada por la actividad industrial, tanto en lo que respecta a su integridad física y salud, como a la integridad de sus bienes y salud.

2.1.2.1 RESEÑA HISTORICA

Según el ámbito o la época, en lugar del término seguridad laboral se utilizan o se han utilizado diversas denominaciones para un concepto que en realidad es único:

Las condiciones bajo las que se trabaja deben ser seguras, es decir, no deben suponer una amenaza o una posibilidad significativa de sufrir un daño de cierta entidad, que pueda incapacitar aunque sea parcial y temporalmente, por parte de los trabajadores en relación con el trabajo.

Se trata, por lo tanto, de un asunto estrictamente *laboral*, con lo que son los *trabajadores* quienes deben estar suficientemente protegidos para que la posibilidad de sufrir un daño con ocasión del trabajo sea mínima. Puesto que los trabajadores por cuenta ajena desempeñan las tareas asignadas por el empresario bajo su dirección y en las condiciones de trabajo impuestas por él, es éste quien debe garantizar que tales tareas se lleven a cabo con el menor riesgo de sufrir un daño posible.

El término seguridad, aunque responde a un concepto muy amplio, sin embargo unido a la oportuna calificación resulta ser preciso y rotundo, quizás menos ambiguo que otras denominaciones al uso.

Así hay quienes prefieren utilizar el término Salud Laboral, refiriéndose al concepto amplio y universal de salud de la Organización Mundial de la Salud OMS, para la que dicha palabra significa no solo ausencia de toda enfermedad, incluidas las lesiones, sino

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

el estado de bienestar físico, psíquico y social, lo que suele llevar a connotaciones casi exclusivamente sanitarias.

Con la distinción entre accidentes de trabajo (lesiones y en general daños inmediatos) y enfermedades profesionales (de curso más o menos largo) se acuñó el término seguridad e higiene del trabajo, refiriéndose tanto a las técnicas de lucha contra los accidentes (seguridad) como contra las enfermedades (higiene) como a la calidad de unas condiciones de trabajo: Deben mantenerse seguras e higiénicas.

Así se menciona en la propia Constitución Española de 1978 y así se mantiene la denominación de la principal institución estatal en relación con esta materia: el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT. Sin embargo existen otras técnicas como la Medicina del Trabajo, la Ergonomía, la Psicología aplicada. En el ámbito de la Unión europea se habla de la seguridad y salud en el trabajo, con el mismo significado, aunque quizás hubiera sido más acertado decir salubridad en lugar de salud. Últimamente, con la aprobación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se optó por tal denominación con una intención esencialmente didáctica: hay que prevenir los posibles daños por razón del trabajo.

En todas las denominaciones citadas existe un elemento común: se trata de que el trabajo se lleve a cabo de manera segura, con la mínima posibilidad de que se produzcan daños significativos. Se ciñe, por lo tanto, a la actividad laboral, a la relación laboral,

Fuente: Mario GRAU RÍOS y otros autores, *Comunidad Europea: Repertorio de Directivas vigentes y programadas sobre SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, 1998*

Aunque en la realidad ello atañe también hoy, con la citada Ley de Prevención, a otras formas de relación de trabajo: las de las personas al servicio de la Administración pública. Si bien la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo, a través fundamentalmente de la acción preventiva en los centros de trabajo, refleja un estado cultural de fines del siglo XX, no deja de ser una consecuencia más del desarrollo de la humanidad y de su incesante evolución a través de la Historia.

Evolución no solo de índole cultural, sino también técnica, científica, sociológica y

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

económica.

Evolución:

Una evolución cuyos comienzos podemos rastrear hasta los albores de la propia humanidad, cuando se atribuían los felices hallazgos y las desgracias a lo mágico, a lo inalcanzable, a lo divino.

Los seres humanos estamos inmersos en la Naturaleza viviendo a costa de ella, transformándola, interactuando con ella, intentando dominarla cada vez mejor, aunque muy a menudo a costa de arruinarla, de degradarla, de destruirla.

Hasta el momento actual, caracterizado por la globalidad de las actividades humanas, la aldea global, no se ha caído bien en la cuenta que nuestro planeta no es ya una fuente inagotable de bienes ni tiene una capacidad ilimitada de regeneración.

Hasta ahora no se había llegado a tener conciencia de que la especie humana tiene un papel activo, una responsabilidad plena, sobre el estado del planeta y de su futuro. Que por lo tanto hay que prever las posibles consecuencias de nuestras acciones y actuar preventivamente.

2.1.2.2.- Riesgos psicosociales¹⁶

En cuanto a los factores de riesgo relacionados con la ordenación del trabajo se puede hablar de riesgos psicosociales. La dificultad de su evaluación estriba en que las posibles alteraciones de la salud suelen ser inespecíficas siendo también muy difícil discernir en qué medida se deben a factores de riesgo laborales y a factores extra laborales.

Lo cual no quiere decir que carezcan de importancia o que no se deban tomar medidas preventivas.

¹⁶ Mario GRAU RÍOS y otros autores, *Comunidad Europea: Repertorio de Directivas vigentes y programadas sobre SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*,1998



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Es más, estos problemas que surgen de la organización del trabajo, pueden ser determinantes en la productividad y en la calidad final del producto o servicio que se ofrece, por lo que la adopción de medidas para su detección y de las soluciones idóneas debe ser prioritaria en la gestión de la empresa.

2.1.2.3.- Prevención de riesgos laborales

Por otra parte, conviene precisar qué se entiende por prevención de riesgos laborales.

Se trata del conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas, en todas las fases de actividad de la empresa (incluida la concepción, diseño y proyecto de procesos, lugares

De trabajo, instalaciones, dispositivos, procedimientos, etc.) Dirigidas a evitar o minimizar los

Riesgos, en este caso, laborales o derivados del trabajo.

La Organización Mundial de la Salud OMS distingue tres niveles:

- ▲ **2.1.2.3.1 Prevención primaria**, dirigida a evitar los riesgos o la aparición de los daños (materialización de los riesgos) mediante el control eficaz de los riesgos que no pueden

Evitarse. Esta *prevención*, obviamente es la más eficaz, incluso, atendiendo a lo expuesto con anterioridad, es la más eficiente. A su vez puede implicar distintos tipos de acciones, que se describen a continuación por orden decreciente de eficacia:¹⁷

- ▲ **2.1.2.3.1 Prevención en el diseño**. Absolutamente lo más eficaz. A la hora de la concepción y diseño de instalaciones, equipos, herramientas, centros y puestos de trabajo, procesos, métodos, organización del trabajo, etc. hay que

¹⁷ Mario GRAU RÍOS y otros autores, *Comunidad Europea: Repertorio de Directivas vigentes y programadas sobre SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*, 1998



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

tener en cuenta los principios de prevención, y en primer término, tratar de *evitar los riesgos*.

△ **2.1.2.3.2 Prevención en el origen.** Se trata de evitar la aparición de riesgos como resultado de defectos en la fabricación, construcción, implantación e instalación, referido tanto a equipos, procesos, etc., como procedimientos, capacitación, etc., y, en los casos de riesgos inevitables, combatirlos en el Origen o foco, mediante técnicas o medidas adecuadas, por ejemplo, mediante el aislamiento o enclaustramiento.

△ **2.1.2.3.3 Prevención en el medio de transmisión.** Se trata de evitar la exposición al riesgo por interposición de barreras entre el origen y las personas, actuando sobre el medio mismo absorbiendo o anulando el agente o situación de riesgo, e incluso, actuando sobre la misma organización del trabajo, por ejemplo, mediante el alejamiento o sistemas de alarma.

△ **2.1.2.3.4 Prevención sobre la propia persona.** Mediante la utilización de medios de protección individual, la educación, la información, la formación, la vigilancia de la salud, la vacunación, la disminución del tiempo de exposición, etc.

△ **2.1.2.3.5 Prevención secundaria¹⁸.** Cuando ha comenzado el proceso de alteración de la salud, aunque no se manifieste de una manera clara; en general puede tratarse de una fase inicial, subclínica, muchas veces reversible. Las actuaciones preventivas en estos casos son principalmente la adecuada vigilancia de la salud para un diagnóstico precoz y un tratamiento eficaz.

¹⁸ Mario GRAU RÍOS y otros autores, *Comunidad Europea: Repertorio de Directivas vigentes y programadas sobre SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*, 1998



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

▲ **2.1.2.3.6 Prevención terciaria.** Hay que aplicarla cuando, existe una alteración patológica de la salud o durante la *convalecencia* de la enfermedad o posteriormente a la misma. Se trata de prevenir la reincidencia o las recaídas, o las posibles "*complicaciones*" o secuelas, mediante el adecuado tratamiento y rehabilitación, como principales medidas.

2.1.2.4.- Seguridad en el Trabajo

La *Seguridad en el Trabajo* consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y, en su caso, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo, (lesiones, incluidos los efectos agudos producidos por agentes o productos potencialmente peligrosos).

Es necesario poseer conocimientos de diversa índole, como ingeniería, gestión empresarial, economía, derecho, estadística, psicología, pedagogía, etc. Se persiguen esencialmente dos tipos de objetivos:

- ▲ Evaluación de los riesgos (incluida su identificación) e investigación de accidentes
- ▲ Corrección y control de los riesgos (incluida su eliminación), en consecuencia.

Consecuentemente, las técnicas de seguridad se clasifican en analíticas y operativas. Según el campo de actuación se cuenta con técnicas generales de seguridad, como la organización, economía, estadística, señalización, etc., y con técnicas específicas, como seguridad química, seguridad eléctrica, prevención y lucha contra incendios, seguridad de las máquinas, etc. o por sectores de actividad, como seguridad en la construcción, seguridad minera, seguridad en la agricultura, seguridad en el transporte, etc.

Cuando se habla de seguridad industrial, se amplía el concepto al integrar en los

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

objetivos de prevención y protección a toda *persona* que pudiera verse afectada por la actividad industrial, tanto en lo que respecta a su integridad física y su salud, como a la integridad de sus bienes, y al medio ambiente.

2.1.2.5.- Higiene Industrial

La aparición de alteraciones *patológicas* de la salud viene determinada por un conjunto de

Factores:

- ▲ **2.1.2.5.1** La **naturaleza** y **estado físico** de los agentes químicos y el tipo y, en su caso, **frecuencia**, de los agentes físicos, así como la naturaleza de los agentes biológicos presentes bajo determinadas condiciones.
- ▲ **2.1.2.5.2** La **concentración** del agente químico presente en el ambiente o la intensidad referida al agente físico al que está expuesto el trabajador. Para evaluar el riesgo de exposición se suelen utilizar valores límite de referencia.
- ▲ **2.1.2.5.3** El **tiempo de exposición** al agente en el medio ambiente de trabajo. Los valores límite se suelen referir a un tiempo *normalizado*, como la jornada de trabajo de 8 horas diarias o 40 horas semanales. La consideración conjunta de la concentración intensidad, según el caso, y el tiempo de exposición da lugar al concepto de dosis
- ▲ **2.1.2.5.4** Las **características individuales** de cada persona y en particular, determinadas susceptibilidades especiales ante algún agente que pudiera existir. Los valores de referencia se establecen con relación a una población *normal* o normalizada, por lo que habrá que determinar si una persona se puede considerar incluida en ese colectivo o no para cada agente al que pudiera estar expuesta.
- ▲ Fuente: **Mario GRAU RÍOS y otros autores, Comunidad Europea: Repertorio de Directivas vigentes y programadas sobre SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, 1998**
- ▲ **2.1.2.5.5** La **existencia de otros agentes** o factores que puedan potenciar o

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

rebajar los posibles efectos de la exposición. Por ejemplo, la temperatura, la presencia de agentes cuyos efectos son aditivos, sinergias como las debidas al humo procedente de fumar tabaco, etc.

2.1.2.6.- Ergonomía

Si bien las anteriores cuatro disciplinas se dirigen a las condiciones de trabajo en función, principalmente, de sus aspectos *negativos*, la *Ergonomía*, también denominada *ciencia del bienestar y del confort*, no solo persigue la mejora de las mismas, a fin de eliminar o rebajar sus efectos negativos sobre los tres *campos* de la salud, físico, psíquico y social, sino que tiende a un concepto más amplio de la salud y de las condiciones de trabajo, para lo que, además, pretende la mejora de cualquier aspecto que incida en el equilibrio de la persona, considerada conjuntamente con su entorno.

Fuente: Mario GRAU RÍOS y otros autores, *Comunidad Europea: Repertorio de Directivas vigentes y programadas sobre SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*, 1998

Los principales objetivos de la Ergonomía son:

- Seleccionar las técnicas más adecuadas a las personas disponibles.
- Controlar el entorno o medio ambiente de trabajo.
- Evaluar los riesgos de fatiga física y mental.
- Definir los objetivos de formación en relación a las características de puestos de Trabajo y personas.
- Optimizar la interrelación entre técnicas utilizadas y personas.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

· Favorecer el interés de los trabajadores por la tarea y el proceso productivo así Como por el ambiente de trabajo.

2.1.2.7.- Los principios de prevención

El empresario o por delegación la gerencia o la dirección ejecutiva, los directivos, los profesionales (pertenezcan a la empresa o sean ajenos a ella) y los propios trabajadores deben tener en cuenta los principios de prevención que se describen a continuación, según su *cuota de responsabilidad* y las funciones y tareas que desarrollen, especialmente en la adopción de medidas de prevención, y más aún, a la hora de tomar cualquier decisión que pueda repercutir en la seguridad y salud de los trabajadores o bien si se es consultado previamente o al elaborar propuestas al respecto.

En el cuadro 5 se enuncian los principios generales de prevención de los riesgos laborales, en un cierto orden de prioridad, con la primera exigencia de evitarlos y en caso de no ser esto posible, combatirlos en el origen. Hay que planificar la prevención desde la misma concepción del proceso productivo, el diseño de los puestos de trabajo, la elección de los equipos de trabajo y la organización y métodos de las tareas a desarrollar.

El trabajo se adaptará a la persona y se procurará sustituir lo peligroso por lo que no lo sea o lo sea en menor medida. La organización de la prevención se integrará en todos los niveles de actividad y de la estructura jerárquica de la Empresa. En todo caso se antepondrán soluciones de protección colectiva a las medidas de protección individual. Se procurará progresar a mejores niveles de seguridad y salud, teniendo en cuenta especialmente la evolución de la técnica.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

PRINCIPIOS GENERALES DE PREVENCIÓN

1. EVITAR LOS RIESGOS
2. EVALUAR LOS INEVITABLES
3. COMBATIRLOS EN EL ORIGEN
4. ADAPTAR EL TRABAJO A LA PERSONA
5. TENER EN CUENTA LA EVOLUCIÓN DE LA TÉCNICA
6. SUSTITUIR LO PELIGROSO
7. PLANIFICAR E INTEGRAR LA PREVENCIÓN
8. APLICAR PROTECCIÓN COLECTIVA *MEJOR QUE LA INDIVIDUAL*
9. DAR *DEBIDAS* INSTRUCCIONES A LOS TRABAJADORES

CUADRO N.- 5

PRINCIPIOS DE PREVENCIÓN.

Mario GRAU RÍOS y otros autores, *Comunidad Europea: Repertorio de Directivas vigentes y programadas sobre SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*, 1998

2.1.2.8.- Evaluación de los riesgos¹⁹

El empresario, para conseguir satisfactoriamente los objetivos de un nivel de protección eficaz de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo, deberá mantener unas condiciones de trabajo sanas y seguras. Para tomar todas las medidas necesarias, las más adecuadas, con el fin de conseguir este objetivo, el empresario debe partir del conocimiento de la situación a través del análisis de las condiciones de trabajo y la consiguiente evaluación de riesgos.

Tal es su importancia, que debe ser la primera actividad preventiva a emprender para, partiendo de sus resultados, planificar adecuadamente, o en su caso, modificar el plan existente, el resto de la actividad preventiva. Hay que advertir que la actividad preventiva incluye la información y la formación de los trabajadores y necesita su participación.

¹⁹ Mario GRAU RÍOS y otros autores, *Comunidad Europea: Repertorio de Directivas vigentes y programadas sobre SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*, 1998



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Es conveniente lo siguiente:

- Realizar una *evaluación inicial* en la empresa, con carácter general, teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad e incluyendo aquellos trabajadores que sean especialmente sensibles a determinados riesgos.
- Realizar una evaluación con ocasión de la elección de equipos de trabajo, de productos químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo.
- Se tendrá en cuenta la reglamentación sobre riesgos específicos y sobre actividades peligrosas. (Por ejemplo, las vigentes sobre ruido, plomo, radiaciones ionizantes, etc.)
- Se actualizará cuando cambien las condiciones de trabajo.
- Se revisará con ocasión de que se produzcan daños para la salud.
- Si el resultado de la evaluación lo hace necesario, se realizarán controles Periódicos.
- Se realizará una investigación con objeto de detectar y analizar las causas, con ocasión de que se produzcan daños para la salud o cuando a través de la vigilancia de la salud aparezcan indicios de que no son adecuadas o suficientes las medidas de prevención.
- Se deberá contar con la colaboración de los trabajadores y la participación de sus representantes, especialmente de los delegados de prevención.
- Se informará de sus resultados a los trabajadores concernidos y a sus representantes.
- Se registrarán todos los datos relevantes, los cuales estarán a disposición de las

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

autoridades laborales y sanitarias y de los trabajadores designados para ejercer funciones de prevención, y en su caso, de los Servicios de Prevención.

La evaluación de riesgos es una herramienta indispensable en la actividad preventiva, mediante la cual se obtiene la información precisa para determinar las decisiones apropiadas en orden a adoptar las medidas necesarias de prevención y su planificación, estableciendo las prioridades que correspondan.

La prevención dentro de la evaluación:²⁰

La evaluación de riesgos es en sí misma una actividad *preventiva*, la primera, puesto que se dirige a identificar los factores de riesgo y *prever* los posibles daños y su magnitud, para poder elegir los medios para eliminarlos o minimizarlos. Por lo tanto, se trata de tomar *las medidas adecuadas* a tiempo, de actuar con anticipación, preventivamente, para no tener que lamentar que se produzcan daños y que su análisis, entonces a posteriori, nos delate los factores de riesgo que los han desencadenado y tener que actuar, ya a destiempo, corrigiendo las incorrectas o defectuosas condiciones de trabajo.

El concepto de evaluación de riesgos difiere según el objeto que se persigue, el motivo por el que se hace, quién la realiza, sobre qué *elementos*, en qué sector y en qué actividades.

Así es diferente la efectuada en relación con el medio ambiente que la relativa a prevención de riesgos laborales, por imperativo legal o con objetivos de calidad, si la realiza un actuario o un higienista industrial, si se refiere a equipos o productos que se van a comercializar o a lugares de trabajo, si se trata de una instalación radiactiva o una

²⁰ Mario GRAU RÍOS y otros autores, *Comunidad Europea: Repertorio de Directivas vigentes y programadas sobre SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*, 1998



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

sala de espectáculos o un establecimiento hotelero.

Se debe añadir los diferentes enfoques según la *tradición* en los diferentes Estados, sectores, culturas, etc.

El objeto de este trabajo impide la extensión sobre las distintas opciones, ni siquiera centrándose exclusivamente en la prevención de riesgos laborales, por lo que se ceñirá, como referencia, a la *orientación* de la Comisión Europea basada en un documento sobre Directrices para la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo, en el que los autores han participado.

2.1.2.9.- Elementos de Seguridad.²¹

Los elementos de seguridad son de gran importancia para cumplir los procesos de calidad, cuidar al trabajador y asegurar un buen desarrollo del contexto laboral.

En la seguridad industrial, la correcta utilización de los elementos de seguridad es fundamental para mantener una excelente protección individual y del contexto laboral. Ante las posibles situaciones de riesgo es necesario contar con el compromiso del profesional y la responsabilidad planteada durante instrucciones y capacitaciones de normas y procedimientos de seguridad. La concientización referida a la buena utilización de elementos de seguridad, herramientas y artefactos eléctricos tiene mucha importancia al momento de enfrentar situaciones peligrosas, de riesgo, o de manipulación de elementos en la rutina de trabajo. Cuidar la integridad del individuo es uno de los objetivos visibles en las normas de seguridad.

2.1.2.9.1 Cabeza, ojos y oídos.

²¹ RECUPERADO EL 5 DE ENERO 2013, Dirección URL, <http://www.elementos-de-seguridad/php.com>

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Proteger las vías respiratorias y los ojos es de gran importancia cuando se realizan actividades industriales. Los elementos de seguridad relacionados a la protección de los sentidos superiores, están contemplados en todas las normas internacionales y son de uso obligatorio para los individuos implicados en la tarea. Entre los elementos de seguridad más importantes encontramos a los protectores auditivos, de gran importancia cuando se realizan actividades con frecuencia de ruido muy altas y que pueden afectar la audición. En cuanto a la protección ocular en trabajos donde se registran riesgos de chispas, virutas, esquirlas, es necesario utilizar gafas protectoras o antejo de seguridad. Por lo general el antejo de seguridad es fabricado en policarbonato de alto impacto puede ser transparente totalmente y tiene protección lateral. La protección de la cabeza esta directamente encomendada al uso correcto del casco. El casco es provisto por la institución contratante y debe ser utilizado durante toda la jornada laboral sin excepción.





INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

FIGURA N. 6 ELEMENTOS DE SEGURIDAD²²

2.1.2.9.2 Tronco, manos y miembros inferiores.

Los elementos de seguridad referidos a las zonas del cuerpo media y baja se encuentran directamente relacionados con el tipo de actividad que se realice. En trabajos de altura es fundamental la utilización del cinturón de seguridad, utilizar los enganches con exactitud puede salvar la vida de la persona en las situaciones menos pensadas. La faja lumbar es otro de los elementos que contribuyen a la buena posición anatómica del trabajador, estos elementos, junto con los trajes de agua y mamelucos dependen de la situación climática y las condiciones geográficas donde se trabaje. La protección de manos esta relacionada con el tipo de actividad que se realice; de este modo se utilizan guantes de distintos materiales, para cubrir la tarea específica. En relación a la protección de pies, el calzado debe ser tenido en cuenta sobre todo, cuando se trabaja en contexto de riesgos de lesión en los pies...



²² RECUPERADO EL 10 DE ENERO 2013, Dirección URL, <http://www.calzado-de-seguridad/php.com>



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

FIGURA N. 7 ROPA DE SEGURIDAD²³

2.1.2.10.- Seguridad en el Trabajo.²⁴

“Es importante para implementar con éxito normas de seguridad en el trabajo, lograr que los trabajadores asuman seriamente u compromiso de cumplimiento y además se desarrolle un sentimiento de seguridad general en el ámbito laboral.”

En los diferentes equipos de trabajo, la conciencia colectiva muchas veces lleva al individuo a realizar acciones arriesgadas, temerarias, de irresponsabilidad y relacionadas con el incumplimiento de normas de seguridad laboral. En las empresas, en muchas oportunidades las áreas de comunicación institucional desarrollan acciones con el fin de revertir creencias o rumores dañinos dentro de una institución. En la seguridad industrial la implementación de normas debe estar directamente relacionada con la capacitación y concientización del cuidado del individuo y su contexto laboral. Si se envía un paquete de normas a los mandos medios con el fin de que las cumplan y las hagan cumplir sin conocer el objetivo o finalidad de las mismas se corre el riesgo de no alcanzar los objetivos planteados en la seguridad en el trabajo.

2.1.2.10.1.- Conciencia colectiva.

Cuando el individuo se encuentra dentro de un grupo de trabajo, la interacción con sus pares puede influir significativamente en el cumplimiento de normas de seguridad. Si se envía por ejemplo, a un supervisor la orden de transmitir a todo el equipo la necesidad de utilizar cierto tipo de anteojos de seguridad en la realización de determinadas actividades, probablemente no obtenga la respuesta esperada. En primer lugar además de la instrucción es una excelente idea completar la comunicación con una breve explicación de las causas que motivan el pedido. En segundo lugar si se transmite la orden sin explicación al equipo de trabajo, la conciencia colectiva puede o no recibir con gusto la orden, o rechazarla inconscientemente. En muchos casos se da la situación

²³ RECUPERADO EL 10 DE FEBRERO 2013, Dirección URL, <http://www.elementos-de-seguridad/php.com>

²⁴ RECUPERADO EL 10 DE FEBRERO 2013, Dirección URL, <http://www.elementos-de-seguridad/php.com>



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

de que ante la indicación, comienza a correr en el grupo de tareas el rumor de que las gafas son innecesarias o de que no le hará daño a nadie si no se utilizan. Como consecuencia puede darse la situación de que un profesional desconozca la instrucción y ocurra un accidente laboral

2.1.2.10.2 Concienciar.

Ante esta situación la empresa y los mandos medios deben realizar un arduo trabajo de capacitación orientado a crear en el grupo de trabajo un sentimiento de seguridad, y un pensamiento motivado por el respeto a normas de seguridad e higiene laboral. Concientizar y crear un clima de seguridad en el grupo de trabajo es de gran importancia para tener éxito en la implementación de normas de seguridad. Desarrollar una conciencia colectiva de seguridad dentro del grupo de trabajo es de gran ayuda para el respeto y cuidado de normas de seguridad.

2.1.2.10.3 Prevención de Accidentes.

Prevenir accidentes es el principal objetivo de las normas de seguridad o muchas veces el no cumplimiento de las medidas de seguridad puede ocasionar lesiones inesperadas en el profesional. Para un desarrollo laboral seguro es necesario que se implemente una concientización en el trabajador de la importancia del respeto a las normativas vigentes.

2.1.2.10.4 En las normas de seguridad se contemplan numerosas.

Situaciones de riesgo: En términos generales además de las normas que respetan estilos e indicaciones de seguridad internacional; la institución puede complementar la seguridad con el desarrollo de normas internas tendientes a optimizar el cuidado de la salud y la integridad física de los trabajadores. Los accidentes laborales pueden deberse a numerosas situaciones de riesgo y condiciones de rendimiento general. Entre las diferentes condiciones que pueden ocasionar un siniestro, se observan las condiciones ambientales del trabajo, condiciones físicas del trabajo, estado del puesto de trabajo y distintas condiciones relacionadas con la gestión operativa y el sistema organizativo del

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

trabajo.

2.1.2.10.5 Prevenir.

Las normas de seguridad se han desarrollado de tal manera, que ante cada riesgo laboral plantea un plan preventivo para evitarlo o minimizar su gravedad. Un accidente puede ser ocasionado por una actuación negligente, o desconocimiento de los riesgos que implica no tomar las precauciones necesarias, o respetar las normas impartidas para ejecutar determinada tarea laboral. Muchas veces existiendo normas, y habiendo desarrollado planes de acción, ocurren accidentes cuando el trabajador realiza o toma una actitud temeraria de rechazar los riesgos que existen. La concientización y la responsabilidad en el desarrollo de la rutina laboral son fundamentales para realizar un trabajo seguro

2.1.2.10.6 Saber que hacer.

En la prevención de accidentes se debe instruir sobre medidas seguras, normas internacionales, normas internas y motivar el conocimiento y la actitud de compañerismo. Sin embargo ante situaciones de siniestros el trabajador debe conocer todos los procedimientos alternativos y actuar en consecuencia. Si bien es una certeza que los mandos medios y superiores deben cumplir las normas, hacerlas cumplir y motivar la misma acción en el grupo de tareas; es necesario que ante una eventualidad todo el personal sepa que hacer, hacia donde dirigirse, a quien comunicar lo sucedido, y de ser necesario como y cuando intervenir en la situación. El manejo de material de emergencia como botiquín de primeros auxilios, administración de oxígeno, manejo de matafuegos y elementos de lucha contra incendios, es de gran ayuda en el desarrollo de la actividad diaria. Prevenir es un objetivo de acción que justifica el éxito de las normas de seguridad; saber que hacer ante eventualidades es una manera de asegurar el contexto laboral.

Plan de Evacuación.

Dentro del manual de protección contra incendio se encuentra el plan de evacuación.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Evacuar el lugar de trabajo diario no es una tarea sencilla. En un caso de emergencia los nervios y la ansiedad pueden ocasionar grandes contratiempos. Es necesario que cada persona conozca que hacer ante una eventualidad de emergencia.

En primer lugar se debe establecer dentro de un complejo de trabajo, la organización de equipos de tareas para emergencias. Esta organización permitirá a cada persona saber que hacer en los casos de eventualidades importantes. Antes de diseñar un plan de evacuación se debe tener muy en claro el diagrama de un plan de emergencia

2.1.2.10.7 Evacuar.

Cuando el fuego o escape no es controlable; el jefe de emergencia ordena la evacuación del edificio. Al ordenar la evacuación, los grupos de tareas deben saber exactamente que hacer. Inmediatamente se debe ordenar el corte de fluidos. Posteriormente se llama al grupo de evacuadores, a quienes se les indicara si la evacuación es total o parcial. Si es parcial se debe indicar a las áreas que no evacuan que permanezcan en sus puestos. Si en cambio la evacuación es total, los equipos de evacuación de todos los sectores deben proceder para que se dirijan al punto de encuentro. Los líderes de grupo realizan evacuación total, se verifica si esta todo el personal del sector y el estado de salud, todo deben dirigirse al punto de encuentro.

2.1.2.10.8 Continuar.

El punto de encuentro es el lugar donde se reúne todo el personal una vez que se evacua el edificio. Es importante que este punto geográfico se encuentre en un lugar alejado pero fácil de acceder y sin riesgo de ningún tipo para el personal implicado. Una vez que el personal se reúne en el punto debe esperar la orden del jefe de brigada para regresar y reponer servicios. Es de vital importancia esperar la orden y no regresar por voluntad propia. Nunca se sabe el riesgo de vida en el lugar hasta ser evaluado por profesionales como bomberos o personal especializado.

2.1.2.10.9 Practicar.

Debido a la importancia de saber que hacer frente a un siniestro, es de gran valor

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

realizar un simulacro y observar la respuesta del personal. Al realizar un simulacro de incendio y evacuación, el personal tiene la oportunidad de observar el contexto laboral en una situación diferente y accionar en consecuencia. Además los jefes de área y el jefe de emergencia pueden realizar ajustes y mejorar el plan de evacuación de ser necesario

2.1.2.11.- Normas de Seguridad.

Actualmente, las áreas de comunicación institucional dedican gran atención a las normas de seguridad laboral. Concientizar a los trabajadores en la importancia de las mismas es muy importante en el contexto laboral de la actualidad. La empresa y el trabajador se encuentran involucrados en el cuidado de la persona y el individuo social.

Las normas de seguridad son medidas tendientes a prevenir accidentes laborales, proteger la salud del trabajador y motivar el cuidado de la maquinaria, elementos de uso común, herramientas y materiales con los que el individuo desarrolla su jornada laboral. En la actividad diaria intervienen numerosos factores que deben ser observados por todos los implicados en las tareas del trabajo. El éxito de la aplicación de las normas de seguridad resulta de la capacitación constante, la responsabilidad en el trabajo y la concientización de los grupos de tareas. El trabajador debe comprender que el no respeto de las normas, puede poner en peligro su integridad física y la de los compañeros que desempeñan la tarea conjuntamente. En este punto la conciencia de equipo y el sentido de pertenencia a una institución son fundamentales para la responsabilidad y respeto de normas de seguridad.

2.1.2.12.- Riesgos profesionales.

Disminuir los riesgos laborales de accidentes y enfermedades laborales son los objetivos finales de plantear y desarrollar normas de seguridad. En la concientización de responsabilidades el trabajador debe tomar un lugar de importancia en el cumplimiento. El rol del trabajador debe ser la columna vertebral de la normativa. Cada individuo debe cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad; de este modo la

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

integridad general del equipo de trabajo podrá desarrollar sus tareas en un ambiente seguro. Cuando en un ambiente de trabajo existe un gran respeto por las normas, aumenta el sentido de seguridad y salud del trabajador, además inmediatamente disminuyen los registros de accidentes laborales-

2.1.2.13.- Seguridad.

Para desarrollar seguridad, pensando en el futuro, las empresas deben evaluar la situación laboral en el presente. Ante la existencia de posibles accidentes; la institución debe llevar un registro adecuado de todos los siniestros laborales que se producen en los periodos laborales. En el registro de los accidentes se debe indicar fecha, hora, partes y personas afectadas, detalles contextuales y tipo de gravedad del accidente, detallando si para el implicado fue leve, grave, o mortal. La observación y registro de riesgos debe servir para conformar estadísticas seguras de la vida de la empresa y tomar las medidas necesarias pensando en el futuro.

2.1.2.14.- Accidentes de Trabajo.

Si bien en la actualidad existe una gran atención por parte de las empresas en la prevención de accidentes laborales; siempre pueden ocurrir siniestros imprevistos. Frente a las diferentes posibilidades de accidentes, los trabajadores deben conocer como deben actuar y donde deben dirigirse en caso de un accidente de trabajo.

Los accidentes de trabajo pueden ocurrir durante la realización del trabajo, como así también en el tránsito entre el domicilio del trabajador y el lugar del trabajo. Además de las normas establecidas para la prevención de accidentes laborales existen numerosas legislaciones que motivan la intervención del estado en la protección del ciudadano trabajador. El vínculo entre la empresa y el trabajador debe ir más allá del hecho de proporcionar los instrumentos legales para formalizar la relación.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

2.1.2.14.1 Capacitar.

Una de las principales situaciones que contribuyen al mantenimiento de la seguridad laboral es la capacitación del personal que interviene en la tarea laboral diaria. Es de gran importancia que el trabajador sepa que hacer y donde dirigirse en caso de que ocurra un accidente en el trabajo. Dentro del ambiente laboral se deben indicar las acciones necesarias para minimizar los riesgos y para que cuando ocurra un accidente el individuo sepa que hacer. En relación a la responsabilidad empresarial se debe indicar que la institución debe adoptar las medidas pertinentes, para que los equipos y herramientas de trabajo que se ponen a disposición de los profesionales sean las indicadas para desarrollar la tarea diaria. Las herramientas y maquinarias deben cumplir las normas de calidad internacional y garantizar la seguridad y salud de los trabajadores al utilizar los equipos en el trabajo diario.

2.1.2.14.2 Responsabilidad.

Desarrollar conciencia en el trabajo y motivar el sentido de responsabilidad es importante para minimizar riesgos y saber que hacer ante la eventualidad de un siniestro. Operar elementos de primeros auxilios, conocer el manejo de elementos de seguridad, matafuegos y elementos de lucha contra incendios son de gran ayuda cuando ocurre un siniestro. En el ámbito laboral es necesario que los trabajadores conozcan las instituciones habilitadas de ayuda y asistencia a la salud, los números de teléfono y de existir alarmas en la instalación conectadas con entidades oficiales el modo rápido de accionarlas. Son muy diferentes los riesgos y posibilidades de accidentes según el rubro al que se dedique la empresa. En las empresas donde existe el riesgo de contaminación química es necesario realizar un muy riguroso control preventivo, e instruir de manera especial a los trabajadores expuestos a riesgos laborales. Además se debe determinar la magnitud y el tiempo reales de la exposición, es una buena práctica vigilar periódicamente el estado de salud del trabajador mediante técnicas diagnósticas para detectar cualquier alteración en la salud con la mayor anticipación.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

2.1.2.14.3 Estudio de Impacto Ambiental.

Actualmente en todo el planeta existe una firme conciencia sobre la importancia del estudio de impacto ambiental, en relación de las empresas e instalaciones industriales. El gran crecimiento de las ciudades y la gran densidad demográfica en el mundo motiva que en la extensión urbana y en la instalación de nuevas plantas fabriles se tenga muy en cuenta el cuidado del medio ambiente, el impacto ecológico y la incidencia global, regional o local de las instalaciones.

El estudio de impacto ambiental esta orientado a determinar, en forma concreta la interacción de un establecimiento con el medio ambiente. El alcance del estudio debe comprender la situación presente y la proyección futura. Al anticipar la evolución de las instalaciones en el tiempo, la institución puede tomar las medidas necesarias para corregir o implementar normas y modificaciones que le permitan adecuarse y optimizar el impacto en el medioambiente que puede ocasionar el establecimiento industrial. El estudio de impacto ambiental, tiene diferentes etapas relacionados con la vida misma de la empresa. En el transcurso de dichas etapas los términos utilizados para referirse a la relación con el medio ambiente, varían según la situación histórica de la institución.

2.1.2.14.4 Etapas.

Cuando la empresa se esta por instalar en alguna posición geográfica determinada, el termino correcto de referencia es el de “evolución del impacto ambiental”. En la etapa de instalación del emplazamiento empresarial o industrial se evalúan las posibles incidencias en el medio ambiente, el modo de tratamiento de; los desechos tóxicos bajo, emanación de gases, y utilización de fluidos entre otras cosas. El estudio de evaluación de la primera etapa de vida de la empresa se realiza además, con el fin de obtener autorizaciones legales vigentes, permisos gubernamentales y todo lo relacionado al previo funcionamiento de la empresa.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Cuando el emplazamiento ya está instalado el impacto ambiental continúa supervisándose; en este punto el término correcto de referencia es el de “auditoría ambiental”. En una auditoría se establece si el curso de trabajo es correcto y si se cumplen las medidas y disposiciones establecidas en el periodo de evaluación. Si se detectan nuevas anomalías no observadas con anterioridad se deben establecer las nuevas normas tendientes a corregir el detalle observado. En su conjunto las medidas relacionadas con el correcto funcionamiento del establecimiento deben pasar las etapas de sentido común orientadas a minimizar la contaminación. Evaluación, auditoría general, determinación del impacto ambiental, medidas correctoras y gestión general.

2.1.2.14.5 Impacto.

Al observar el riesgo de impacto ambiental se deben establecer medidas de prevención. Estas medidas varían según el impacto tenga riesgo local, regional o global. En el primer caso se refiere a situaciones como el tratamiento de desechos y fluidos, en el regional se pueden dar situaciones como desvíos de corrientes de agua y de modificación geografía, y en el tercero de impacto global, se evalúan situaciones como la emisión de gases tóxicos en la atmósfera. El cuidado del medio ambiente es una responsabilidad de todos.

2.1.2.14.6 Ropa de Trabajo.

El cuidado y observación de la ropa de trabajo es responsabilidad del profesional. Tener conocimientos de las normas de seguridad y de los beneficios de respetarlas contribuye a tomar conciencia y evitar accidentes laborales.

Además del tipo de ropa de trabajo relacionada con cada actividad específica es de gran importancia el modo de utilización. Según las normas de seguridad industrial en el trabajo, la indumentaria específica de cada actividad debe ser utilizada de modo que evite cualquier tipo de riesgo de accidente en la tarea a desarrollar. En términos generales, se debe llevar ajustada la ropa de trabajo evitando llevar partes sueltas de tela, o ropa desgarrada, estas situaciones motivan riesgos laborales. Es peligroso llevar

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

partes de tela que cuelguen de la indumentaria, ya que pueden existir riesgos de enganche y deslizamientos

2.1.2.14.6.1 Ropa y herramientas.

Según las diferentes tareas a desarrollar no está permitido guardar herramientas en bolsillos de la indumentaria, tampoco colgarlas de cintos de seguridad, o enganchar en zapatos especiales. Solo en los casos que el diseño de la ropa lo requiera y tenga bolsillos diseñados a tal fin, podrán llevarse herramientas en la ropa de trabajo. Es necesario concientizar e instruir detalladamente en el modo de utilizar la vestimenta. Los riesgos de accidentes y las posibilidades de lesiones en los individuos aumentan cuando la ropa de trabajo es mal utilizada. Siempre que se detecten roturas, desgarros o anomalías de la fabricación se debe indicar su reemplazo para seguridad del trabajador y del equipo que comparte actividades diarias. Conocer los riesgos de accidentes es muy importante para prevenir e implementar normas adecuadas.

2.1.2.14.6.2 Utilizar la ropa indicada.

En el desarrollo de la actividad laboral cotidiana es de gran importancia utilizar la indumentaria adecuada. No reemplazar el material de trabajo por ropa o vestimenta parecida pero de diferente material de elaboración. Un caso típico relacionado con el reemplazo de ropa de trabajo por otra parecida es en la utilización de guantes. Los guantes se encuentran elaborados específicamente para cubrir los requerimientos de cada actividad laboral. Cuando se desarrollan tareas orientadas al manejo de electricidad se utilizan guantes específicos, de igual modo con las tareas en alturas, la manipulación de químicos, movimientos de metales, tareas de soldadura y actividades especializadas. Utilizar guantes que fueron diseñados para una actividad en tareas diferentes, no es un buen consejo para ningún trabajador profesional. Los riesgos son numerosos cuando no se respetan las funciones de cada indumentaria de trabajo.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

2.3 MARCO LEGAL

El presente proyecto será regido por las siguientes leyes y normas que se detalla a continuación tomando en cuenta que seremos definidos como Persona Natural:

2.3.1 OBLIGACIONES LEGALES DE CONSTITUCIÓN

RUC (REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES)

- Formulario RUC -01-A y -01-B suscritos por el representante legal.
- Original y copia certificada de la escritura pública de la constitución o domiciliación inscrita en Registro Mercantil.
- Original y copia certificada del nombramiento de representante legal inscrito en el Registro Mercantil.
- Original y copia del documento que identifique el domicilio principales que se desarrolla la actividad de la sociedad, y puede ser: carta de luz, agua o teléfono no de Servipagos, o contrato de arriendo legalizado y vigente a la fecha de inscripción.

Según el Capítulo 1 de l Registro Único de Contribuyentes bajo el Artículo 2 nombra que:²⁵

Todos los organismos del Sector Público así como las instituciones, empresas particulares y personas naturales están obligados a prestar la colaboración que sea necesaria dentro del tiempo y condiciones que requiera dicha Dirección.

También están obligados a inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes, las entidades del sector público; las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional; así como toda entidad, fundación, cooperativa, corporación, o entes similares, cualquiera sea su

➤ 25 Art 2: Del Registro (Sustituido inc. 1 por el Art. 21 de la Ley 41, R.O. 206, 2-XII-97).- El Registro Único de Contribuyentes será administrado por el Servicio de Rentas Internas.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

denominación, tengan o no fines de lucro. Los organismos internacionales con oficinas en el Ecuador; las embajadas, consulados y oficinas comerciales de los países con los cuales el Ecuador mantiene relaciones diplomáticas, consulares o comerciales, no están obligados a inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes, pero podrán hacerlo si lo consideran conveniente.

2.3.2 Identificación del Representante Legal

Ecuatorianos: copia clara de cedula y papeleta de votación actual.

NOTA: si el tramite no lo realiza el Representante Legal, un tercero lo hará con autorización con nombres completos con número de cédula simple suscrita por el mismo y debe adjuntar; original y copia de cédula de ciudadanía y de papeleta de votación actual de quien recibe.

2.3.3 Municipio Metropolitano.

Los requisitos son:

- Escritura de la constitución de la empresa.
- Resolución de la Superintendencia de Compañías.
- Fotocopia de la Cedula de Identidad del representante legal.
- Dirección de la Empresa.
- Cancelación del valor asignado, de acuerdo al tipo de empresa constituida.

Cabe recalcar que todos estos permisos la empresa ya posee.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

2.3.4 PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

Los requisitos son:²⁶

- Planilla de inspección.
- Solicitud valorada de Permiso de Funcionamiento.
- Carne de salud ocupacional (original y copia).
- Copia de la cédula del propietario.
- Copia del RUC del establecimiento.
- Patente Municipal

Cabe recalcar que todos estos permisos la empresa ya posee.

2.3.5 CERTIFICADO AMBIENTAL

- Obligación: Registrarse en la Administración Zonal correspondiente.

Los requisitos son:

- Municipio Administración Zona Norte de Quito
- Informe de Regulación Metropolitana
- Informe Técnico de Uso de Suelo
- Certificado de Bomberos
- Solicitud dirigida al Administrador
- Registro (el formulario es gratuito y lo entregan en la administración zonal correspondiente) y se entrega en la misma con los datos solicitados.
- Posteriormente se emite el Certificado ambiental que tiene un costo de \$32, esto se realiza si el informe de la inspección es favorable.
- Para otorgar el certificado ambiental se realizará una Inspección al establecimiento por parte de la Dirección de Ambiente del Municipio correspondiente, en el caso de

²⁶ Ordenanza # 308



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

bares se realizará por la noche para verificar la emisión de ruido.

Según la Ordenanza:

➤ Que, al M.I. Concejo Cantonal ²⁷, de conformidad con lo previsto, le corresponde decidir las cuestiones de su competencia por medio de ordenanzas, acuerdos o resoluciones, pudiendo en consecuencia regular los procedimientos y demás requisitos necesarios que permitan un debido cumplimiento en cuanto a la preservación de un ambiente sano, sin afectar la salud e higiene de los demás

2.3.6 REGISTRO SANITARIO

Quien proporciona directamente este certificado es el Instituto Nacional de Higiene y Medicina Temporal “Leopoldo Izquieta Pérez”

CERTIFICACIONES Y AUTORIZACIONES

Certificados

- Certificado de libre Venta.
- Certificados de Garantía de Lote (Productos Alimenticios).
- Informe del Análisis Técnico de Productos Alimenticios Nacionales previo a la obtención del Registro Sanitario.

Certificaciones

- Copia certificada de Registro Sanitario.
- Copia certificada de NSO.
- Certificación de NO REQUERIR Registro Sanitario de materias primas para fabricación de (ME, CO, PH, DM).
- Certificación de NO REQUERIR registro para comercialización de productos no

²⁷ Art.; 126 de la Ley de Régimen Municipal,



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

establecidos²⁸

- Certificación de NO REQUERIR NSO para materias primas de fabricación de cosméticos, productos de higiene doméstica y productos absorbentes de uso personal.
- Certificación de requerimiento de Registro Sanitario para productos alimenticios que no están establecidos²⁹
- Certificación de vigencia de Registro Sanitario emitido por el INH para productos que constan en la L.O.S.³⁰
- Certificación de vigencia de NSO, documento emitido por el INH de conformidad con lo que establecen las Decisiones 516, 706.

Autorizaciones

- Autorización de desaduanización de muestras para Registro Sanitario de medicamentos, establecido³¹.
- Agotamiento de stock de etiquetas de productos cosméticos, y productos de higiene personal.
- Agotamiento de stock de etiquetas y envases de alimentos.
- Agotamiento de stock de medicamentos.
- Cambio de diseño de etiquetas.

2.3.7 CONTROL SANITARIO

Toxicología

Actividades de Laboratorio

Requisitos:

- Listado de Drogas sujetas a control para Venta.

28 art. 137 de la ley orgánica de salud.

29 art. 137 de la L.O.S.

30 (Art. 137, 138).

31 Art. 156 de la L.O.S



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

- Requisitos Licencia de Psicotrópicos y Estupefacientes (PyE).
- Requisitos para la inscripción de médicos y registro de firmas.
- Requisitos para Análisis Toxicológico Espontáneo.
- Requisitos para manejar sustancias PyE (Ins. de Salud).
- Contenido de Receta.
- Formato muestras médicos-legales.

BASE LEGAL

2.3.8 PARA EL OTORGAMIENTO DE REGISTRO SANITARIO DE ALIMENTOS

2.3.8.1 CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008

TITULO I, ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO, Capitulo Primero: Principios Fundamentales, ³²

TITULO II, DERECHOS, Capitulo Segundo: Derechos del Buen Vivir, Sección Segunda: SALUD, ³³

TITULO II, DERECHOS, Capitulo Segundo, Sección VII: SALUD, ³⁴

Requisitos:

- ✦ Solicitud dirigida al Director General de Salud, individual para cada producto sujeto a Registro Sanitario
- ✦ PERMISO DE FUNCIONAMIENTO: Actualizado y otorgado por la Autoridad de Salud (Dirección

32 Artículo 3 de la Constitución

33 Art. 361 de la Constitución

34 Art. 32 de la Constitución



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

- ⤴ CERTIFICACION OTORGADA POR LA AUTORIDAD DE SALUD COMPETENTE de que el establecimiento reúne las disponibilidades técnicas para fabricar el producto. (Original a ser devuelto y una copia); (Corresponde al acta que levanta la Autoridad de Salud una vez que realiza la inspección del establecimiento
- ⤴ INFORMACION TECNICA RELACIONADA CON EL PROCESO DE ELABORACION Y DESCRIPCION DEL EQUIPO UTILIZADO
- ⤴ FORMULA CUALI-CUANTITATIVA: Incluyendo aditivos, en orden decreciente de las proporciones usadas (en porcentaje referido a 100 g. ó 100 ml.). Original.
- ⤴ CERTIFICADO DE ANALISIS DE CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO: Con firma del Técnico Responsable. Original. (Obtenido en cualquier Laboratorio de Control de Alimentos, incluidos los Laboratorios de Control de Calidad del Instituto de Higiene "Leopoldo Izquieta Pérez").
- ⤴ ESPECIFICACIONES QUIMICAS DEL MATERIAL UTILIZADO EN LA MANUFACTURA DEL ENVASE. (Otorgado por el fabricante o proveedor de los envases). Con firma del Técnico Responsable.
- ⤴ PROYECTO DE ROTULO A UTILIZAR POR CUADRUPLICADO: Dos Originales.
- ⤴ INTERPRETACION DEL CODIGO DE LOTE: Con firma del Técnico Responsable.
- ⤴ LOTE: Una cantidad determinada de un alimento producida en condiciones esencialmente iguales.
- ⤴ CODIGO DE LOTE: Modo Simbólico (letras o números, letras y números) acordado por el fabricante para identificar un lote, puede relacionarse con la fecha de elaboración.
- ⤴ PAGO DE LA TASA POR EL ANALISIS DE CONTROL DE CALIDAD, PREVIO A LA EMISION
- ⤴ DEL REGISTRO SANITARIO: Cheque certificado a nombre del Instituto



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

de Higiene y Malaria Tropical "Leopoldo Izquieta Pérez" por el valor fijado en el respectivo Reglamento.

2.3.8.2 LEY ORGANICA DE SALUD ³⁵

Requisitos:

De los establecimientos Farmacéuticos

- ▲ Contener en sus etiquetas el número de registro sanitario nacional, el precio de venta al público y la fecha de expiración.
- ▲ No estar caducados
- ▲ No provenir de instituciones de servicio social, de programas sociales estatales, de donaciones o ser muestras médicas.
- ▲ No haber sido inducidos clandestinamente al país.
- ▲ No ser falsificados o adulterados ; y
- ▲ No tener colocados elementos sobre las etiquetas que impidan la visibilidad de la información de l producto, incluidas las que contienen precios.

Nota: Cabe recalcar que todos estos permisos la empresa ya posee.

35 Registro Oficial 423 del 22 de diciembre del 2006
CAPITULO V
Del Derecho a la Salud y su Protección: Art. 1, Art. 165-170.
CAPITULO V
Del Registro Sanitario: Art. 137, Art. 138, Art. 139, Art. 140



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

2.4 CARACTERIZACION DE LAS VARIABLES

2.5 VARIABLES DE LA INVESTIGACION:

2.5.1 LA GESTION ADMINISTRATIVA:

Es importante que se tenga en cuenta que cuando hablemos de Gestión Administrativa, hablemos directamente de procesos que están conformados por la organización, coordinación, control correcto de los parámetros especificados que estemos tratando con los recursos que tengamos al alcance para lograr la meta específica.

2.5.2 LA SEGURIDAD INDUSTRIAL:

Cuando topemos este término estaremos relacionándolo directamente con la seguridad del trabajador dentro de la organización, todas las normalizaciones que como empresa debe tener para con sus empleados en su área específica de trabajo y su bienestar, evaluando los riesgos de los mismos.

2.6 PREGUNTAS DIRECTRICES

¿La Planificación Estratégica incide en las normas de Control en las Sucursales?

¿Con la creación de Normativas se reducirán las estadísticas de faltantes?

¿Las Políticas a crear minimizará la rotación continua del personal en las Farmacias?

¿La presencia de herramientas adecuadas para el transporte de dinero disminuirá los excesivos descuentos en Roles de pago mensual?

2.7 GLOSARIO DE TERMINOS:³⁶

- FODA: Herramienta Administrativa cuyas siglas son: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.
- Gestión: Conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto.

³⁶ RECUPERADO EL 10 DE FEBRERO 2013, Dirección URL,[http:// www.monografias.com](http://www.monografias.com)



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

- Directriz: Conjunto de instrucciones o normas generales para la ejecución de una tarea puntual.
- Seguridad: Certeza, garantía de cumplimiento.
- Planificación: Plan general científicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud para obtener un objetivo determinado.
- Riesgo: Expuesto a peligro.
- Prevención: Preparación y disposición para evitar un riesgo o ejecutar algo.
- Ergonomía: Ciencia que estudia la capacidad y la psicología del hombre en relación con su trabajo y la maquinaria o equipo que maneja, y trata de mejorar las condiciones que se establecen entre ellos.
- Ley: Régimen constitucional, disposición votada por un órgano legislativo.
- Ordenanza: Conjunto de preceptos que rigen a una institución.
- Preceptos: Disposición o mandato superior que se debe cumplir



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

CAPITULO III

3.1 TIPO DE INVESTIGACION.

3.1.1 INVESTIGACION APLICADA

3.1.1.1 INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA.

En este caso he escogido este tipo de investigación ya que para este tipo de problemas que estamos tratando de traslado de valores, planificación estratégica, gestión administrativa, se necesita esencialmente acudir a libros, tesis o investigaciones del tema ya existentes con teorías, hipótesis, instrumentos, técnicas y resultados ya usados para poder resolver el problema.

3.1.2 INVESTIGACION DE CAMPO.

Este tipo de Investigación es la que mas nos ayuda ya que nos da el beneficio de poder acudir directamente a las fuentes de información que nos puedan proveer de toda lo que necesitemos tener conocimiento a cerca de nuestro problema recolectando así la mayoría de la información necesitada que nos facilitará la revisión y modificación en caso de surgir dudas.

3.1.3 METODO OBSERVACION

Este tipo de método va a facilitar nuestra investigación, ya que vamos a acudir directamente a empresas competidoras de nuestra marca como Farcomed (Fybeca-Sana-Sana) para poder extraer la mayor cantidad de información.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

3.2 POBLACION Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

La población constituye el objeto de la investigación, siendo el centro de la misma y de ella se extrae la información requerida para el estudio respectivo, en nuestro caso hemos tomado en cuenta todo el Departamento de Seguridad que consta por las siguientes personas:

- ♣ Gerente de Seguridad: 1 persona
- ♣ Asistente de Gerencia: 1 persona
- ♣ Coordinador de Consola: 1 persona
- ♣ Operador de Consola.: 1 persona
- ♣ Agentes de Seguridad.: 11 personas

Llegando a un total de 15 personas.

TASA DE CRECIMIENTO POBLACIONAL.

3.2.2 LA MUESTRA

Para nuestro caso vamos a realizarlo por medio de un censo haciéndolo a todos los elementos de la población-.

3.3 OPERALIZACION DE LAS VARIABLES

CUADRO N.- 6 VARIABLES, Autoría Propia.

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR
VARIABLE INDEPENDIENTE:	ANALISIS FODA:	FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS.
LA GESTION ADMINISTRATIVA	LA PLANIFICACION ESTRATÉGICA	MISION, VISION, ANALISIS, OBJETIVOS, ESTRATEGIAS
VARIABLE DEPENDIENTE:	SEGURIDAD EN EL TRABAJO	EVALUACION DE RIESGOS, CORRECCION Y CONTROL DE RIESGOS
LA SEGURIDAD INDUSTRIAL	HIGIENE INDUSTRIAL	EL ESTADO FISICO, LA CONCENTRACION



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

3.4 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACION.

FORMATO DE CENSO

1.- ¿Usted conoce cual es la metodología de comportarse en caso de un atraco en la empresa?

SI

NO

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta si el personal esta debidamente entrenado para las funciones que desempeña en la empresa

2.- ¿Tiene conocimiento de los pasos a seguir para realizar el depósito express?

SI

NO

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta si el personal encargado de transportar el dinero sigue el procedimiento que existe en la empresa para minimizar los riesgos.

3.- ¿Que los implementos piensa usted que necesita el departamento de Seguridad para estar apropiados para el cargo que desempeña?

Bastón Eléctrico

Gas

Consola actualizada

Arma

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta es si el personal de

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

seguridad en la Matriz tiene los implementos para defensa en caso de siniestro

4.- ¿Conoce usted empresas de transporte de valores que sean seguras para el traslado de dinero?

- SI
NO

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta es tener conocimiento de mencionadas empresas para ver si ellos también pueden tener los mismos errores y con las soluciones que planteemos poder poner en práctica en otras organizaciones.

5.- ¿Conoce usted cuales son las empresas de transporte de valores que sean seguras para el traslado de dinero como:

1. Tevcol.
2. Vaserum
3. Comexdim

6.- ¿En que partes piensa usted que son necesarios los cambios en el Departamento de Seguridad (elija uno)?

- Personas:
Procesos:
Implementos:
Rutas:

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta cual es la parte principal en la que esta fallando el departamento y cambiarlo.

7. ¿Cree usted que esta bien elaborada la organización de personal?

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

SI

NO

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta es conocer si el organigrama departamental que tenemos esta estructurado de la mejor manera para que en caso de la ausencia del Jefe inmediato sepan a quien recurrir,

8.- ¿Cuál piensa usted que es la manera mas factible de transportar dinero con menos riesgo?

Transportar el dinero masivamente en la camioneta de a empresa

Cada administrador de farmacia depositar el dinero diariamente

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta es estar consientes que las personas que tenemos para el traslado de dinero no esta suficientemente capacitada para estas tareas y poder tomar los correctivos del caso

9.- ¿Posee Ud. La capacitación necesaria para el cargo que desempeña?

SI

NO

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta es conocer que clase de preparación tiene el personal para en el caso de rotación, conocer las habilidades de los mismos para poder rotar.

10.- ¿Cree usted que los faltantes de dinero y robos continuos es por irresponsabilidad de: (elija uno)

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Servipagos:

Administradores de las farmacias:

Transportadores de Depósito Express:

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta es tener mas claro el tema en el cual puede existir fuga de información por la cual han habido robos "casuales" en días determinados

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

3.4.1 METODOS DE INVESTIGACION.

METODO DEDUCTIVO:

Este método es muy importante en nuestra investigación ya que nos permite ir de lo general a lo específico en este caso estamos tomando en cuenta la información que estamos adquiriendo de tesis, libros, manuales que viene a ser lo general a determinar la causa y solución del problema que es lo específico puntualmente.

METODO INDUCTIVO:

Es un modo de razonar que nos lleva:

- a) De lo particular a lo general.
- b) De una parte a un todo.

En nuestro caso tomaremos también en cuenta este tipo de método ya que es importante analizar las 2 partes ir de lo específico a lo particular como es el ejemplo de tomar las investigaciones o estudios ya realizados de este tema a lo general que en este caso es el problema que tratamos.

3.5 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION:³⁷

En el presente proyecto se ha seguido los siguientes pasos para llegar al final del mismo.

3. Detección de la necesidad o el problema en el Sector de San Antonio de Pichincha debido a que la competencia en el Sector es bastante alta en cuanto a precios, y nuestro producto posee piedras naturales que no hay en el mismo.
4. Establecimiento de las variables para el Análisis de la Investigación.
5. Determinación de las causas y consecuencias del problema

³⁷ CERTO, Samuel C, “Direccionamiento Estratégico”, Tercera Edición, McGraw-Hill, Madrid, 1994.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

6. Formulación específica del problema.
7. Determinación de los Objetivos General y Específicos.
8. Redactar la justificación e importancia de nuestro proyecto.
9. Detallar con especificaciones los Antecedentes del estudio, señalando algún estudio relacionado con nuestro proyecto.
10. Redactar todo lo relacionado con el proyecto como, que es las piedras naturales, que es la microempresa artesanal, que es un producto ecológico, etc.
11. Investigar la Fundamentación Legal para que el proyecto pueda ponerse en marcha como microempresa constituida.
12. Redactar las características de las variables.
13. Establecer las preguntas directrices de la Investigación.
14. Detallar las dos variables que tenemos de Investigación, la independiente y la dependiente en su respectiva matriz.
15. Redactar el glosario de términos utilizados en el capítulo.
16. Establecer el tipo de Investigación que vamos a utilizar en el proyecto
17. Determinar la población que está dirigida el proyecto
18. Determinar la muestra a investigarse.
19. Definir detalladamente las variables independientes y dependiente en la matriz especificando su indicador en cada dimensión de las variables.
20. Redactar los instrumentos que vamos a utilizar para la investigación, especificando el significado del mismo, beneficios, importancia.
21. Establecer la técnica de investigación como la encuesta en el caso del presente proyecto
22. Tabulación de cada una de las preguntas de la encuesta detallada anteriormente
23. Recomendaciones y CONCLUSIONES que llegamos después de ver el resultado de las encuestas
24. Propuesta dando la solución al problema.
25. Desarrollo de la propuesta.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

3.6 RECOLECCION DE LA INFORMACION:

Para el desarrollo del Proyecto de la implementación de la Planificación Estratégica del departamento de Seguridad de Farmaenlace, se ha utilizado la técnica de la ENCUESTA por medio de un censo a través del de un cuestionario de preguntas que fueron respondidas por el número de personas determinadas en la muestraa.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

CAPITULO IV

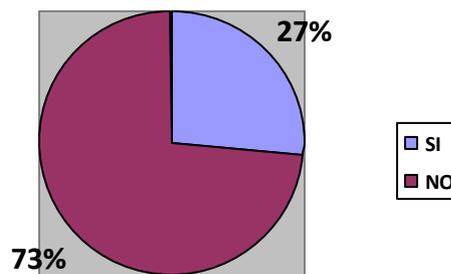
4.1.- PROCEAMIENTO Y ANALISIS

1.- ¿Usted conoce cual es la metodología de comportarse en caso de un atraco en la empresa?

SI 4

NO 11

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta si el personal esta debidamente entrenado para las funciones que desempeña en la empresa



CONCLUSIÓN N.- 1:

Los empleados del Área de Seguridad no están totalmente capacitados para poder desempeñas las funciones diarias ni como poder defenderse en el caso de tener un posible siniestro en la Matriz o farmacias.

RECOMENDACIÓN N.- 1:

Es recomendable que al personal se le imparta cursos de defensa personal para estar atentos ante posibles asaltos, y a su vez facilitarles el carnet de guardias autorizados para brindar seguridad en Instituciones Privadas o Públicas.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.

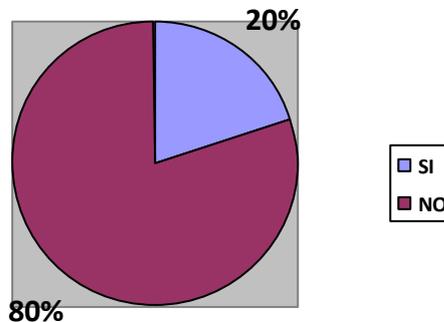


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

2.- ¿Tiene conocimiento de los pasos a seguir para realizar el depósito express?

SI 3
NO 12

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta si el personal encargado de transportar el dinero sigue el procedimiento que existe en la empresa para minimizar los riesgos.



CONCLUSIÓN N.- 2:

Es vistoso que el personal que trabaja en el Depósito Express no se le brinda la inducción necesaria para afrontar el cargo sino más bien se los impulsa a estar en el cargo sin la noción necesaria para poder tener en cuenta los procesos adecuados en el trabajo.

RECOMENDACIÓN N.- 2:

Es necesario al personal que ingresa al trabajo de transporte de dinero que se le brinde la inducción necesaria para poder realizar de la mejor manera el trabajo y disminuir el riesgo de siniestros.

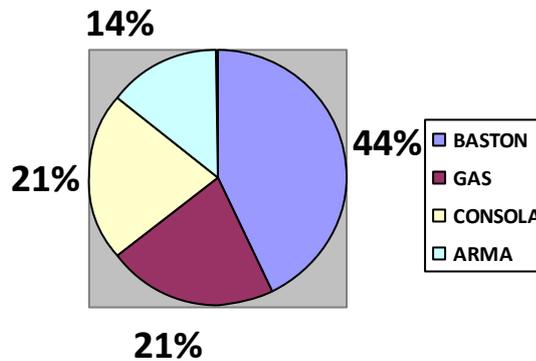


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

3.- ¿Que los implementos piensa usted que necesita el departamento de Seguridad para estar apropiados para el cargo que desempeña?

Bastón Eléctrico	<input type="checkbox"/>	6
Gas	<input type="checkbox"/>	3
Consola actualizada	<input type="checkbox"/>	3
Arma	<input type="checkbox"/>	2

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta es si el personal de seguridad en la Matriz tiene los implementos para defensa en caso de siniestro



CONCLUSIÓN N.- 3:

Tener el cargo de agentes de seguridad implica responsabilidad y por el mismo hecho necesitan estar totalmente asegurados físicamente por lo cual el personal esta totalmente desprotegido en cuanto a los Señores agentes y en cuanto a la Consola de seguridad no se posee el material necesario para poder brindar el monitoreo necesario.

RECOMENDACIÓN N.- 3:

En primordial poder adquirir para los Señores agentes el armamento necesario para poder brindar la vigilancia que brindan tanto en el día como de velada, en cuanto a la consola se necesitaría un equipo mas actualizado para poder estar atentos a posibles atracos mas que todo en las noches, y para el depósito express tener mucho mas monitoreados a los señores a no desviarse de las rutas establecidas.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.

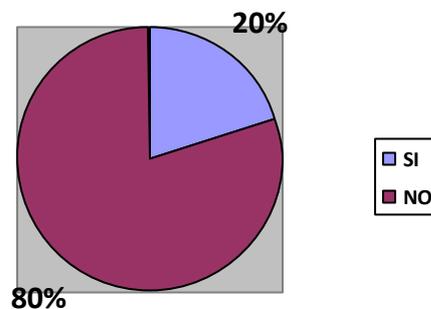


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

4.- ¿Conoce usted empresas de transporte de valores que sean seguras para el traslado de dinero?

SI	<input type="checkbox"/>	3
NO		12

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta es tener conocimiento de mencionadas empresas para ver si ellos también pueden tener los mismos errores y con las soluciones que planteemos poder poner en práctica en otras organizaciones.



CONCLUSIÓN N.- 4:

Dentro del área de seguridad es importante el dinero, es vistoso que el personal no conoce seriamente a las empresas que trasladan dinero ya que esta modalidad es costosa y la poseen empresas mucho más grandes.

RECOMENDACIÓN N.- 4:

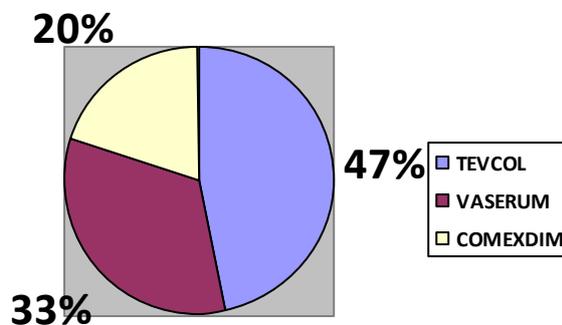
Es necesario que las Gerencias a cargo del traslado de dinero y la toma de decisiones puedan escuchar opciones de empresas profesionales para el traslado de dinero para poder minimizar los riesgos y poder evitar que un personal no capacitado este a cargo de este tipo de responsabilidades.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.- ¿Conoce usted cuales son las empresas de transporte de valores que sean seguras para el traslado de dinero como:

- | | | |
|----|----------|---|
| 4. | Tevcol. | 7 |
| 5. | Vaserum | 5 |
| 6. | Comexdim | 3 |



CONCLUSIÓN N.- 5:

Empresas como Tevcol es una de las empresas mas conocidas para el traslado de dinero el personal sabe de esta empresa ya que trabaja para Magda y por casualidad la han visto por los logos de camiones.

RECOMENDACIÓN N.- 5:

Poder pedir a estas empresas una cotización de los servicios que requerimos para poder tener una comparación en cuanto a gastos y costos, ya que tomamos en cuenta que este personal es calificado.

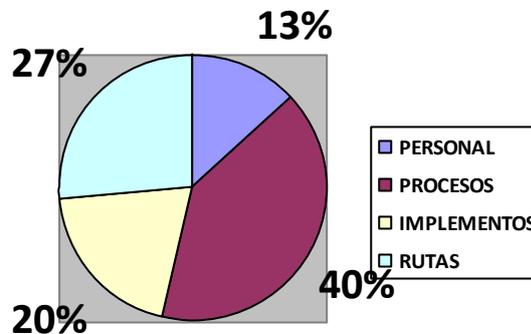


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

6.- ¿En que partes piensa usted que son necesarios los cambios en el Departamento de Seguridad (elija uno)?

- Personas: 2
Procesos: 6
Implementos: 3
Rutas: 4

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta cual es la parte principal en la que esta fallando el departamento y cambiarlo.



CONCLUSIÓN N.- 6:

Podemos evidenciar que el dentro del pensamiento del personal piensa que la falla mayoritaria en los errores diarios es el proceso o procesos que tiene en si el departamento yendo de la mano con las rutas específicas que se tiene a diario para el personal de Depósito Express.

RECOMENDACIÓN

N.-

6:

Es necesario hacer un replanteamiento del proceso que existe en el Depósito Express y organización de rutas sin dejar lado el verificar como se realiza la recolección del personal para realizar este trabajo y los implementos que se les provee para poder realizar a excelencia el mismo.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



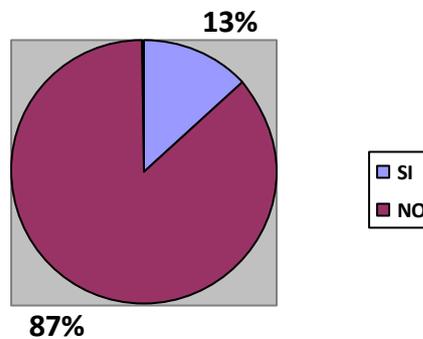
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

7. ¿Cree usted que esta bien elaborada la organización de personal?

SI 2

NO 13

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta es conocer si el organigrama departamental que tenemos esta estructurado de la mejor manera para que en caso de la ausencia del Jefe inmediato sepan a quien recurrir,



CONCLUSIÓN N.- 7:

Podemos evidenciar que aunque el departamento posea un organigrama específico, el personal dentro piensa que no esta elaborada de la mejor manera como para que puedan tener una comunicación directa con su jefe inmediato.

RECOMENDACIÓN N.- 7:

Es importante poder analizar el organigrama actual del departamento para poder evidenciar en donde esta la falla en la organización y poder elaborar uno el cual sea mas real que el existente, con el motivo mas fuerte de que el personal tenga la confianza extensa de tener la comunicación que se debe tener con su jefe inmediato.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.

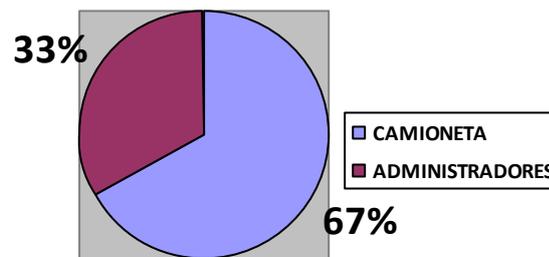


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

8.- ¿Cuál piensa usted que es la manera mas factible de transportar dinero con menos riesgo?

- Transportar el dinero masivamente en la camioneta de a empresa 10
Cada administrador de farmacia depositar el dinero diariamente 5

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta es estar consientes que las personas que tenemos para el traslado de dinero no esta suficientemente capacitada para estas tareas y poder tomar los correctivos del caso



CONCLUSIÓN N.- 8:

Podemos ver que todo el personal que esta de cerca con el transporte de dinero piensan que este trabajo se necesita e personales en el tema ya que han evidenciado todos los problemas suscitados en el área por falta de profesionales en el tema.

RECOMENDACIÓN N.- 8:

Es importante que se pueda analizar un presupuesto para poder verificar cual es e valor que nos pueden cobrar las empresas profesionales en el traslado de dinero tomando en cuanta que si tenemos el personal a nuestro cargo para este trabajo nos toca seguir pagando todos los beneficios de ley, trasporte, etc.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.

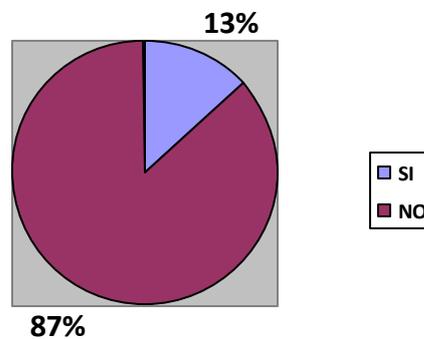


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

9.- ¿Posee Ud. La capacitación necesaria para el cargo que desempeña?

SI 2
NO 13

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta es conocer que clase de preparación tiene el personal para en el caso de rotación, conocer las habilidades de los mismos para poder rotar.



CONCLUSIÓN N.- 9:

El personal esta consiente que en el cargo que esta desempeñando no están totalmente capacitados para estar en su puesto de trabajo y de enfrentar todos los retos que consigo lleva el cargo independientemente del área.

RECOMENDACIÓN N.- 9:

Es necesario que a todo el personal se le organice capacitaciones aleatoriamente para que el personal este seguro que en el cargo que se encuentran estén totalmente capacitados en complicado por los horarios que poseen actualmente los Sres. Agentes pero en necesario hacer una replanteación de los horarios de c/u.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

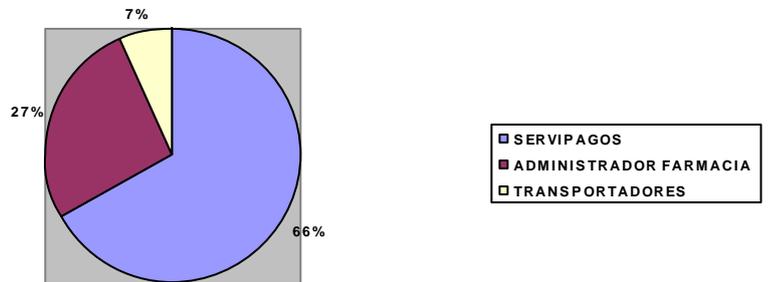
10.- ¿Cree usted que los faltantes de dinero y robos continuos es por irresponsabilidad de: (elija uno)

Servipagos: 10

Administradores de las farmacias: 4

Transportadores de Depósito Express: 1

EXPLICACION: Queremos conocer a través de esta pregunta es tener mas claro el tema en el cual puede existir fuga de información por la cual han habido robos "casuales" en días determinados



CONCLUSIÓN N.- 10:

El porcentaje mas alto de error el personal piensa que es por error de los Servipagos ya que en reiteradas ocasiones el personal ha manifestado su malestar con el mal servicio de las agencias; seguidos de un error mas bajo de los Administradores de las farmacias que también tienen error en los envío de dinero.

RECOMENDACIÓN N.- 10:

Es importante reunirse con los encargados de las agencias para poder tener alianzas estratégicas con las agencias en donde realizan los depósitos y que al momento de el personal ingresar con el dinero las cámaras de seguridad giren hacia el cajero el cual va a atender al personal, adicional a los administradores de farmacia es necesario que envíen el dinero con un cuadro de caja adicional al que envían a Contabilidad para saber que cantidad de dinero tanto en billetes como en monedas envía



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

CAPITULO V

5.1 Antecedentes

5.2 Para que sirve un proyecto de Reestructuración:

Dentro del punto de vista de nosotros como Administradores es poder analizar los puntos débiles y los puntos fuertes que posee el cada área, una vez identificados los puntos débiles de cada área empezar a buscar las diversas maneras de poder convertirlos en puntos fuertes.

5.2.2 Porque utilizaremos un proyecto de Reestructuración:

Lo utilizaremos porque nos ayuda a mejorar o repotenciar un proceso específico el cual esta causando diversos problemas al área y no permite un mejoramiento continuo en la misma sino mas bien lo contrario, ya que es un proceso sostenible que va a perdurar en la empresa y por lo tanto hemos no realizaremos una Reingeniería ya que es un tema que nos abarca todas las áreas de la empresa.

5.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

5.4.1 ANALISIS SITUACIONAL

5.4.1.2 ANALISIS EXTERNO

5.4.1.2.1 MACROAMBIENTE

5.4.1.2.1.1 ENTORNO ECONOMICO.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.1 INFLACION

LA INFLACION



FECHA	VALOR
Febrero-28-2013	3.48 %
Enero-31-2013	4.10 %
Diciembre-31-2012	4.16 %
Noviembre-30-2012	4.77 %
Octubre-31-2012	4.94 %
Septiembre-30-2012	5.22 %
Agosto-31-2012	4.88 %
Julio-31-2012	5.09 %
Junio-30-2012	5.00 %
Mayo-31-2012	4.85 %
Abril-30-2012	5.42 %
Marzo-31-2012	6.12 %
Febrero-29-2012	5.53 %
Enero-31-2012	5.29 %
Diciembre-31-2011	5.41 %
Noviembre-30-2011	5.53 %
Octubre-31-2011	5.50 %
Septiembre-30-2011	5.39 %
Agosto-31-2011	4.84 %
Julio-31-2011	4.44 %
Junio-30-2011	4.28 %
Mayo-31-2011	4.23 %
Abril-30-2011	3.88 %
Marzo-31-2011	3.57 %

FIGURA N.- 8

Elaborado por: Romina Hernández, Quito, Ecuador

Fuente: Banco Central del Ecuador

Podemos evidenciar que en la curva esta en constante crecimiento hasta el mes de Marzo que tiene una declinación esto se debe a los aumentos reiterados de los precios los cuales erosionan el poder adquisitivo del dinero y de los demás activos financieros que tienen valores fijos creando distorsiones económicas.

La caída de los precios en parte es favorable ya que nosotros necesitamos ventas para que el negocio siga funcionando y tener rentabilidad en el mismo y los clientes tengan capacidad adquisitiva para poder adquirir nuestros productos



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.1.2 PIB

PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)

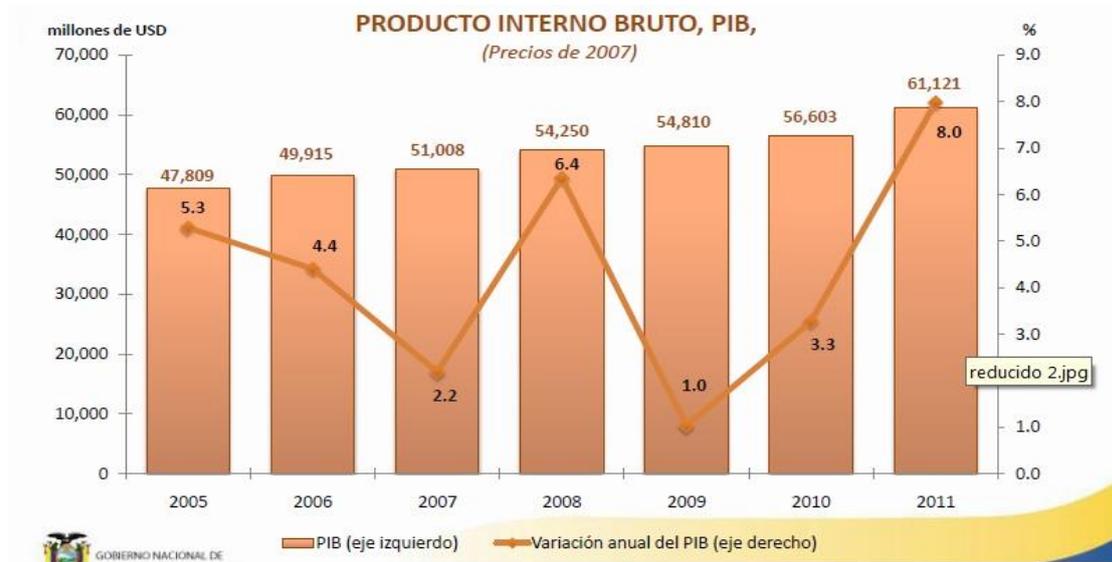


FIGURA N.- 9

Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador

Fuente: Banco Central del Ecuador

Podemos evidenciar en el gráfico que desde el año 2005 el PIB ha tenido una tendencia decreciente a excepción del 2008 que estuvo en auge decreciendo nuevamente el 2009 y aumentando su tendencia hasta el 2011 con un crecimiento porcentual del 8%.

El Producto Interno Bruto (PIB) podríamos mencionar el aumento del mismo durante el año 2012 el cual se benefició por el alza del petróleo en el mercado internacional siendo el petróleo a lo largo de muchos años uno de los principales productos de ingreso que recibe el Ecuador, por lo cual podemos concluir que el PIB nos fue favorable en gran manera durante el año pasado teniendo positivas proyecciones para este 2013.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.1.3 TASA DE INTERES ACTIVA

TASA DE INTERES ACTIVA



FECHA	VALOR
Marzo-31-2013	8.17 %
Febrero-28-2013	8.17 %
Enero-31-2013	8.17 %
Diciembre-31-2012	8.17 %
Noviembre-30-2012	8.17 %
Octubre-31-2012	8.17 %
Septiembre-30-2012	8.17 %
Agosto-31-2012	8.17 %
Julio-31-2012	8.17 %
Junio-30-2012	8.17 %
Mayo-31-2012	8.17 %
Abril-30-2012	8.17 %
Marzo-31-2012	8.17 %
Febrero-29-2012	8.17 %
Enero-31-2012	8.17 %
Diciembre-31-2011	8.17 %
Noviembre-30-2011	8.17 %
Octubre-31-2011	8.17 %
Septiembre-30-2011	8.37 %
Agosto-31-2011	8.37 %
Julio-31-2011	8.37 %
Junio-30-2011	8.37 %
Mayo-31-2011	8.34 %
Abril-30-2011	8.34 %

FIGURA N.- 10

Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador

Fuente: Banco Central del Ecuador

Se puede observar que en la tasa de interés activa desde Abril 30 de 2011 posee un porcentaje del 8.34 % teniendo una tendencia de alza en 3% hasta el mes de Septiembre de 2011, desde entonces existe un decremento en un 20% llegando al 8.17% hasta la actualidad ya que se estandarizaron los porcentajes de interés a nivel país con el gobierno actual.

Es favorable teniendo así en toda la población ecuatoriana un fácil acceso a los créditos dentro de entidades financieras con una tasa de interés accesible sin perjudicar a la economía doméstica.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.4 TASA DE INTERES PASIVA

TASA DE INTERES PASIVA



FECHA	VALOR
Marzo-31-2013	4.53 %
Febrero-28-2013	4.53 %
Enero-31-2013	4.53 %
Diciembre-31-2012	4.53 %
Noviembre-30-2012	4.53 %
Octubre-31-2012	4.53 %
Septiembre-30-2012	4.53 %
Agosto-31-2012	4.53 %
Julio-31-2012	4.53 %
Junio-30-2012	4.53 %
Mayo-31-2012	4.53 %
Abril-30-2012	4.53 %
Marzo-31-2012	4.53 %
Febrero-29-2012	4.53 %
Enero-31-2012	4.53 %
Diciembre-31-2011	4.53 %
Noviembre-30-2011	4.53 %
Octubre-31-2011	4.53 %
Septiembre-30-2011	4.58 %
Agosto-31-2011	4.58 %
Julio-31-2011	4.58 %
Junio-30-2011	4.58 %
Mayo-31-2011	4.60 %
Abril-30-2011	4.60 %

FIGURA N.- 11

Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador

Fuente: Banco Central del Ecuador

Podemos evidenciar un decremento porcentual desde Abril de 2011 iniciando con un porcentaje del 4.6 y empezando a disminuir desde Junio del mismo año con un porcentaje de variación del 2% hasta Octubre del mismo año que se ha mantenido en 4.53% hasta la actualidad dando varias oportunidades a las entidades financieras de igual manera que a los beneficiarios de las mismas.

Con respecto a la tasa pasiva nos es favorable ya que al igual que la activa existió regulación para beneficiar a todos aquellos clientes que invertían en las entidades financieras con la finalidad de ganar un interés justo que dinamice la economía, permitiendo también de esta manera que los empresarios de todos los sectores puedan beneficiarse de los mismos.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.1.5 BALANZA COMERCIAL

BALANZA COMERCIAL

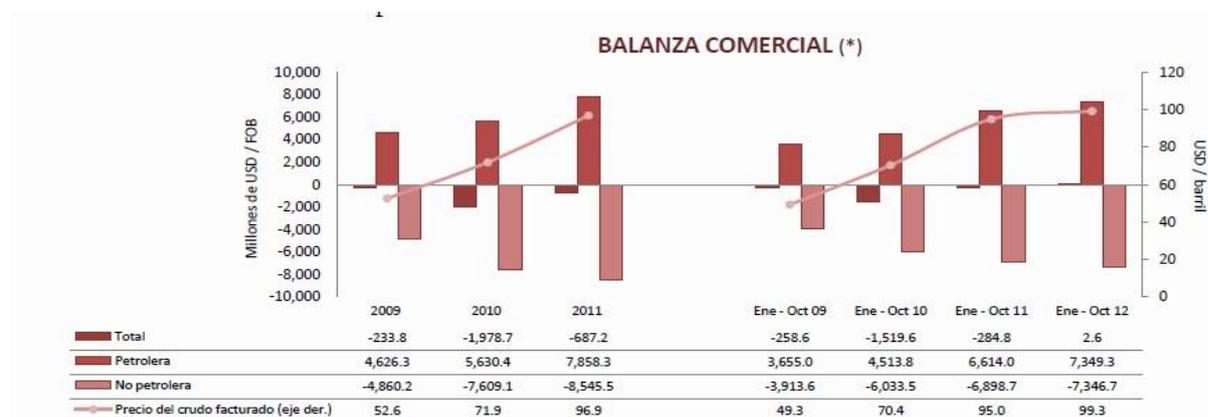


FIGURA N.- 12

Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador

Fuente: Banco Central del Ecuador

Con respecto a la Balanza Comercial del país ha presentado en lo últimos años para el 2009 presentó un déficit de USD 208.4 millones, para el 2010 un déficit de USD 1,788.8 millones y para el 2011 un déficit de USD 600.59 Millones, pero como se pudo visualizar en el año 2012 tubo un saldo positivo de USD 82.99 millones.

Es favorable que dentro de nuestra Balanza tengamos un saldo positivo ya que como país necesitamos tener una igualdad en las importaciones y exportaciones, a nivel proyecto es favorable que tengamos buen porcentaje de importaciones ya que la mayoría de nuestros medicamentos son importados, Las exportaciones totales de Ecuador en lo últimos cinco años ha presentado una tendencia creciente, exceptuando el 2009 donde hubo una caída que se podía alegar a la crisis económica mundial de ese año. Para el 2011 las exportaciones alcanzaron los USD 22,345 millones, lo que significó USD 4.855 millones más que en el 2012 la tasa de crecimiento promedio anual de las exportaciones ecuatorianas en los últimos cinco años ha sido positiva de 11.76%



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

dentro de las cuales esta el banano uno de nuestros principales productos.

5.4.1.2.1.2 ENTORNO POLITICO

5.4.1.2.1.2.1 FUNCION EJECUTIVA³⁸

- Encargado de la Administración Política
- Nombra a secretarios nacionales, Ministros, Coordinadores; Ministros de estado y Servicios Públicos.
- Define la política exterior
- Designa canciller de la República; embajadores y cónsules.
- Ejerce la máxima autoridad sobre las Fuerzas Armadas del Ecuador y Policía Nacional.

Este tipo de función dentro del Ecuador nos es favorable como empresa ya que nos indica que nuestro país vive en Democracia y por ende todos tenemos derechos y obligaciones.

5.4.1.2.1.2 FUNCION LEGISLATIVA³⁹

- Posesionar a la Presidenta o Presidente y a la Vicepresidenta o Vicepresidente de la República proclamados electos por el Consejo Nacional Electoral. La posesión tendrá lugar el veinticuatro de mayo del año de su elección.
- Declarar la incapacidad física o mental inhabilitante para ejercer el cargo de Presidenta o Presidente de la República y resolver el cese de sus funciones de acuerdo con lo previsto en la Constitución.

³⁸ RECUPERADO EL 10 DE MARZO 2013, Dirección
URL,http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Funcion_Ejecutiva

³⁹ RECUPERADO EL 10 DE MARZO 2013, Dirección URL,<http://www.funcionlegislativa-pichincha.gob.ec>



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

- Elegir a la Vicepresidenta o Vicepresidente, en caso de su falta definitiva, de una terna propuesta por la Presidenta o Presidente de la República.
- Conocer los informes anuales que debe presentar la Presidenta o Presidente de la República y pronunciarte al respecto.
- Participar en el proceso de reforma constitucional.
- Expedir, codificar, reformar y derogar las leyes, e interpretarlas con carácter generalmente obligatorio.
- Crear, modificar o suprimir tributos mediante ley, sin menoscabo de las atribuciones conferidas a los gobiernos autónomos descentralizados.

Este tipo de función dentro del Ecuador nos es **favorable** como empresa ya que nos indica que nuestro país vive en Democracia y por ende todos tenemos derechos y obligaciones.

5.4.1.2.1.2.3 FUNCION DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL⁴⁰

- Formular políticas públicas de transparencia, control, rendición de cuentas, promoción de la participación ciudadana y prevención y lucha contra la corrupción.
- Coordinar el plan de acción de las entidades de la Función, sin afectar su autonomía.
- Articular la formulación del plan nacional de lucha contra la corrupción.
- Presentar a la Asamblea Nacional propuestas de reformas legales en el ámbito de sus competencias.
- Informar anualmente a la Asamblea Nacional de las actividades relativas al cumplimiento de sus funciones, o cuando ésta lo requiera.

Este tipo de función dentro del Ecuador nos es favorable como empresa ya que nos indica que nuestro país vive en Democracia y por ende todos tenemos derechos y

⁴⁰ RECUPERADO EL 20 DE MARZO 2013, Dirección URL,<http://www.funciontransparenciaycontrolsocial-pichincha.gob.ec>



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

obligaciones.

5.4.1.2.1.2.4 FUNCION ELECTORAL⁴¹

- Organizar, dirigir, vigilar y garantizar los procesos electorales; convocar a elecciones; realizar los cómputos electorales; proclamar los resultados; y, posesionar a los ganadores de las elecciones, asegurando la transparencia en los procedimientos
- Integrar los organismos electorales subnacionales
- Efectuar el control de la propaganda y el gasto electoral, conocer y resolver sobre las cuentas que presenten las organizaciones políticas y los candidatos;
- Garantizar la transparencia y legalidad de los procesos electorales internos de las organizaciones políticas, sociales, gremiales, académicas y otras, de conformidad con la Constitución y la ley.
- Presentar propuestas de iniciativa legislativa sobre el ámbito de competencia de la Función Electoral, considerando lo sugerido por el Tribunal Contencioso Electoral;
- Reglamentar la normativa legal sobre: materia electoral; consulta popular; régimen de partidos y movimientos políticos; registro electoral dentro y fuera del país; educación y capacitación política electoral; y, financiamiento, propaganda y gasto electoral, considerando lo sugerido por el Tribunal Contencioso Electoral

Este tipo de función dentro del Ecuador nos es favorable como empresa ya que nos indica que nuestro país vive en Democracia y por ende todos tenemos derechos y obligaciones.

⁴¹ RECUPERADO EL 20 DE MARZO 2013, Dirección URL, <http://www.funcionelectoral.gob.ec>



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.2.5 FUNCION JUDICIAL ⁴²

- Administrar la justicia en la sociedad, mediante la aplicación de las normas jurídicas.
- Seleccionar a los docentes, capacitadores de los cursos de formación inicial.
- No son susceptibles a reelección
- Programar en coordinación con la unidad de estadística
- La representación jurídica la hace el Consejo de la Judicatura, sin perjuicio de la representación institucional que tiene la Corte Nacional de la Justicia y el poder judicial, que interpreta, hace respetar o invalida las normas.
- Igualmente hay un régimen especial de justicia indígena
- Como organismos independientes de la Función Judicial están en la Fiscalía del General del Estado y la Defensoría Pública.

Este tipo de función dentro del Ecuador nos es favorable como empresa ya que nos indica que nuestro país vive en Democracia y por ende todos tenemos derechos y obligaciones.

⁴² RECUPERADO EL 20 DE MARZO 2013, Dirección URL, <http://www.funcionjudicial-pichincha.gob.ec>



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.3 ENTORNO SOCIAL

5.4.1.2.1.3.1 DESEMPLEO

EL DESEMPLEO

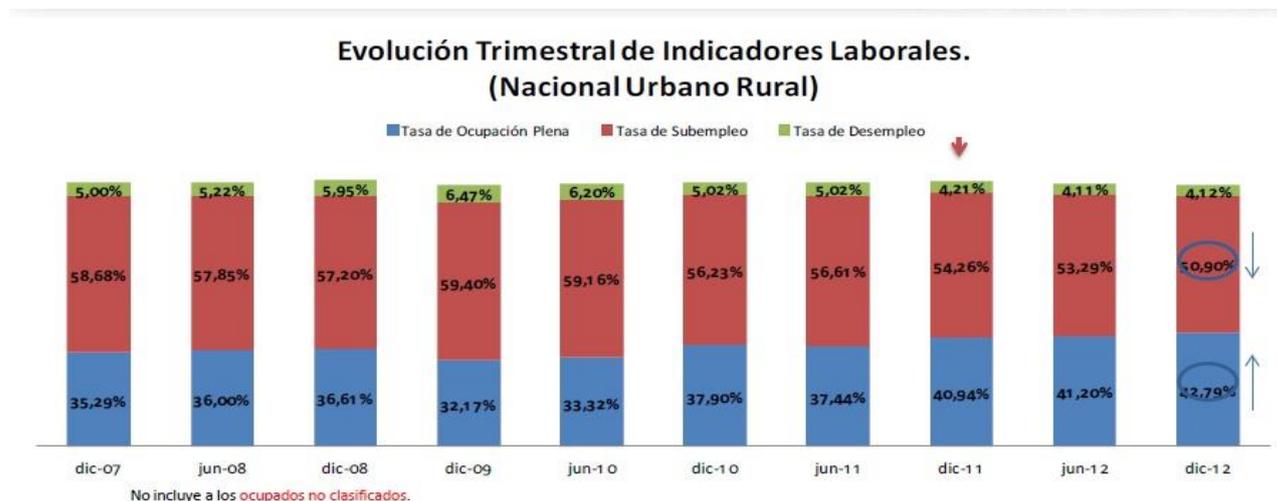


FIGURA N.- 13

Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador

Fuente: INEC

Podemos evidenciar que desde el año 2007 el porcentaje de desempleo es de un 5% que gradualmente ha sido creciente hasta el año 2010 llegando a un porcentaje de 6,20%, teniendo desde ese año una disminución gradual llegando a la estadística del 2012 a un 4,12% con una tasa de empleo del 42,79%.

Es fácil identificar que si ha disminuido el desempleo y han aumentado plazas de trabajo en nuestro país con planes que el gobierno ha fomentado en el país por lo cual es favorable ya que por ende el índice de la delincuencia disminuye con la población teniendo empleo.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.3.2 POBREZA

LA POBREZA

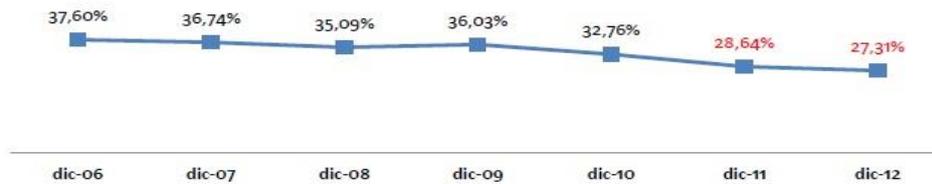


FIGURA N.- 14

Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador

Fuente: Banco Central del Ecuador

Podemos evidenciar que desde el año 2006 en el Ecuador existía un nivel alto de pobreza con un porcentaje de 37,60% habiendo una declinación porcentual a partir de ese año llegando a finales del 2012 con un 27% de pobreza que es un valor considerable tomando en cuenta que dentro de la población ecuatoriana tan solo el 25% de los ecuatorianos están aun en un nivel medio de pobreza.

Comparándonos con otros países nuestro país esta en un nivel medio como país de economía emergente aun así las personas aun tenemos una capacidad adquisitiva dentro de los parámetros normalmente permitidos.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.3.3 SALUD

ESTABLECIMIENTOS DE SALUD CON INTERNACIONAL HOSPITALARIA
EN LA REGION SIERRA.

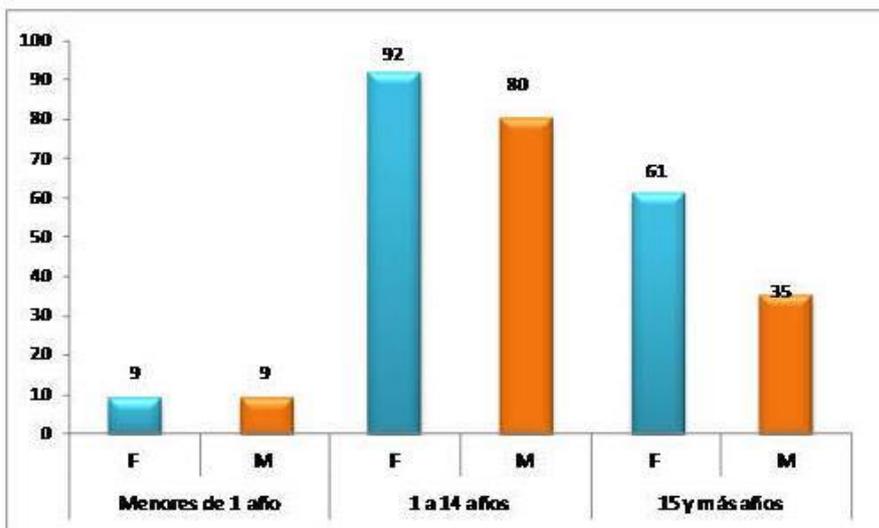


FIGURA N.- 15

Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador

Fuente: INEC

Como podemos dar cuenta en este FIGURA los establecimientos a los que acuden las personas que no se encuentran en buen estado de salud no logran obtener un servicio acorde con sus necesidades ya que los centros no cuentan con los recursos necesarios y su infraestructura son deteriorada a pesar de los esfuerzos del gobierno que trata de invertir para la salud ya que es un tema difícil por e crecimiento de la población.

Este factor de la salud siendo un tema delicado como empresa al contratar e personal estamos expuestos a que sufran accidentes laborales o cualquier otro tipo de enfermedades que no podemos contar con el centro de salud que los atiendan enseguida esto es un factor Desfavorable para la empresa porque debe invertir en seguros privados.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.3.4 EDUCACION

LA EDUCACION



FIGURA N.- 16

Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador

Fuente: INEC

El 9% de la población de más de 15 años que asiste regularmente a un centro de estudios aún no ha terminado la educación básica (rezago estudiantil), 2,07 puntos menos que en el 2001 cuando alcanzó un 11,07%, según los resultados del Censo de Población y Vivienda 2010 realizado en noviembre por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

El nivel de analfabetismo en nuestro país a disminuido ya que han existido planes de alfabetizar a las personas que están alejadas de la población por lo cual si se a logrado un buen porcentaje de alfabetos hoy en día aunque no son todos los que acuden a especializarse a nivel superior, lo cual no es tan favorable en nuestra empresa que hoy en día nuestro medio es competitivo cada vez mas y las empresas se quedan con pocas opciones a nivel laboral.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.4 ENTORNO TECNOLÓGICO

ENTORNO TECNOLÓGICO INFLACIONES LA INDUSTRIA ECUATORIANA



FIGURA N.- 17

Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador

Fuente: INEC

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir que el gobierno ha impulsado, se encuentran proyectos enfocados al desarrollo tecnológico del país impulsado, se encuentran proyectos enfocados al desarrollo tecnológico del país, no obstante, no solo deben esfuerzos públicos sino privados los que cambien esta realidad, ya que solo la inversión en el desarrollo las capacidades de investigación científica de institutos nacionales de investigación, universidades, escuelas politécnicas y empresas publicas del país puede brindar mejores opciones a un sistema industrial y productivo todavía obsoleto en muchos sectores.

Esta condición se considera como favorable para la empresa ya que son importantes las industrias en crecimiento y más aun en nuestro campo farmacéutico.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.4.1 INDUSTRIA FARMACEUTICA

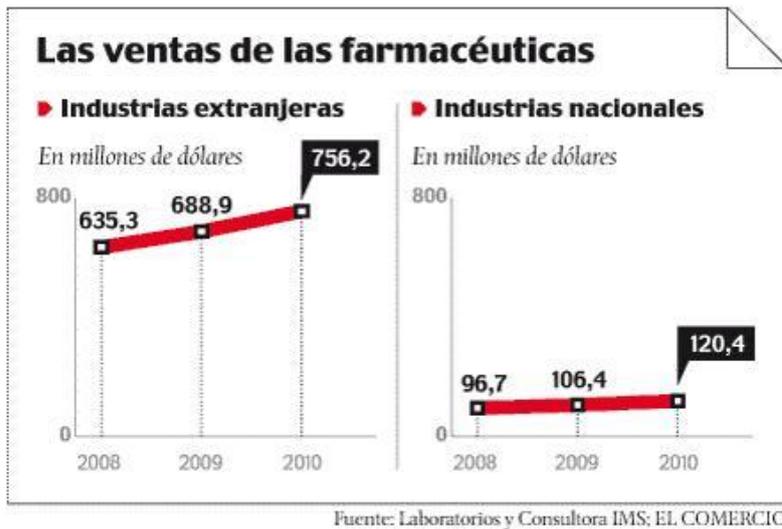


FIGURA N.- 18

Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador

Fuente: INEC

La Industria farmacéutica a lo largo del tiempo ha crecido considerablemente por lo cual las empresas dedicadas a la comercialización de medicinas e insumos de farmacias están en un completo auge, tomando en cuenta los lugares estratégicos en donde estos locales están ubicados.

Es favorable para nuestra empresa ya que la misma esta ya posicionada en el mercado y a pesar de tener una competencia como las farmacias Fybeca, Sana Sana (Farcomed) nuestras farmacias va dirigida a targets de clientes distintos y en puntos precisos de fácil acceso a los clientes. Por otro parte este tipo de industria es una aportación al PIB y contribuye con fuentes de empleo ya que siempre se están abriendo nuevas plazas de trabajo y por ende se necesita capital humano.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.4.1.2.1.4.2 INDUSTRIA TEXTIL

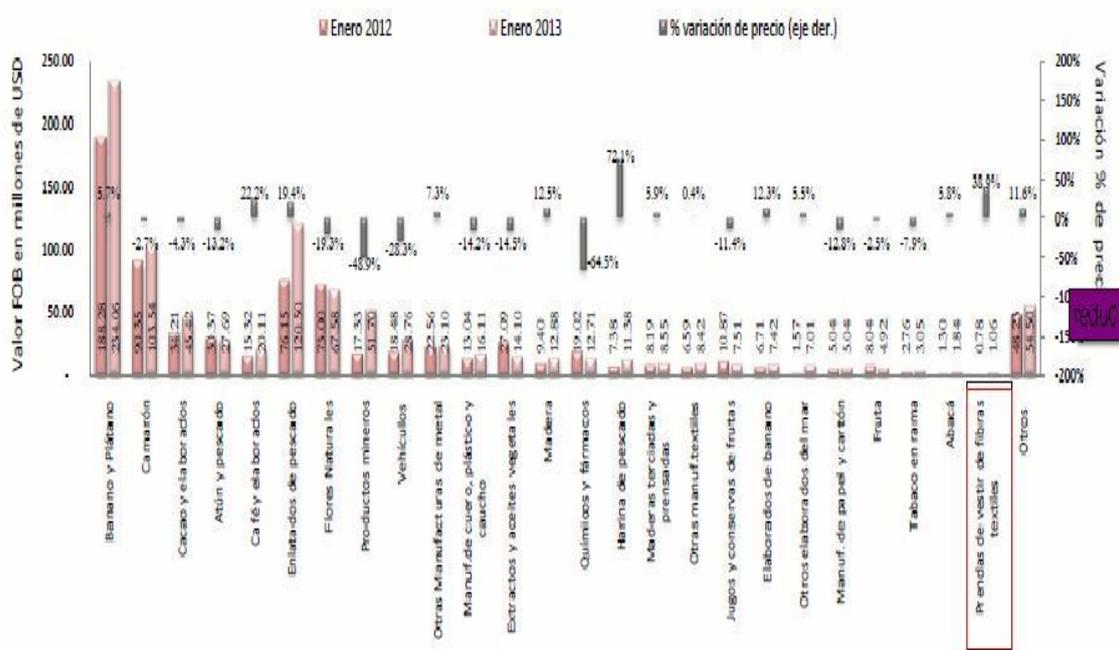


FIGURA N.- 19

Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador

Fuente: Banco Central del Ecuador

En este sector nos damos cuenta que realiza una gran aportación a la producción de nuestro país, cabe recalcar que la industria tiene alto porcentaje en sus importaciones de materia prima y exportaciones de productos de diversas culturas.

En la provincia de Pichincha se encuentran 101 establecimientos que pertenecen a este sector que tiene 88469 personas en ocupación, y con una aportación al PIB de 671.474.491 al año. La clasificación del personal ocupado en la siguiente manera:

Personal subempleada el 64.5% ocupados plenos es de 39.20% y los empleados no clasificados 0.4% cabe recalcar que en este sector los empleados trabajan solo 40 horas semanales y su remuneración salarial es de 9,73 diarios a comparación de otros países que es mucho mas bajo, les mencionare las empresas que pertenecen al sector textil en



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

la provincia del Pichincha.

5.5 ANALISIS DE MICROAMBIENTE

5.5.1 Poder de Negociación Competidores Actuales

Este punto es una Fortaleza para la empresa ya que como competidores actuales como mas fuertes solamente tenemos a Fybeca pero la ventaja de nuestra empresa es que mantenemos los precios que están dentro de los estándares del mercado y la competencia.

5.5.2 Poder de Negociación Competidores futuros

Dentro de este punto la empresa esta totalmente segura ya que nuevos competidores es muy difícil ingresar al mercado y esto es una Fortaleza para la misma ya que seguiremos contando con la competencia actual en el mercado y no existirá una guerra de precios en el futuro.

<u>ESTABLECIMIENTO</u>	<u>UBICACIÓN</u>	<u>TIEMPO MERCADO</u>	<u>FACTURACION ANUAL</u>	<u>NOMINA</u>
Farcomed (Sana-Sana- Fybeca)	Espejo 635	25 AÑOS	\$288.520	2500 PERSONAS
Grupo Difaré (Farmacias Cruz Azul, Pharmacys, Comunitarias, DIRES)	Av. 6 de Diciembre N33-110 y Whymper	27 AÑOS	\$188.653	2900 PERSONAS

CUADRO N.- 7 Elaborado por: Romina Hernández

Fuente: RECUPERADO EL 10 DE ABRIL 2013, Dirección URL, <http://www.farcomed.com.ec>

RECUPERADO EL 10 DE ABRIL 2013, Dirección URL, <http://www.grupodifare.com.ec>

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.5.3 Poder de Negociación Proveedores⁴³

Nuestros proveedores es un punto bastante en la empresa ya que por medio de ellos mantenemos negociaciones a largo plazo lo cual es una Fortaleza ya que si un Proveedor se retira del mercado no tenemos mayor problema ya que tenemos varios proveedores de los mismos productos.

PROVEEDORES DE FARMAENLACE CIA. LTDA			
<u>TIPO DE PROVEEDOR</u>	<u>EMPRESA</u>	<u>UBICACIÓN</u>	<u>PRODUCTO</u>
MEDICAMENTOS	Quifatex	Av. 10 de Agosto 10640 y Manuel Zambrano	Medicamentos en general
VARIOS	Nestlé	Av. Gonzales Suarez S31-131	Productos comestibles(leches, línea bebes, aseo personal)
MEDICAMENTOS	Bagó	Alemania y Eloy Alfaro.	Medicamentos en general (psicotrópicos)
MEDICAMENTOS	Leterago	Av. Manuel Córdova Galarza, Sector Pusuqui.	Medicamentos en general (psicotrópicos, genéricos)

CUADRO N.- 8 Elaborado por: Romina Hernández- Quito- Ecuador

Fuente: Investigación de Campo

⁴³ Bodega de Farmaenlace, Jefe de Bodega. Quito-Ecuador. 2013.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.5.4 Poder de Negociación Productos Sustitutos

Los productos sustitutos que se mantienen dentro nuestra cartera de productos son muy pocos ya que son productos de uso farmacéutico, en lo que es los medicamentos genéricos mantenemos una gran gama de productos que abaratan costos al consumidor y por ese hecho son de venta mayoritaria.

5.5.5 Poder de Negociación Clientes

Nuestra Fortaleza en este punto es que poseemos la fidelización con nuestros clientes, por los precios competitivos que poseen nuestras farmacias, por las promociones y publicidad que se les brinda a nuestros clientes y por el hecho de hacerles sentir lo mas importante para nuestra empresa.

CLIENTES DE FARMAENLACE CIA LTDA			
<u>POR EL NIVEL ACADÉMICO</u>	<u>POR EL NIVEL ECONÓMICO</u>	<u>POR EL NIVEL SOCIO-CULTURAL/ CLASE</u>	<u>POR EDAD</u>
Todo tipo de nivel académico	Personas que estén dispuestos a pagar por el servicio.	Personas nacionales y extranjeras. Alta- Media.	15-70 años.

CUADRO N.- 9 Elaborado por: Romina Hernández

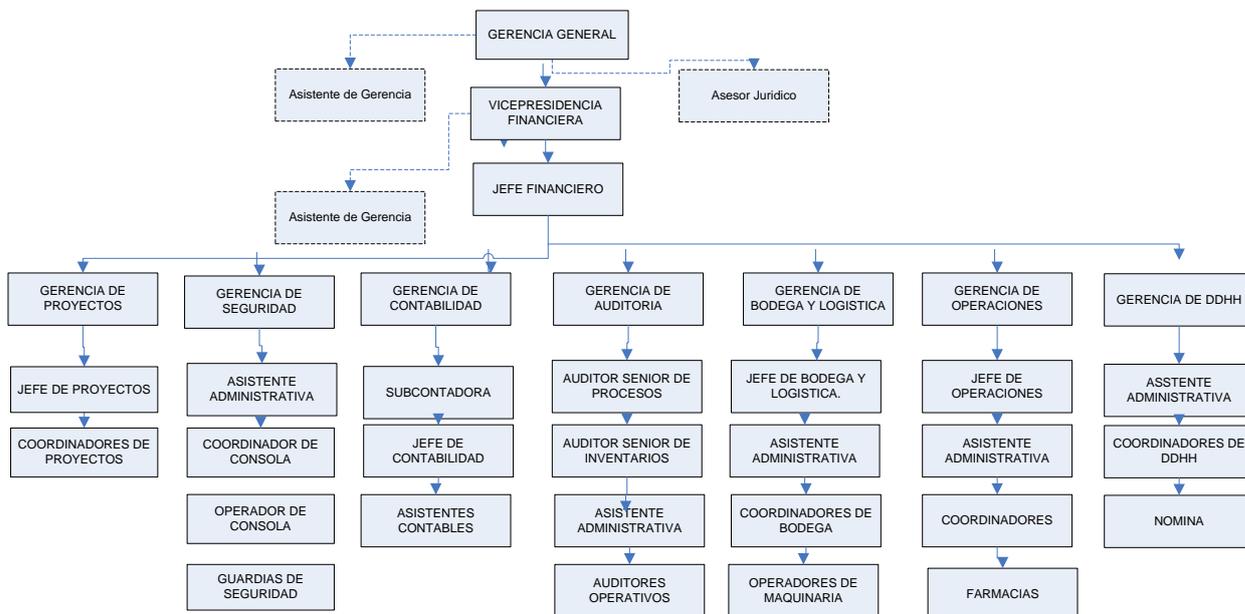
Fuente: Investigación de Campo



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.6 GESTION ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO

5.6.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



CUADRO N.- 15

Fuente: Farmaenlace.

5.6.2 FUNCIONES POR AREA.

5.6.2.1 GERENCIA GENERAL.

- Planificar alianzas con los proveedores
- Clasificar el periodo de compra por producto
- Realizar las políticas de la empresa
- Controlar el resultado de Inventarios Iniciales y Finales.
- Aprobar las funciones de jefes de área
- Aprobar presupuestos para capacitaciones de personal.
- Revisar y aprobar informes mensuales de cada área.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

- Aprobar el presupuesto anual de cada área
- Controlar los ingresos mensuales de cada punto de venta

5.6.2.2 DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

- Enviar los informes mensuales del área
- Enviar el reporte de valore depositados de las ventas de cada dia
- Enviar las novedades suscitadas en los faltantes de depósitos a las áreas involucradas
- Revisión de aperturas y cierres de cada punto de venta
- Enviar a las áreas involucradas las novedades de las aperturas de nuevas farmacias
- Coordinar con los proveedores las nuevas instalaciones de sistema de seguridad en nuevos puntos de venta
- Controlar el ingreso y salida de los Agentes de Seguridad
- Controlar la entrada y salida de vehículos con mercadería
- Realizar el presupuesto anual del área

5.6.2.3 DEPARTAMENTO DE AUDITORIA

- Realizar el cronograma de actividades semanales para auditorias en puntos de venta
- Realizar los Inventarios Iniciales
- Realizar los Inventarios Finales
- Enviar reportes a la Gerencia de los faltantes excesivos de mercadería
- Realizar ajustes en los informes de auditoria
- Enviar al departamento de Desarrollo Humano los descuentos de personal mensualmente.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

- Realizar semestralmente la auditoria de las bodegas central, devoluciones, auditoria, picking, recepción de mercadería, transporte.

5.6.2.4 DEPARTAMENTO DE VENTAS (FARMACIAS)

- Controlar la cartera de clientes frecuentes a cargo del Administrador de farmacia
- Asesoramiento a clientes con nuevos productos llegados al local.
- Control de ingreso y salida de personal a cargo del administrador.
- Mantener el local en optimas condiciones de aseo
- Enviar informe diario de novedades suscitadas en el local
- Enviar a tesorería el reporte de las ventas diarias de la farmacia

5.6.2.5 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

- Enviar el reporte mensual de cuadros y faltantes de caja al departamento de Desarrollo Humano
- Realizar los cuadros de caja de cada farmacia diariamente y enviar a Tesorería.
- Realizar los balance y cuadros de caja para enviar a gerencia
- Llevar el control de prestamos a empleados con la tasa de interés competitiva

5.6.2.6 DEPARTAMENTO DE MARKETING

- Realizar los modelos de las campañas promocionales mensualmente tanto para Medicity como para Económicas.
- Mantener la campaña de precios competitivos en el mercado.
- Mantener los objetivos de venta de cada vendedor de las farmacias actualizado mensualmente.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

- Realizar la respectiva Investigación de mercado.
- Realizar el Análisis de la empresa.
- Fijar los precios del producto o servicio.
- Realizar la investigación y desarrollo.
- Elección de las estrategias de comunicación.
- Controlar la distribución.

5.6.2.7 DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO Y NOMINA

- Realizar el proceso de reclutamiento de personal para las diversas áreas
- Programar los días para toma de pruebas de ingreso
- Mantener al personal totalmente capacitado para cada área que lo requiera
- Enviar a gerencia reporte de personal y salida del mismo
- Realizar y organizar las capacitaciones para personal nuevo de farmacias
- Realizar los roles de pago para enviar a sistemas.
- Realizar los descuentos de personal
- Enviar liquidaciones al Ministerio de Relaciones Laborales
- Realizar las evaluaciones de desempeño semestralmente.

5.6.3 FILOSOFIA CORPORATIVA



La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

5.6.3.1 MISIÓN:

Somos una ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL dedicada a comercializar productos que a nuestros clientes les brinde bienestar y salud, trabajando con honestidad y eficiencia, buscando que la excelencia en servicio sea nuestro pilar fundamental de crecimiento, fomentando desarrollo y nuevas fuentes de trabajo en el Ecuador.

5.6.3.2 VISION:

Ser líderes con alta eficiencia en la comercialización de productos para la salud y bienestar de los clientes, con una cultura diferenciadora en atención al cliente, mejoramiento continuo, crecimiento del personal y rentabilidad de la empresa.

5.6.3.3 OBJETIVO GENERAL:

Satisfacer las necesidades presentadas en los consumidores con el fin de fidelizar a nuestros clientes.

5.6.3.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Entender estratégicamente al cliente: organización, cultura, posición de mercado, productos, competencia.
- Conocer en forma detallada los diferentes perfiles profesionales, sus retos, habilidades, fortalezas y destrezas.
- Conocer el comportamiento profesional y personal de los líderes, única garantía para acceder a niveles más competitivos.

5.6.3.5 PRINCIPIOS Y VALORES:

5.6.3.5.1 LEALTAD

Nuestros colaboradores trabajan en equipo, demuestran compromiso y respeto a los valores de la empresa, somos recíprocos con la confianza depositada en cada uno de

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

nosotros.

5.6.3.5.2 RESPONSABILIDAD

Entendemos como el cumplimiento de las funciones, dentro de la autoridad asignada. Nos comprometemos con la sociedad, el servicio a los demás. Asumimos y reconocemos las consecuencias de nuestras acciones.

5.6.3.5.3 LIDERAZGO

Somos personas comprometidas en dar ejemplo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás, generando un trabajo de equipo que produce resultados exitosos.

5.6.3.5.4 TOMA DE DECISION

Ante los eventos empresariales, tenemos la capacidad de dar soluciones y actuar frente a situaciones diversas, soportado en información, en un tiempo aceptable.

5.6.3.5.5 EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Nos consideramos competentes para satisfacer continuamente las expectativas de nuestros clientes internos y externos, con actitud, agilidad y anticipándonos a sus necesidades.

5.6.3.5.6 EFICIENCIA

Utilizamos de forma adecuada los medios y recursos con los cuales contamos, para alcanzar nuestros objetivos y metas programadas, optimizando el uso de los recursos y el tiempo disponibles.

5.6.3.5.7 HONESTIDAD

Nos guiamos por la sinceridad y la coherencia de nuestras acciones dentro de un marco de franqueza y transparencia, tanto con la organización como consigo mismo.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 1/ 7

5.7 DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD.

PROCESO DEPÓSITOS EXPRESS FARMACIAS PROPIAS Y FRANQUICIAS.

5.7.1 OBJETIVO

Establecer políticas que normen el servicio de retiro de los valores monetarios y su correspondiente depósito en la entidad bancaria, con el propósito de minimizar la posibilidad de robo o pérdidas de dinero mediante la aplicación de dichas políticas.

5.7.2 SECTORES INVOLUCRADOS

ITEM	PERSONAL INVOLUCRADO				
		OPE	SEG	FAR	TES
1	Gerente de Operaciones Farmacias	X			
2	Gerente de Seguridad		X		
4	Administrador de Farmacia			X	
5	Jefe de Cajas				
6	Asistente de Tesorería				X
7	Asistente Administrativa				
8	Asistente de Seguridad		X		
9	Guardia Motorizado y Escolta		X		
10	Empresa de Transportación de Valores		X		

Fuente: Investigación de Campo, Romina Hernández, Quito-Ecuador

CUADRO N.- 12

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 2/ 7

SIMBOLOGIA:

OPE: Operaciones

SEG: Seguridad

FAR: Farmacia

TES: Tesorería.

5.7.4 DEFINICIONES

5.7.4.1 Depósito Express

Consiste en una modalidad de depósito realizado por una empresa calificada, cuyo servicio es el retiro de valores monetarios de los locales y el correspondiente depósito de los mismos en una entidad bancaria.

5.7.4.2 Servicio Blindado

Servicio contratado en el que una compañía de seguridad ofrece transportar los valores monetarios desde el punto de venta en un transporte seguro, garantizando el depósito en una entidad bancaria.

5.7.4.3 DESCRIPCIÓN

5.7.3.3.1 Depósito Express y Retiro de Efectivos

- El Gerente de Operaciones Farmacias será el responsable de solicitar este servicio mediante el formulario Solicitud de Servicio de Depósito Express (Anexo I) al Gerente de Seguridad

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 3/ 7

Con copia al Jefe de Tesorería y al Administrador de la Farmacia cada vez que se apertura una farmacia propia

- El Gerente de Seguridad autorizará y entregará al Asistente de Seguridad el formulario con las respectivas firmas de las partes; seguido coordinará con la empresa de seguridad contratada para este fin la realización del depósito express.
- Para la adquisición y reposición de los sellos de seguridad para la realización de depósitos se procederá de la En el caso de las farmacias, el Administrador solicitará vía mail al Asistente de Seguridad con copia al Asistente de Operaciones; el stock de sellos de seguridad requeridos para un mes aproximadamente.
 - Receptada la solicitud, el Asistente de Seguridad realizará la gestión a través del sistema de suministros para despachar los sellos de seguridad a la farmacia; adicionalmente preparará de un acta de entrega/recepción (Anexo II) y conjuntamente con los sellos de seguridad procederá a enviar por valija en un lapso máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.
 - El Asistente de Seguridad registrará en el formato Control de Despachos de Sellos de Seguridad (Anexo III), la información que consta en el acta de entrega para control.
 - .Una vez que retorne el acta de entrega firmada por el Administrador de Farmacia o el Jefe de Cajas el Asistente de Seguridad procederá con el archivo en orden cronológico.
 - La Asistente de Seguridad coordinará las visitas a las farmacias con el personal motorizado, para el retiro del depósito de las ventas del día anterior,

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 4/ 7

- tomando en cuenta la ubicación de la farmacia y el banco o agencia Servipagos más cercana, las rutas del
- personal motorizado se realizarán aleatoriamente para efectuar el depósito respectivo, a fin de minimizar riesgos y posibilidades de robo.
- El Administrador en Farmacia será el responsable de la preparación del dinero, colocación de sello de seguridad y la elaboración de las papeletas de depósito para entrega al personal motorizado dentro del horario establecido.
- A partir de las 09H00 el personal motorizado procederá a realizar su recorrido por las farmacias retirando el dinero que deberá estar listo, se considerará que el personal motorizado podrá pasar hasta la 18H00 dado que su recorrido es aleatorio.
- Cuando el personal motorizado se presenta en la farmacia, este deberá registrarse en la bitácora y llenar el formato de Orden de Trabajo (original y dos copias) (Anexo IV), en el campo destinado para el motorizado y entregará la Orden de Trabajo al Administrador de la farmacia para que proceda a llenar la información correspondiente en el campo denominado Administración.
- Independientemente de que esté listo o no el depósito el Administrador de la Farmacia deberá llenar la Orden de Trabajo como constancia de la visita del personal motorizado.
- Firmado el documento de Orden de Trabajo el Administrador de Farmacias procederá a realizar la entrega del dinero al personal motorizado; quien a su vez

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 5/ 7

- entrega el original de la Orden de Trabajo, documento que es archivado en el local.
- El Motorizado una vez que retira el dinero, deberá realizar el depósito express, sin ningún tipo de alteración en el sello de seguridad ya que la entidad bancaria no recibirá el depósito si el sello se encuentra adulterado. Para el efecto, cada 6 meses se recordará al
- La Asistente de Seguridad procederá al ingreso de esta información en el formato Control de Depósitos (Anexo V), para llevar el control respectivo y enviará vía mail el reporte, posterior enviará la copia del Voucher del depósito más la copia de la Orden de Trabajo.
- Máximo al siguiente día el Asistente de Tesorería enviará un mail confirmando la aceptación de la información con copia al Gerente de Operaciones, Gerente de Seguridad y Empresa de transportadora.
- Diariamente la Asistente de Seguridad preparará un reporte de novedades encontradas en las para enviar al Gerente de Seguridad y Gerente de Operaciones (según el caso), Jefe de Tesorería, Supervisor Operativo y Gerente de Auditoría Interna para su respectivo análisis.
- El Gerente de Operaciones deberán revisar las novedades presentadas referentes a los depósitos; dado el caso de que algún establecimiento presente más de tres novedades durante el mes, se enviará al Supervisor correspondiente a realizar un seguimiento en el local.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 6/ 7

- El Administrador de la Farmacia y Jefe de Tesorería comunicará al Jefe de Operaciones y Gerente de Seguridad cualquier novedad sobre el servicio privado de transporte de valores de los locales asignados.

5.7.5 POLÍTICAS

- 1.- El Gerente de Administración y Nuevos Negocios y Gerente de Seguridad definirán las empresas con las cuales trabajarán para el depósito express del efectivo que cumplan con la normativa y certificación necesaria para la ejecución.
- El Administrador deberá tener listo para entregar el depósito a la 09:H00. Caso contrario se procederá con la siguiente sanción:

Primera vez, amonestación verbal

Segunda vez, amonestación por escrito

1. Tercera vez, multa con el 10% de la remuneración mensual
- Cuarta vez, Trabajo en el día libre en Oficina Central.
 - Los recorridos de los motorizados o de la empresa transportadora de valores será de manera aleatoria a partir de las 09H00 de la mañana hasta las 18H00.
 - Es responsabilidad del personal Motorizado cumplir con el recorrido asignado y depositar todos los valores retirados de las farmacias. En el caso de existir inconvenientes con el depósito del dinero deberá notificar inmediatamente a la Asistente de Seguridad que a su vez notificará al Gerente de Operaciones y Jefe de Tesorería.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 7/ 7

- En caso que el personal motorizado no pase por el establecimiento retirando el depósito, el administrador de la farmacia deberá notificar vía mail al Asistente de Seguridad con copia al Gerente de Operaciones y farmacias.
- El personal motorizado solo podrá transportar en cada viaje un monto máximo US\$ 9.990, en caso de que los montos no superen dicho valor podrá recoger el depósito hasta tres farmacias.
- En caso de haber problemas con el dinero como: diferencias entre la cantidad a depositar que indica la papeleta y el físico del depósito, billetes falsos; serán responsables el Administrador de Farmacia el personal Motorizado o la empresa transportadora de valores según el caso previa investigación y análisis de la situación.
- La recepción en Tesorería de Papeletas de Depósito y Órdenes de Trabajo se realizará de lunes a viernes de 08H00 a 08H30.
- El personal de Motorizado deberá contar con el equipo necesario para realizar el trabajo, como:
 - Mochila, canguro
 - Moto en Buen estado
 - Radio
 - GPS
 - Documentación

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

- Los Franquiciados de farmacias son los responsables directos del custodio y depósito de los dineros generados en los locales.
- En el caso de incumplimiento por parte de la empresa transportadora de valores el Gerente de Seguridad determinará las acciones a tomar.
- Las condiciones y negociación de los contratos con empresas de Seguridad transportadoras de valores los impondrá el Gerente de Seguridad.
- Administrador en Farmacia, será el responsable de la preparación del dinero, colocación de sello de seguridad y la elaboración de las papeletas de depósito al finalizar la jornada de atención al público, de tal manera que quede listo el depósito para el siguiente día.
- En caso de que la persona que retira el dinero del punto de venta no sea la autorizada el Administrador deberá llamar inmediatamente al Departamento de Seguridad y/o Supervisor de Operaciones en el caso de farmacias.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**



FUNCIONES DE CARGOS POR PROCESO

DEPARTAMENTO	NOMBRE PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Gerente de Operaciones Farmacias,	Notifica al Gerente de Seguridad la persona le indica quien entregar las llaves
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Gerente de Seguridad	Autoriza y entrega al Asistente de Seguridad el formulario con las respectivas firmas de las partes
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Asistente de Seguridad	Coordinará con la empresa de seguridad contratada para realizar los depósitos
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador Farmacia	Solicitará vía mail al Asistente de Seguridad con copia al Asistente de Operaciones los sellos de seguridad aproximados para un mes
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Jefe de Cajas	Solicitará vía mail al Asistente de Seguridad con copia al Asistente de Operaciones los sellos de seguridad aproximados para un mes
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Asistente de Seguridad	Realizará la gestión a través del sistema de suministros para despachar los sellos de

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

			seguridad a la farmacia
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Asistente de Seguridad	Prepara una Acta de Entrega/Recepción, conjuntamente con los sellos de seguridad procederá a enviar por valija en un lapso máximo a 48 horas
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Asistente de Seguridad	Registrará en el formato Control de Despacho de Sellos de Seguridad, la información que consta en la Acta de Entrega
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Asistente de Seguridad	Procederá con el archivo en orden cronológico de las Actas de Entrega firmadas por el Administrador de la Farmacia o Jefe de Cajas
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Gerente de Seguridad	Coordinará la visita a las farmacias con el personal motorizado para el retiro del depósito de las ventas del día anterior
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador de farmacia, Jefe de Cajas	Serán los responsables de la preparación del dinero, colocación del sello de seguridad y la elaboración de las papeletas de deposito

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Personal Motorizado	A partir de las nueve de la mañana motorizado realiza recorrido hasta las diecisiete horas
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Personal Motorizado	Cuando se presente a la farmacia tendrá que registrarse en la bitácora y llenar el formato de Orden de Trabajo, la entregará al Administrador de farmacia
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador Farmacia	Procederán a llenar la información correspondiente en el campo denominado Administrador
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador Farmacia	Independientemente que esté listo o no el depósito, deberán llenar la orden de trabajo como constancia de la visita del personal motorizado
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador Farmacia,	Procederán a realizar la entrega del dinero al personal motorizado
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Personal Motorizado	Entregará el original de la Orden de Trabajo documento que es archivado en el local
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Personal Motorizado	Una vez que retire el dinero deberá realizar el depósito sin ningún tipo de alteración en el

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

			sello de seguridad, ya que la entidad bancaria no recibirá el depósito si el sello de encuentra adulterado
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Asistente de Seguridad	Cada 6 meses recordará al banco el procedimiento mediante una carta certificada y aprobada por el Gerente de Seguridad
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Personal Motorizado	Al siguiente día deberá entregar al Asistente de Seguridad el Certificado de Depósito con la primera copia de la Orden de Trabajo, firmado por el Administrador de farmacia y motorizado
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Personal Motorizado	Solicitará la firma del Asistente de Tesorería en la segunda copia como constancia de entrega
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Personal Motorizado	Se dirigirá a la oficina de seguridad y entregará la segunda copia de la Orden de Trabajo firmada a la Asistente de Seguridad
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Asistente de Seguridad	Procederá al ingreso del formato Control de Depósito para llevar el control respectivo y

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

			enviará el mismo vía mail al Asistente de Tesorería. Posterior enviará la copia del Voucher del depósito más la copia de la Orden de Trabajo
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Asistente de Seguridad	Preparar un reporte de Novedades Encontradas en las Farmacias para enviarlo al Gerente de Seguridad y Gerente de Operaciones y al Gerente de Auditoría Interna
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Gerente de Operaciones	Revisaran las novedades presentadas referentes al depósito
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador Farmacia, Jefe de Tesorería	Comunicarán al, Gerente de Operaciones y Gerente de Seguridad cualquier novedad sobre el servicio privado de transporte de valores
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Asistente de Operaciones	Coordinará con la empresa del depósito brindado de valores la entrega de claves para la verificación del personal
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador, Jefe de Cajas	Realizar la verificación de la tripulación cuando se requiera un soporte para

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

			Servicio al Cliente
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Agregado de Seguridad	Coordinará con la empresa del depósito brindado de valores las rutas diarias de la tripulación a los locales
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Personal de Servicio al Cliente	pedirá que se registre en la bitácora el personal motorizado
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador y Jefe de Tesorería	Comunicarán al Gerente de Seguridad cualquier novedad de la empresa de transportes de valores
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Gerente de Administrativo y Nuevos Negocios y Gerente de Seguridad	Definirán las empresas con las cuales trabajarán para el depósito express y depósito blindados del efectivo que cumplan con la normativa y certificación necesaria para la ejecución
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador	Deberá tener listo para entregar el depósito a la 09:H00. Caso contrario se procederán las respectivas sanciones
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Personal Motorizado	Los recorridos será de manera aleatoria a partir de las 09H00 de la mañana hasta las 17H00

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Personal Motorizado	Cumplir con el recorrido asignado y depositar todos los valores retirados de las farmacias. En el caso de existir inconvenientes con el depósito del dinero deberá notificar inmediatamente al Gerente de Seguridad que a su vez notificará al Gerente de Operaciones/ Jefe de Tesorería.
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador de la farmacia	En caso que el personal motorizado no pase por el establecimiento retirando el depósito, el administrador, deberá notificar vía mail al Asistente de Seguridad con copia al Gerente de Operaciones farmacias
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Personal Motorizado	Solo podrá transportar en cada viaje un monto máximo U\$ 9.990 en farmacias
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador de Farmacia o Jefe de Cajas, el personal Motorizado	En caso de haber problemas con el dinero como: diferencias entre la cantidad a depositar que indica la papeleta y el físico del depósito, billetes falsos; serán

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

			responsables de los valores según el caso previa investigación y análisis de la situación.
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Asistente de Tesorería	La recepción en Tesorería de Papeletas de Depósito y Órdenes de Trabajo se realizará de lunes a viernes de 08H00 a 08H30.
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Asistente de Tesorería	Deberá contar con el equipo necesario para realizar el trabajo, como: mochila, canguro, moto en buen estado, radio y documentación
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Franquiados	Son los responsables directos del custodio y depósito de los dineros generados en los locales.
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Gerente de Seguridad	En el caso de incumplimiento por parte de la empresa transportadora de valores, determinará las acciones a tomar.
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Gerente de Seguridad.	Impondrá las condiciones y negociación de los contratos con empresas de Seguridad transportadoras de valores

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador en Farmacia	Será el responsable de la preparación del dinero, colocación de sello de seguridad y la elaboración de las papeletas de depósito al finalizar la jornada de atención al público, de tal manera que quede listo el depósito para el siguiente día.
Seguridad	Depósitos Express Farmacias Propias	Administrador de Farmacia	En caso de que la persona que retira el dinero del punto de venta no sea la autorizada, deberá llamar inmediatamente al Departamento de Seguridad y/o Supervisor de Operaciones

CUADRO N.- 13, Romina Hernández, Quito-Ecuador

5.7.6 FLUJOGRAMA:

SIMBOLOGIA:

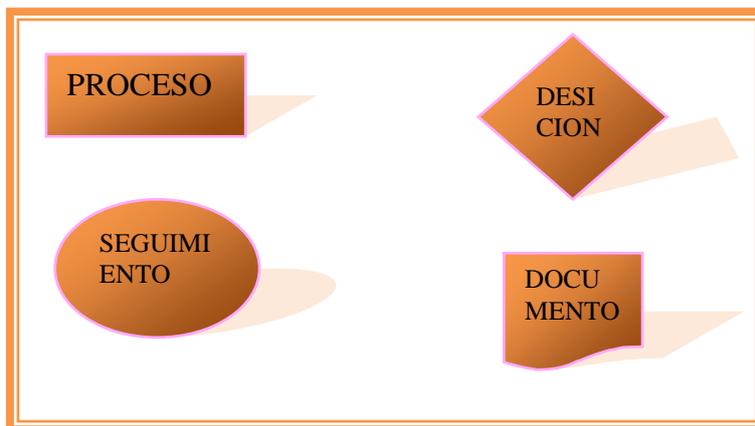
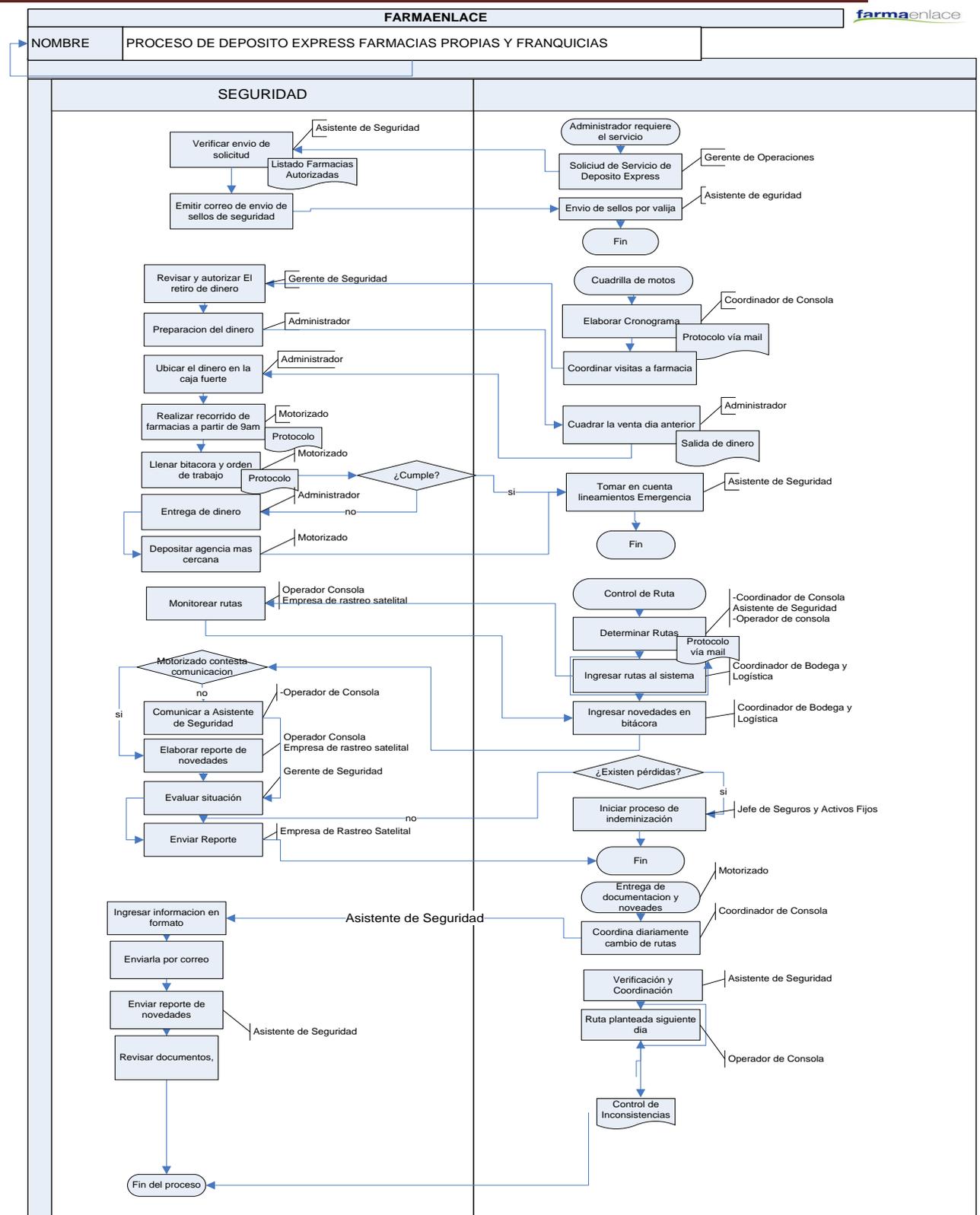


FIGURA N.- 2 SIMBOLOGIA ELABORADO POR: ROMINA HERNANDEZ- QUITO, ECUADOR



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.



La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 1/ 7

5.7.7 PROCESO DE CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE VEHÍCULOS A LAS INSTALACIONES

5.7.7.1 OBJETIVO

Implementar mecanismos de control para el ingreso y salida de los vehículos de colaboradores, distribuidores (internos) como de los proveedores (externos), que permitan la adopción de medidas preventivas para precautelar todos los bienes tangibles e intangibles de la compañía.

5.7.7.2 SECTORES INVOLUCRADOS

ITEM	PERSONAL INVOLUCRADO	DEPARTAMENTO		
		TOD	SEG	BDF
1	Personal de la Compañía	X		
2	Gerente de Logística Interna		X	
3	Guardia de Seguridad		X	
4	Coordinador de Transporte y Logística			X

SIMBOLOGIA:

TOD: Toda la compañía

SEG: Seguridad

BOD: Bodega de Farmaenlace

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 2/ 7

5.7.7.3 DEFINICIONES

5.7.7.3.1 Seguridad Corporativa

Conjunto de políticas y normas de seguridad que se aplican a toda la empresa, cuyo fin es precautelar la integridad física de los Colaboradores y los bienes materiales de la empresa.

5.7.7.3.2 Bitácora

Libro en el cual se registran todas las novedades al detalle, se lo usa generalmente en sitios donde existe ingreso y salida de personal, vehículos y mercadería, como un respaldo del trabajo realizado por el área de Seguridad.

5.7.7.3.3 Consola

Instalaciones en donde se monitorea, vigila y registra mediante circuito cerrado de televisión, todas las actividades a que se desarrollan en las instalaciones monitoreadas.

5.7.7.3.4 Vehículo

Son aquellos transportes que están destinados para movilización de Colaboradores y traslado del inventario, se encuentran bajo control y resguardo directo de los Guardias.

5.7.7.3.5 DESCRIPCION

5.7.7.3.5.1 Ingreso y Salida de Vehículos del Personal

- El Gerente de Logística Interna entregará el listado de vehículos autorizados de ingreso a las instalaciones a los Guardias de seguridad.

-



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 3/ 7

Una vez que el vehículo llegue al área de control de acceso, el Guardia de Seguridad procederá a revisar el listado de vehículos autorizados para el ingreso y registrará en la

Bitácora: el nombre del Colaborador, departamento al que pertenece, número de placa y la hora de entrada.

- El Colaborador ingresará y se dirigirá a la zona de estacionamiento destinada, donde deberá parquear el vehículo con la salida hacia adelante como norma de seguridad.
- Por consiguiente el Colaborador deberá ingresar por el área de acceso a las oficinas y registrar su hora de entrada en el lector biométrico.
- Terminada la jornada laboral del Colaborador, deberá registrar la salida en el lector biométrico, dirigirse a su vehículo; seguido el Guardia de Seguridad procederá abrir la puerta de acceso de vehículos y registrará en la bitácora la hora de salida del vehículo, constatando el nombre del colaborador y número de placa.

5.7.7.3.6 Ingreso y Salida de Vehículos de Distribución Farmaenlace

- El Coordinador de Transporte y Logística elaborará el cronograma Rutas de Transportes de Distribución (**Anexo VI**) propios o externos que distribuyen la mercadería a los diferentes Puntos de Venta este documento se da a conocer a los diferentes transportistas.
- Adicionalmente el Coordinador de Transporte y Logística enviará mediante mail un Protocolo Diario de Vehículos (**Anexo VII**) para el Guardia de Seguridad,

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 4/ 7

- Consola, Gerente de Logística Interna y Gerente de Bodega y Logística para su conocimiento y control respectivo.
- El vehículo de distribución deberá ingresar la noche anterior, por la puerta de acceso vehicular y pasar por el control del Guardia de Seguridad quien le solicitará la identificación, verificará el interior del vehículo y constatará según el cronograma si le corresponde ingresar.
- Autorizado el ingreso, el Guardia de Seguridad adicionalmente verificará el estado del vehículo, cuando este ingrese a la empresa, a fin de detectar golpes, raspones, abolladuras, rotura de las luces y estructuras, efectuando un parte en caso de existir novedades como constancia del estado del vehículo.
- El Guardia de Seguridad procederá a registrar el ingreso del vehículo en el formato Control de Entrada y Salida de Vehículos (**Anexo VIII**).
- El Transportista dirigirá al vehículo a la zona de despachos para su posterior abastecimiento.
- Una vez cargado de mercadería el vehículo, el Guardia de Seguridad deberá solicitar al Transportista que ubique el vehículo en el lugar asignado y que cerciorarse que se encuentren cerradas y aseguradas sus puertas, hasta el siguiente día.
- Ubicado el vehículo en el parqueadero, el Guardia de Seguridad procederá a llenar el formato de Control de Permanencia de Vehículos (**Anexo IX**) y firmarán como constancia de la entrega/recepción; el Transportista del vehículo y el Guardia

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página:5 / 7

- de Seguridad en caso de que el vehículo permanezca dentro de las instalaciones en la noche o por un lapso superior a 12 horas.
- El Transportista deberá llevarse las llaves o entregarlas en Administración al responsable, bajo ningún concepto estas deberán ser entregadas al Guardia de Seguridad. En caso extremo, las llaves quedarán en sobre cerrado, sellado y firmado por el Transportista y el Guardia, hasta ser oportunamente entregadas.
- Al día siguiente el vehículo podrá salir de las instalaciones previo control del Guardia de Seguridad quien solicitará el formato de Autorización de Salida de Vehículos (**Anexo VI**)
- para confirmar la hora de salida autorizada, adicional verificará que el tanque este lleno y que se encuentre el Transportista con su ayudante.

5.7.7.3.7 Ingreso y Salida de Vehículos Propios de Distribución en Horas Extraordinarias, Fines de Semana o Feriados

El Coordinador de Transporte y Logística entrega con 24 horas de anticipación al Gerente de Logística Interna el Listado de Vehículos de Distribución (**Anexo X**) autorizados de

Ingreso a las instalaciones en horarios extraordinarios, fines de semana o feriados, en el cual consta, nombre del Transportista, vehículo que va a ingresar y placa del vehículo; sin esta autorización los vehículos no podrán ingresar.

El Gerente de Logística Interna entrega el listado al Guardia de Seguridad de turno para que permita el respectivo ingreso.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 6/ 7

- El Guardia de Seguridad procederá a registrar en el formato de Control de Entrada y Salida de Vehículos en el (**Anexo VIII**)
- Al momento en que el vehículo se disponga a salir, el Guardia de Seguridad deberá cerciorarse que se encuentre el chofer y ayudante, revisar el interior del vehículo, que el tanque este lleno y la respectiva Autorización de Salida de Vehículos (**Anexo VI**) sellada.

5.7.7.3.8 Ingreso y Salida de Vehículos de Proveedores

- El Asistente de Bodega y Logística coordinará con el proveedor el día y la hora para la entrega de mercadería y generará una lista diariamente mediante el Sistema de Turnos, el mismo que será enviado vía mail automáticamente al Proveedor, Guardia de Seguridad y al Coordinador de Recepción de Mercadería para el control respectivo.
- Una vez que el vehículo llega al área de control de acceso; el Guardia de Seguridad procederá a solicitar al conductor la identificación, orden de compra y verificar el listado de Turnos si le corresponde ingresar.
- Autorizado el ingreso del vehículo, el Guardia procederá a registrar en la bitácora, el nombre del conductor, empresa proveedora, número de placa y horario de entrada en la bitácora
- El Guardia de Seguridad entregará la tarjeta de autorización de ingreso de vehículos a las instalaciones y solicita al conductor, abra las puertas del vehículo, para revisar el contenido.
-

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 7/ 7

- Una vez revisado el contenido del vehículo el Guardia de Seguridad permitirá el acceso del vehículo para que se dirija al área de Recepción de Mercadería y se estaciona de retro para facilitar el desembarque de la mercadería.
- Terminado la entrega de la mercadería, el Transportista solicitará se selle la guía de transportes y se dirige a la salida.
- El Transportista entregará al Guardia de Seguridad Vehicular la guía de transporte debidamente sellada y abre las puertas del vehículo para que sea revisado.
- En el caso haber devolución de mercadería deberá estar respaldada con el formato de Control de Inconsistencias (**Anexo XII**) entregado por el Auxiliar de Devoluciones de Bodega.
- El Guardia de Seguridad entregará la identificación al Transportista y quien a su vez devuelve la tarjeta de visitante y abandona las instalaciones.

5.7.7.3.9 Control de Vehículos

- El Guardia de Seguridad realizará un recorrido nocturno por parqueadero verificando los automóviles en se encuentran dentro de las instalaciones.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.7.7.3.10 POLITICAS

- El Guardia de Seguridad bajo ningún concepto podrá ingresar, prender ni mucho menos mover un vehículo que se encuentra dentro de las instalaciones.
- No podrán permanecer más de cuatro vehículos de distribución dentro de las instalaciones de la empresa al mismo tiempo.
- Ningún vehículo de distribución podrá abandonar las instalaciones antes de las 6:00 am.
- Los vehículos de distribución antes de ingresar para el abastecimiento deberán tener el tanque lleno, con el fin de minimizar los riesgos.
- El Guardia de Seguridad tiene la responsabilidad de verificar el interior de los vehículos de distribución y proveedores al ingreso y salida de las instalaciones.
- El Guardia de Seguridad esporádicamente revisará al Colaborador en el momento de ingreso y salida de las instalaciones



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**



FUNCIONES DE CARGOS POR PROCESO

DEPARTAMENTO	NOMBRE PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente de Seguridad	Entrega el listado de vehículos autorizados de ingreso al Guardia de Seguridad
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Revisa el listado para verificar si el vehículo está autorizado el ingreso
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Colaborador	Ingresar a las oficinas y se dirigirá a la zona de estacionamiento destinada, donde deberá parquear el vehículo con la salida hacia adelante. Registra su hora de entrada en el lector biométrico
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Colaborador	Terminada su labor registrar su salida en el lector biométrico
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Abrirá la puerta de acceso vehicular y permitirá la salida del mismo
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Coordinador de Logística	Terminada su jornada, enviara vía mail el Protocolo y Control Diario de Vehículos al Gerente de Seguridad, Gerente de Bodega y Logística, Garita del Guardia y Empresa Rastreo Satelital , indicando ruta y descripción del vehículo para el día siguiente
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Coordinador de Logística	Deberá definir la ruta que va a tomar el transporte y la ingresará en través de internet en el sistema de la empresa de Rastreo Satelital para activar la alerta cerca virtual

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista, Guardia de Seguridad	El vehículo de la compañía deberá ingresar la noche anterior, pedir identificación al chofer del vehículo, verificar el estado del vehículo que no tenga golpes, verificar que el vehículo en su parte interior se encuentre vacío
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista	Dirigirá el vehículo a la zona de despachos para su abastecimiento
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista	Una vez cargada la mercadería en el vehículo, el transportista ubicará el camión en el mismo en el lugar asignado y se cerciorará que se encuentren cerradas y aseguradas sus puertas, hasta el siguiente día.
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista	Deberá llevarse las llaves del camión
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista	Por caso extremo las llaves son dejadas con el Guardia de Seguridad, deberá notificar al Gerente de Seguridad quien indicará a quien entregar las llaves
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Realizar un recorrido nocturno y anotará en el Protocolo y Control Diario de Vehículos el número de rondas realizadas
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Al día siguiente comunicar al Operador de Consola y Empresa de Rastreo Satelital para autorizar salida del camión
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Verificar que el camión se encuentre en el Protocolo de Control Diario de Vehículos



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Anotar en el Control Diario de Vehículos la hora de salida, kilometraje, tripulación, combustible lleno, el camión no podrá salir antes de las 06:00 am
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Si el transporte no cumple con los parámetros mencionados, no se le permitirá la salida al camión y se comunica al Operador de Consola
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Operador de Consola	Proyectará las cámaras grabando el hecho y comunicará al Supervisor de Seguridad, Coordinador de Logística y Gerente de Seguridad
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Enviar vía mail el Protocolo de Control Diario de Vehículos Lleno al Asistente de Seguridad, En feriados, horas extraordinarias y fines de semana el protocolo para vehículos de la compañía será el mismo que el de días ordinarios
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista	Cualquier tipo de parada no autorizada sea esta emergencia de asalto, intento de robo, accidente, barricada, paros, detención por policías, ejercito ,religiosas, enviará de inmediato la señal de emergencia. Además tendrá que aplicar los Lineamientos de Emergencias Durante la Ruta
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Coordinador de Logística	Actualizar permanentemente los datos de los transportistas nombre, dirección, teléfono (móvil-convencional)
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente de bodega y Logística, Gerente de Seguridad, Coordinador de Logística y Operador de Consola	Se reunirán para establecer las rutas hacia los destinos de los vehículos de la compañía

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Coordinador de Logística	Asignará cuatro veces por mes las rutas considerando el tiempo, velocidad adecuada y puntos de alto. Estos serán ingresados a través de internet en el sistema de rastreo, y esta información se convertirá en una cerca virtual que estará a disposición de la Empresa de Rastreo Satelital, Coordinador de Logística y Gerente de Seguridad
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Empresa contratada	Seguirá los lineamientos establecidos en el Protocolo de Seguridad de Farmaenlace.
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Coordinador de Logística	Registrará diariamente en la bitácora de Bodega todas las novedades con respecto al recorrido de los vehículos, y entregará un informe al Gerente de Bodega y Logística
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Operador de Consola	Comunicará al Gerente de Seguridad el desvío del vehículo
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente de Seguridad	Ordenará la detección del vehículo
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Coordinador de Logística	Se comunicará de manera inmediata con el chofer del vehículo, para conocer el motivo de su desvío
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Coordinador de Logística, Operador de Consola	Diariamente entregará la ruta interna de la ciudad al Operador de Consola y Empresa de Rastreo Satelital

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Coordinador de Logística, Operador de Consola	Cada dos horas se comunicarán a través de la radio con los diferentes vehículos dentro de la urbe, y por medio de celular con los vehículos destinados a provincias
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente de Seguridad	Cuando en el intento de comunicarse con los vehículos en repetidas veces no logre contactarse, autorizará a la empresa de rastreo satelital el bloqueo del vehículo
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Operador de Consola	Al final del día realizará un Reporte de Novedades y lo envía al Gerente de Seguridad
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente de Seguridad	Revisa reporte y envía al Gerente de Bodega y Logística
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista	Presiona el botón de pánico
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Coordinador de Logística, Operador de Consola y Empresa de Rastreo Satelital	Verifican el motivo y si fuera un siniestro o una emergencia comunicar de inmediato al Gerente de Bodega y Logística y al Gerente de Seguridad
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Coordinador de Logística, Gerente de Seguridad	Evaluarán la emergencia considerándola ubicación y si es necesario avisar a la Policía Nacional para su intervención
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Coordinador de Logística, Gerente de Seguridad o su Delegado	Acudirán al lugar del siniestro, evaluarán la situación y comunicarán al Gerente de Bodega y Logística para su conocimiento
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente de Seguridad	Si el siniestro dio como resultado pérdidas para la compañía, comunicará al Jefe de Seguros y Activos Fijos para iniciar el proceso de indemnización

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Empresa contratada	Elaborará diariamente los reportes que constan en el Protocolo de Seguridad de Farmaenlace
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Asistente de Bodega y Logística	Coordinará con el proveedor el día y la hora para la entrega de la mercadería y generará el Reporte de Turnos el mismo será enviado al proveedor, Guardia de Seguridad y al Coordinador de Recepción de Mercadería
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Procederá a solicitar la identificación al conductor, orden de compra y verificará en la lista de turnos si puede ingresar
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Autorizado el ingreso del vehículo anotará en la bitácora la hora de ingreso y salida, nombre del conductor, empresa proveedora y número de placa
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Entregará la tarjeta de autorización de ingreso y solicitará al conductor abra las puertas del vehículo para su revisión
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Permitirá el acceso del vehículo para que se dirija al área de Recepción de Mercadería y se estacione de retro para facilitar el desembarque de la mercadería
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista	Solicitará la guía de transportes sellada propia del proveedor y se dirigirá a la salida.
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista	Entregará al Guardia de Seguridad la guía de transporte debidamente sellada y abrirá las puertas del vehículo para que sea revisado

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista	En el caso de haber devoluciones deberá entregar el formato de Control de Inconsistencias
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Entregará identificación a transportista y solicita al mismo que devuelva la tarjeta de visitante
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente Infraestructura	Deberá designar el chofer que conduzca y sea responsable del buen manejo y mantenimiento del vehículo
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Autoriza salida del vehículo fuera de la empresa en el horario de ocho de la mañana a seis de la tarde de lunes a viernes
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente Infraestructura	Envía mediante correo electrónico al Gerente de Seguridad se permita la salida en un horario diferente al indicado
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Asigna ubicación para el vehículo de la compañía
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Dpto. de Infraestructura	Las llaves deberán quedarse en las oficinas del departamento de infraestructura y en el caso extremo será entregado Guardia quien deberá notificar al Gerente de Seguridad quien le indicará a quien entregará las llaves, las mismas que quedarán en sobre cerrado, sellado y firmado por la persona que entrega y la persona que recibe



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Colaborador	Dejar el vehículo con todas las seguridades que el caso amerite, la compañía no se responsabiliza por cualquier daño o situación que se pudiera presentar
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente de Seguridad	Deberá elaborar un informe de la fecha de entrada y salida en caso que un Colaborador desee dejar en vehículo en el parqueadero, para luego enviarlo al Guardia de Seguridad
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Deberá regular el ingreso de vehículos de proveedores al área de desembarque hasta máximo cuatro vehículos, a excepción en el mes de temporada alta
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Bajo ningún concepto podrá ingresar, prender ni mucho menos mover un vehículo que se encuentra dentro de las instalaciones
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente de Seguridad	En caso que no se cumpla el protocolo, aplicar las medidas que crean convenientes en beneficio de la compañía

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Ningún vehículo de la compañía podrá abandonar las instalaciones antes de las 6:00 am
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad, Transportista	Los vehículos de la compañía antes de ingresar para el abastecimiento deberán tener el tanque lleno, con el fin de minimizar los riesgos
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Tiene la responsabilidad de verificar el interior de los vehículos de la compañía y proveedores al ingreso y salida de las instalaciones
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Guardia de Seguridad	Deberá regular el ingreso de vehículos de proveedores al área de desembarque hasta máximo cuatro vehículos, a excepción en el mes de temporada alta
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista	Deberán mantener su celular en modo vibrador cuando se encuentren en su recorrido, por motivos de seguridad.

**La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica
del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la
ciudad de Quito- Ecuador.**



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista	Antes de realizar cualquier mantenimiento eléctrico o mecánico en los vehículos de la compañía estos deberán ser reportados al Coordinador de Logística el que a su vez deberá de informar a la empresa de Rastreo Satelital
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente de Seguridad	Cuando en una contratación se incorpore nuevo personal en casos de Operador de Consola o Coordinador de Logística deberá recibir obligatoriamente una capacitación y entrenamiento in sitio sobre el manejo del sistema de rastreo satelital.
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Coordinador de Logística	Cada vez que ingrese al sistema el cerco virtual deberá borrar el anterior, ya que se puede generar confusiones en las rutas
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente de Seguridad y Coordinador de Logística	Son los únicos encargados de desactivar las rutas de acuerdo al nivel de riesgo, incidentes y otras causas en cautela de la mercadería del transporte y la vida de los tripulantes.
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Gerente de Seguridad	Solo esta persona puede autorizar si se instalará o se desinstalará dispositivos de seguridad tanto físicos como electrónicos de la flota de transportes, vehículos de la compañía y vehículos relacionados con la actividad comercial.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Transportista	En caso que no conteste por repetidas veces al llamado de la casa matriz, presiona negligentemente el botón de pánico o se estaciona por más de tres veces en un lugar no autorizado, serán responsables por el 100% de los valores facturados y transportados, además la empresa se guardará el derecho de separarlo de la compañía.
Seguridad	Control de Ingreso, Salida y Ruta de Vehículos	Dpto. de Seguridad	En caso que el transporte se estacione en una parada no definida, se considerará que se encuentra en emergencia

CUADRO N.-14, ROMINA HERNANDEZ, QUITO-ECUADOR

5.7.7.3.11 FLUJOGRAMA

SIMBOLOGIA:

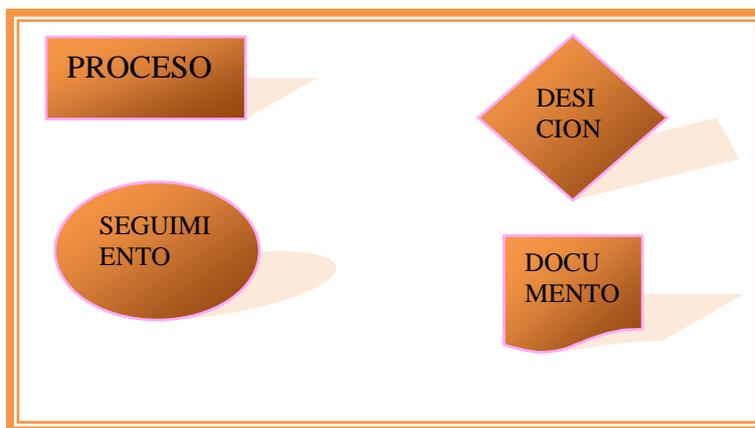
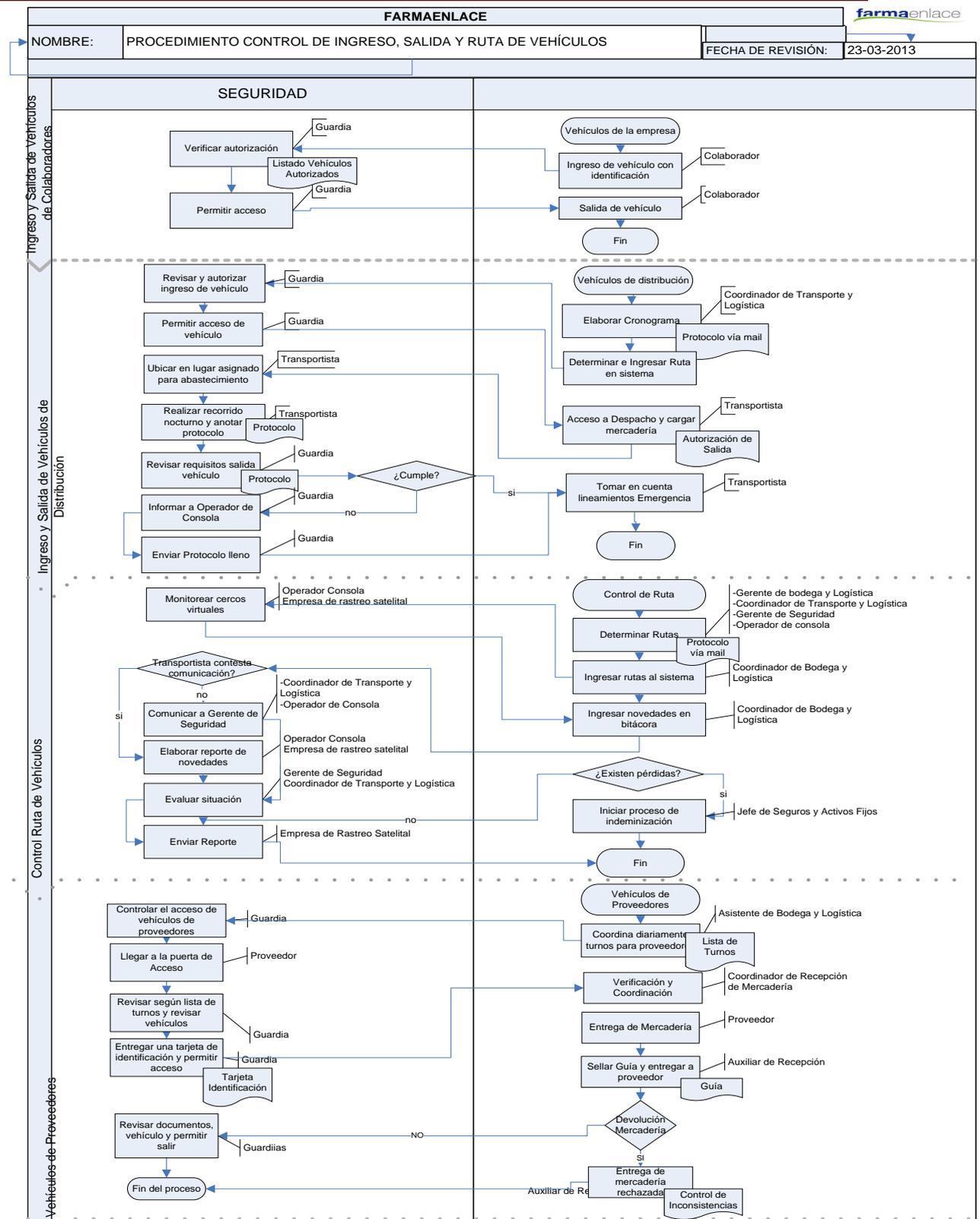


FIGURA N.- 3: SIMBOLOGIA, ELABORADO POR: ROMINA HERNANDEZ- QUITO, ECUADOR



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.



La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 1/ 7

5.7.8 PROCESO DE APERTURAS Y CIERRES DE FARMACIA.

5.7.8.1 OBJETIVO

Implementar mecanismos de control para las aperturas y cierres de cada una de las farmacias, que permitirá la adopción de medidas preventivas para precautelar los bienes tangibles e intangibles de la compañía.

5.7.8.2 SECTORES INVOLUCRADOS

ITEM	PERSONAL INVOLUCRADO	DEPARTAMENTO		
		TOD	SEG	
1	Personal de la Compañía	X		
2	Guardia de Seguridad		X	
3	Coordinador de Consola		X	

5.7.8.3 DEFINICIONES

5.7.8.3.1 Apertura

Proceso en el cual el local se dispone a empezar sus labores dando clave de apertura para generar apertura en la bitácora.

5.7.8.3.2 Cierre

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 2/ 7

Proceso en el cual el local se dispone a terminar sus labores diarias y empiezan a reportar a la consola el respectivo cierre sin novedad.

5.7.8.3.5 DESCRIPCION

5.7.8.3.5.1 Acceso a la Farmacia

Está prohibido el acceso de personal sea externo o de la misma Compañía a las áreas de medicinas, cajas, administración, salvo la presentación de una autorización escrita firmada por la Dirección de Marketing Corporativo, la Gerencia de Operaciones, la Gerencia de Seguridad o la Gerencia de Auditoría Interna de Farmaenlace Cía. Ltda., según el caso o actividad a desarrollar.

5.7.8.3.5.2 Apertura y Operación de la Farmacia

- El Administrador de la farmacia antes de abrir, deberá verificar que las instalaciones físicas exteriores se encuentren sin alteración o forcejeo alguno.
- El Administrador deberá abrir la farmacia siempre en presencia de dos personas:
 1. Una persona de seguridad si la farmacia cuenta con Guardia de Seguridad
 2. Adicional un Colaborador de la farmacia, o en el caso de no haber Guardia de Seguridad dos Colaboradores.
- Si la persona encargada de la apertura de la farmacia se encuentra sola no podrá abrir la farmacia y deberá comunicar de inmediato telefónicamente al Supervisor de la Farmacia sobre la novedad.
- El Supervisor de la Farmacia comunicará al Gerente de Seguridad para que envíe un apoyo para la apertura de la farmacia.
-

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 3/ 7

- El Gerente de Seguridad, será el responsable de enviar a un elemento motorizado de apoyo para la apertura de la farmacia.
- Cuando el personal requerido se encuentra presente, el Administrador procederá a abrir la farmacia.
- Una vez abierta la farmacia, el Administrador desactivará el sistema de alarmas, seguido la compañía de seguridad llamará a la farmacia y el Administrador deberá confirmar el nombre y contraseña de usuario.
- El Administrador de farmacia antes de iniciar las actividades revisará que no haya novedades en:
 1. Instalaciones interiores
 2. Cajas registradoras
 3. Caja fuerte
- En el caso que se requiera la presencia de un elemento motorizado, después de la apertura de la farmacia se retirará e informa si hubo novedades al Gerente de Seguridad.
- Durante la atención al público el Administrador de la farmacia será el responsable del correcto uso de los sistemas de seguridad y de las actividades del personal a su cargo, incluido el guardia en el caso de haberlo, personal de limpieza y dependientes.
- De presentarse algún incidente en el transcurso del día el Administrador de la farmacia deberá utilizar los sistemas de seguridad electrónica y notificar inmediatamente al Gerente de Seguridad.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 4/ 7

- El Administrador de la farmacia en el horario del almuerzo deberá coordinar la salida paulatina del personal tratando de que la farmacia no se quede sin el mínimo de personal operativo.

•5.7.8.3.5.3 Cierre de la Farmacia

- El Administrador de la farmacia una vez terminado el horario normal de atención al público, procederá al cierre físico del local a fin de internamente poder finalizar la operación.

- El Administrador en el interior de la farmacia cerrada procederá a realizar en el sistema el cierre de caja, recibirá el efectivo de las ventas, incluyendo el fondo rotativo de cada uno de los colaboradores y los documentos de respaldo de dichas ventas, los mismos que deberán ser guardados en la caja fuerte.

- Antes de la salida del personal de la farmacia, el Administrador y Guardia deberá revisar que el personal no lleve consigo objetos o mercadería propia de la farmacia.

- El Administrador gestionará la salida ordenada del personal del establecimiento y por seguridad solicitará que una persona permanezca en la farmacia para el cierre físico definitivo de la farmacia.

- Antes de salir el Administrador de la farmacia activará la alarma.

- El Administrador una vez que ha salido de la farmacia, colocará las seguridades respectivas.

- Es responsabilidad del Administrador verificar el estado definitivo del local, el mismo que deberá contar con todas seguridades necesarias.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 5/ 7

5.7.8.3.5.4 Siniestro

5.7.8.3.5.4.1 Factores para Prevenir un Asalto

- Todos los colaboradores de la farmacia deberán conocer la ubicación de los Botones de Pánico y el Administrador deberá verificar su buen estado.
- El Administrador deberá analizar mentalmente como los asaltantes actuarían para tomarse el lugar que está bajo su custodia como una medida de seguridad y precaución.
- Eventualmente el Administrador deberá realizar una observación periférica y tratar de encontrar actitudes sospechosas, con el fin de disminuir el riesgo.
- El Administrador de cada farmacia deberá coordinar frases o movimiento claves en caso de emergencia con sus dependientes.
- Los Colaboradores no podrán hacer comentarios a sus familiares, amigos u otras personas sobre temas referentes a los sistemas de seguridad del local y operación del trabajo.
- No se deberá dar información a extraños en horarios de trabajo y dentro del local.

5.7.8.3.5.5 Durante y Después de un Asalto

- En el caso de darse un asalto en el local, el personal de la farmacia deberá mantener la calma.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 6/ 7

- Deberán evitar acciones o movimientos que puedan confundir a los asaltantes lo que conlleve a provocar en ellos acciones violentas.
- El personal de la farmacia tratará de activar el botón de pánico, siempre y cuando no ponga en peligro su vida.
- Deberán tratar de observar las características físicas de los delincuentes.
- Evitarán perseguir a los delincuentes en el momento en que estos abandonan las instalaciones.
- Verificarán el estado de salud de todas las personas y de ser necesario solicitarán una ambulancia.
- Se deberá activar el botón de pánico si este no fue ya presionado.
- El o los guardias de Seguridad tendrán que cerrar la puerta de la Farmacia e impedirán el ingreso de más personas o de los medios de comunicación.
- El personal de la farmacia deberá evitar dar información sobre el monto robado.
- En lo posible tratarán observar las características del vehículo en el que se dan la fuga.
- El Administrador de la farmacia deberá comunicar a la Central todas las novedades y realizará el informe respectivo con todos los datos y lo mas detallado posible.

5.7.8.3.5.6 Políticas:

- Por políticas de la compañía el personal deberá ser revisado por el Administrador o quien éste delegue (guardia u otra persona) en:

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 7/ 7

1. El ingreso a la farmacia.
 2. La salida y entrada del almuerzo.
 3. La salida de la farmacia, luego de cumplir sus horas laborables.
- En caso que el Colaborador posea productos de la farmacia entre sus pertenencias personales, deberá justificar los mismos con una factura caso contrario se reportará al Supervisor para que se tomen las medidas necesarias.
 - Si por cualquier motivo un Colaborador necesita reingresar al lugar de trabajo, solo podrá hacerlo con la autorización del Administrador, el Colaborador será escoltado por el personal de seguridad, para que cumpla la actividad por la cual solicitó su reingreso.
 - Si el guardia determina que existe algún acto sospechoso de Clientes y/o Colaboradores deberá notificar el mismo al Administrador, Supervisor de la Farmacia y al Supervisor de Seguridad de la compañía en el mismo día.
 - En cada farmacia existirá un botón inalámbrico de pánico, o a su vez hay botones estáticos que están instalados en lugares específicos dentro del local, éstos deberán ser activados ante cualquier irregularidad de personas sospechosas.
 - Un Supervisor de seguridad pasará varias veces al día y recibirá las novedades del guardia, Franquiciado o Administrador si existieran.
 - La caja fuerte se deberá abrir únicamente para realizar el depósito e ingresar los avances de efectivo, esto solo lo podrá realizar el Franquiciado o Administrador de la farmacia.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

- Cada responsable de una caja deberá tener un stock suficiente de tarjetas telefónicas para el día, la mayoría de tarjetas deberán estar en la caja fuerte y únicamente lo indispensable bajo llave.
- El Administrador deberá realizar un reporte de novedades relacionadas a seguridad en casos como: amenaza de asalto, si el botón de pánico no funciona, si el personal detecta personas sospechosas, etc. y enviará al Gerente de Operaciones para que las mismas sean coordinadas con el Gerente de Seguridad quienes tomarán las medidas necesarias para disminuir la amenaza.
- Una vez al mes se deberá accionar los botones de pánico por una sola vez, con el fin de comprobar su funcionamiento, si el servicio está activo y verificar el tiempo de respuesta del personal de seguridad.

5.7.8.3.5.7 FLUJOGRAMA:

SIMBOLOGIA:

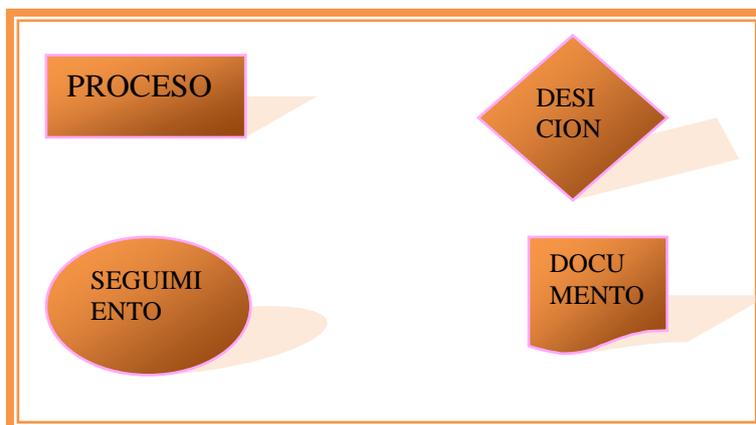
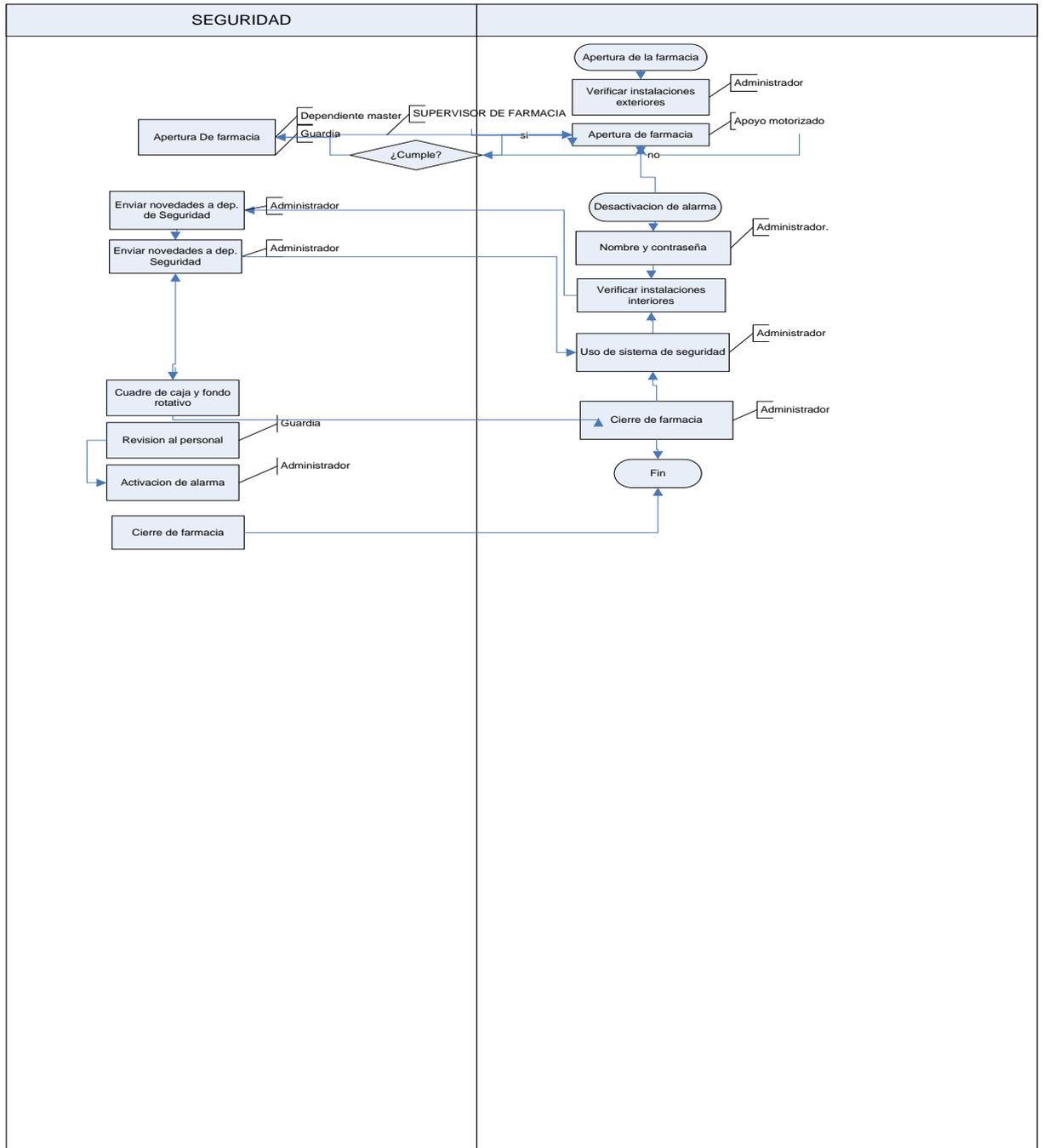


FIGURA N.- 4: SIMBOLOGIA
ELABORADO POR: ROMINA HERNANDEZ- QUITO, ECUADOR



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

FARMAENLACE		farmaenlace
Nombre	PROCESO DE CIERRE Y APERTURA DE FARMACIAS.	FECHA DE REVISIÓN: 23-03-2013



La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 1/7

5.7.9 PROCESO DE ADQUISICION DE NUEVOS MATERIALES PARA EL DEPARTAMENTO

5.7.9.1 OBJETIVO

Implementar mecanismos de control actualizados para el personal del departamento de seguridad para disminuir la vulnerabilidad del mismo.

5.7.8.2 SECTORES INVOLUCRADOS

ITEM	PERSONAL INVOLUCRADO	DEPARTAMENTO		
			SEG	
1	Personal de Seguridad		X	

5.7.9.3 DEFINICIONES

- **Arma:**

Instrumento o medio destinado a defensa.

- **Bastón Eléctrico:**

Instrumento metálico por el cual carga voltaje de energía para defensa de enemigo.

- **Chaleco anti-balas:**

Instrumento de protección personal para personal armado, con material especial para proteger de balas.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

Fecha: 22.03.2013

Página: 2/ 7

5.7.9.4 Descripción:

El personal de seguridad en esencial los señores agentes de seguridad necesitan los instrumentos primordiales para desempeñar sus labores diarias

- Averiguar los posibles proveedores de los productos que se va a adquirir, en este caso nombraremos los básicos como chaleco antibalas, bastón eléctrico y gas.
- Tener en comparación de 3 a 4 proformas para comparar precios a nivel de competencia.
- El Gerente de Seguridad aceptara la proforma más conveniente para adquirir los instrumentos de seguridad.
- La Asistente de Seguridad se pondrá en contacto con el proveedor para llegar a acuerdos de pago y facilidades del mismo.
- Una vez realizado el punto anterior, la Asistente de Seguridad enviara a la mensajería el pago de los instrumentos para el inmediato despacho.
- Enviara por correo a cada administrador de farmacia indicando el día y la hora en el que el agente se acercara a la oficina de seguridad a retirar los instrumentos.
- El coordinador de consola realizara la coordinación con el proveedor de seguridad y monitoreo para el respectivo patrullaje en la ausencia del agente de seguridad en la farmacia.
- La Asistente de Seguridad realizara un Acta de Entrega y Recepción para proceder a entregar al agente los instrumentos a su cargo.
- El Agente de seguridad procederá a verificar el estado de los instrumentos para firmar el Acta de Entrega respectiva.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

- Semestralmente la Asistente de Seguridad realizara una visita aleatoria a cada agente en sus puestos de trabajo para verificar el estado de los instrumentos.

5.7.9.5 POLITICAS:

Como política del Departamento de Seguridad, los instrumentos entregados a custodia o en consigna de un agente o personal de área serán totalmente responsables de los mismos.

- En el caso que el agente de seguridad tenga en mal estado los instrumentos puestos a su cargo se procederá a enviar una sanción con una multa del 5% de su remuneración mensual.
- Si los equipos se encuentran en mal estado, la agente de seguridad procederá a enviarlos a mantenimiento verificando el daño causado el cual será cargado 100% al agente encargado de dichos equipos para su respectivo arreglo.
- Los equipos son exclusivamente de uso para el puesto de trabajo, en el caso que algún agente incumpla este punto se procederá a la respectiva sanción por incumplimiento de procesos.
- Los equipos no pueden ser manipulados de ninguna manera que no sea la adecuada para su uso.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.



FUNCIONES DE CARGOS POR PROCESO

DEPARTAMENTO	NOMBRE PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Seguridad	Compra de instrumentos de seguridad	Asistente de Seguridad	Averiguar los posibles proveedores de los productos que se va a adquirir.
Seguridad	Compra de instrumentos de seguridad	Asistente de Seguridad	Tener en comparación de 3 a 4 proformas para comparar precios a nivel de competencia.
Seguridad	Compra de instrumentos de seguridad	Gerente de Seguridad	Aceptar la proforma más conveniente para adquirir los instrumentos de seguridad.
Seguridad	Compra de instrumentos de seguridad	Asistente de Seguridad	Tomar contacto con el proveedor para llegar a acuerdos de pago y facilidades del mismo.
Seguridad	Compra de instrumentos de seguridad	Asistente de Seguridad	Enviar a la mensajería el pago de los instrumentos para el inmediato despacho.
Seguridad	Compra de instrumentos de seguridad	Asistente de Seguridad	Enviar por correo a cada administrador de farmacia indicando el día y la hora en el que el agente se acercara a la oficina de seguridad a retirar los instrumentos.
Seguridad	Compra de instrumentos de seguridad	Coordinador de Consola	Realizara la coordinación con el proveedor de seguridad y monitoreo para el respectivo patrullaje en la ausencia del agente de seguridad en la farmacia.
Seguridad	Compra de instrumentos de seguridad	Asistente de Seguridad	Realizar un Acta de Entrega y Recepción para proceder a entregar al agente los instrumentos a su cargo.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.

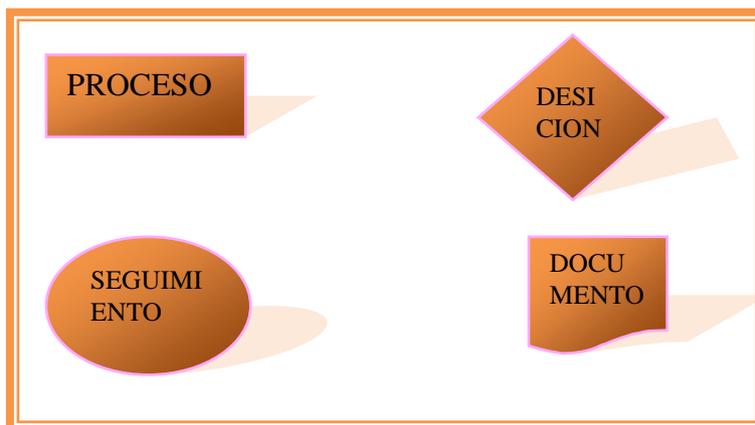


**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Seguridad	Compra de instrumentos de seguridad	Agente de Seguridad	Proceder a verificar el estado de los instrumentos para firmar el Acta de Entrega respectiva.
Seguridad	Compra de instrumentos de seguridad	Asistente de Seguridad	Realizara semestralmente una visita aleatoria a cada agente en sus puestos de trabajo para verificar el estado de los instrumentos.

5.7.9.6 FLUJOGRAMA:

SIMBOLOGIA:



**FIGURA N.- 5: SIMBOLOGIA
ELABORADO POR: ROMINA HERNANDEZ- QUITO, ECUADOR**



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

5.8 CUADRO COMPARATIVO.

5.8.1 INDICADORES:

<u>ANTES</u>	<u>DESPUES</u>
Pérdida de dinero diariamente de la venta de cada farmacia, generando una pérdida de 8% de lo recogido.	La pérdida se disminuye a una pérdida cada 2 semanas, llegando a un 5% de pérdida.
Inseguridad laboral al 100% en cuanto a agentes de seguridad	Seguridad en el área de trabajo con agentes de seguridad, contado con el equipo necesario para desempeñar su labor al 75%
Vulnerabilidad elevada al momento de salida de vehículos de la empresa en nivel de 65%	Total control al momento de la salida de vehículos cargados de mercadería, en 90% (ANEXO IX)
Elevado nivel de vulnerabilidad en la apertura y cierre de los locales de 5% mensual de asalto a mano armada	Local protegido al momento de la apertura de cada local, disminuyendo el nivel de siniestros mensuales a un 3% mensual.
Inexistencia de control en la entrega de dinero en cada farmacia en un porcentaje de 70%	Control al 100% en la entrega de dinero con constancia física estipulando valores en Orden de trabajo. (Anexo IV)
Descoordinación y tendencia a mayor porcentaje de atracos en las rutas diarias de retiro de dinero en 80% de vulnerabilidad	Control de rutas diarias disminuyendo el nivel de inseguridad al momento de transportar el dinero en 30%.
Fácil acceso al dinero recogido por parte del personal motorizado 100%	Impedimento por medio de sellos de seguridad al acceso del dinero recogido disminuyendo el riesgo al 50%, por parte del personal motorizado.

CUADRO N.- 10 Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

CAPÍTULO VI

6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1 RECURSOS

CAPITAL HUMANO

- Guía proyecto: Ing. Cristian Prado
- Lector de Proyecto: Ing. Moisés Guapáz
- Equipo de investigación: Compañeros del trabajo

RECURSOS MATERIALES

- ❖ **BIBLIOGRAFIA:** Libros, folletos y diccionario entregados por los distintos profesores en el transcurso de la carrera.
- ❖ **MATERIALES DE ESCRITORIO:** Esferos, lápiz, borrador, corrector, calculadora, anillados, perfiles, grapas, saca grapas, grapadora
- ❖ **EQUIPOS:** Laptops, Computadora, Scanner, Impresora y copiadora.
- ❖ **TRANSPORTE:** Taxis, bus, automóvil,

RECURSOS ECONÓMICOS:

- ❖ Familia, trabajo, amigos, compañeros de trabajo



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

6.2 PRESUPUESTO

6.2.1 GASTOS DE ESTUDIO DE REESTRUCTURACION

El estudio que se lleva a cabo para poder determinar y encaminar el futuro proyecto para que el interés en invertir tenga un panorama más claro en cuanto a datos estadísticos y datos contables.

6.2.2 GASTOS ESTUDIO DE REESTRUCTURACION

DETALLES	PRECIO
Impresiones	\$ 70
Gastos de movilización	\$ 25
Copias	\$ 35
Anillados	\$ 2
Internet	\$ 15
Empastados	\$ 60
Tesis Originales	\$ 20
Gasto Tutor	\$ 200
Gasto Seminario	\$ 520
Total	\$ 937

Elaborado por: Romina Hernández, Quito-Ecuador



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

6.2.3 GASTOS ESTUDIO DE REESTRUCTURACION

DETALLES	PRECIO
TOLETES ELECTRICOS	900
CAPACITACIONES DE SEGURIDAD	800
CONSOLA DE SEGURIDAD	1800
CHALECO ANTIBALAS	500
GAS	300
Total	4300

CUADRO N.- 16

Elaborado por: Romina Hernández

Fuente: Investigación de Campo

6.3 CRONOGRAMA

N ^a	ACTIVIDAD	DURACIÓN					
		NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
1	Aprobación de tema de tesis	-----					
2	Elaboración de capitulo 1	-----					
3	Elaboración de capitulo 2		-----				
4	Revisión de los capítulos anteriores			-----			
5	Elaboración de capitulo 3			-----			
6	Tabulación de resultados				-----		
7	Elaboración de capitulo 4 y 5					-----	-----
8	Entrega de anillado de desarrollo de proyectos					-----	
9	Sustentación de proyecto.						-----

CUADRO N.- 11

Elaborado por: Romina Hernández

Fuente: Investigación de Campo

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

6.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- ✓ La mala organización en el departamento debido a un sin numero de razones debido a la inexistencia de procesos debidamente organizados, se pudo concluir que al momento de poseer los procesos debidos para realizar trabajos específicos contribuye al crecimiento de la empresa y del departamento.
- ✓ Además de la inexistencia de procesos existe la ausencia de material adecuado para el trabajo laboral diario.
- ✓ Se puede concluir que después de finalizar el proyecto, se implementara los procesos creados para el buen rumbo del departamento.
- ✓ Se logra verificar que la creación de los procesos son factibles

RECOMENDACIONES:

- Implementar el proyecto, debido a que tendrá gran acogido por parte de los trabajadores del área.
- Hacer conocer a las áreas implicadas cada proceso para su implementación
- Invertir el tiempo necesario para las capacitaciones necesarias al personal.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

6.6 BIBLIOGRAFIA

- CERTO, Samuel C, “Direccionamiento Estratégico”, Tercera Edición, McGraw-Hill, Madrid, 1994.
- FRED R, David, Conceptos de Administración Estratégica, 5ta Edición, Prentice Hall Hispanoamericana, Mexico, 1999
- **Mario GRAU RÍOS y otros autores, *Comunidad Europea: Repertorio de Directivas vigentes y programadas sobre SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*, 1998**
- Héctor Mora Chamorro ,Manual de Seguridad Tomo I, 2011

6.7 WEBGRAFIA.

- ialcocer.mx.tripod.com/desproy/dp2001u2-04.html
- [Http://wwwapc.org/espanol/capacity/business/busplan/intpln2.htm](http://wwwapc.org/espanol/capacity/business/busplan/intpln2.htm)
- [_http://www.farcomed.com.ec](http://www.farcomed.com.ec)
- <http://www.grupodifare.com.ec>
- www.monografias.com
- www.inec.gob.ec
- www.bancocentraldelecuador.gob.ec
- www.gestipolis.com.ec
- <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=661>
- [_http://www.gestiopolis.com/canales/gerencia/articulos/30/petfeo.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/gerencia/articulos/30/petfeo.htm)
- <http://www.elementos-de-seguridad/php.com>
- Revista Gestión.

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

A N E X O S

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Anexo I



SOLICITUD SERVICIO DEPÓSITO EXPRESS

TIPO DE ESTABLECIMIENTO

FARMACIA

Fecha de Solicitud:	
Nombre del Local:	
Dirección:	
Administrador:	Teléfono:
Días de Atención al público:	
Motivo de Solicitud:	
Fecha de Inicio de servicio:	
Observaciones	

EXCLUSIVO PARA SEGURIDAD

Fecha de Recepción de Solicitud :	
Persona Asignada :	

Gerente de Operaciones farmacias /Gerente de Operación

Gerente de Seguridad

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

farmaenlace

ACTA DE ENTREGA / RECEPCION
SELLOS DE SEGURIDAD

N°

Fecha de envío	
Nombre del Local	
Administrador	

Detalle de Rollos:	SERIE NUMERICA		
Rollo 1	Desde:	Hasta:	
Rollo 2	Desde:	Hasta:	
Rollo 3	Desde:	Hasta:	
Rollo 4	Desde:	Hasta:	

**Asistente de Seguridad
Entrega**

**Administrador
Recibe**

ANEXO II



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Anexo IV



ORDEN DE TRABAJO

N.

SEGURIDAD (De uso exclusivo para personal de seguridad)

Establecimiento :

Nombre

Motorizado :

Fecha

Observaciones:

ADMINISTRACIÓN (De uso exclusivo para Administrador)

Nombre

Administrador:

Fecha

VENTAS			VOUCHERS		
N° PAPELETA	EFFECTIVO	CHEQUE	TARJETA	No. PAPELETA	VALOR
TOTAL					

Observaciones :

Firmas de Conformidad:

Personal
Motorizado

Administrador

RECEPCIÓN

RECEPCIÓN	FECHA RECEPCIÓN	NOMBRE	FIRMA
Asistente de Tesorería			
Asistente de Seguridad			

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

ANEXO VI

COD TIN/ USA	NOMBRE ACTUAL	MOTORIZADO	DIA DE LA SEMANA	N° DE DEPOSITOS	FECHA DE DEPOSITO	RETIRO DE DEPOSITO DE LA FARMACIA			ENTREGA DE ORDEN DE TRABAJO		NOVEDADES		OBSERVACIONES DEL AUTORIZADO	OBSERVACIONES DEL ADMINISTRADOR
						FECHA	HORA	FECHA	HORA	FECHA DE DEPOSITO	ORDEN DE TRABAJO			
												FECHA		
85	DE FARMAS MANOSCA	JUAN ORTIZ	7	JUEVES	26/02/2010	26/02/2010	10:00	27/02/2010	11:00	SN	SN			
1	DE FARMAS SUR	JUAN ORTIZ JAVIER LOPEZ	7	LUNES	01/02/2010					NOVENO	NOVENO			
18	ECO CHARUNGO	JUAN ORTIZ JAVIER LOPEZ	7	LUNES	01/02/2010					NOVENO	NOVENO			
5	ECO CHARLEN	JUAN ORTIZ JAVIER LOPEZ	7	LUNES	01/02/2010					NOVENO	NOVENO			
80	ECO CLINICA PONGCHA	JUAN ORTIZ JAVIER LOPEZ	7	LUNES	01/02/2010					NOVENO	NOVENO			
AJ	ECO COMITÉ DEL PUEBLO	JUAN ORTIZ JAVIER LOPEZ	7	LUNES	01/02/2010					NOVENO	NOVENO			
86	ECO EL INCA	JUAN ORTIZ JAVIER LOPEZ	7	LUNES	01/02/2010					NOVENO	NOVENO			
8	ECO HOSPITAL DE MARIN	JUAN ORTIZ JAVIER LOPEZ	6	LUNES	30/02/2010					NOVENO	NOVENO			
AG	ECO LA FLORES	JUAN ORTIZ JAVIER LOPEZ	7	LUNES	01/02/2010					NOVENO	NOVENO			
A2	ECO MORELIA	JUAN ORTIZ JAVIER LOPEZ	7	LUNES	01/02/2010					NOVENO	NOVENO			
AD	ECO OPELIA	JUAN ORTIZ JAVIER LOPEZ	6	LUNES	01/02/2010					NOVENO	NOVENO			
AC	ECO PATRONATO SUR	JUAN ORTIZ JAVIER LOPEZ	7	LUNES	01/02/2010					NOVENO	NOVENO			
73	ECO SAN FRANCISCO	JUAN ORTIZ JAVIER LOPEZ	7	LUNES	01/02/2010					NOVENO	NOVENO			

La Gestión Administrativa y la Seguridad Industrial. La Planificación Estratégica del Departamento de Seguridad de la Empresa Farmaenlace. Cía. Ltda. En la ciudad de Quito- Ecuador.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

PROTOCOLO DE VEHICULOS FARMAENLACE	PLACAS	Nº MOVIL	HORA DE SALIDA	ORIGEN	HORA LLEGADA	DESTINO	CONDUCTOR	Nº CELULAR	PARADAS	OBSERVACION

ANEXO VIII



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

ANEXO XI

	AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE VEHÍCULOS
FECHA	SELLO DE AUTORIZACIÓN
DESTINO	
RESPONSABLE	
NOMBRE GUARDIA	
HORA	
FIRMA COORDINADOR	
Coordinador de Logística Farmaenlace Cía. Ltda.	

