



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”

**“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGO PARA LA
EMPRESA “PLENITUD” UBICADA EN LA CIUDAD DE MANTA”**

ANDREA KATIANY AYALA JARAMILLO

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

MANTA – MANABÍ - ECUADOR

LUNES, 2 OCTUBRE DEL 2017

CERTIFICACION DEL TUTOR

Certifico que la señorita egresada AYALA JARAMILLO ANDREA KATIANY, realizo su trabajo final de titulación en la ciudad de Manta, sobre el tema de investigación “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION Y PREVENCION DE RIESGO PARA LA EMPRESA “PLENITUD” UBICADA EN LA CIUDAD DE MANTA”, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto, bajo mi asesoría, análisis, coordinación y colaboración.

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones del presente trabajo, pertenece única y exclusivamente a la autora.

CERTIFICO,

Ing. Audrey Holguín
TUTORA

CERTIFICACION DEL TRIBUNAL DE REVISION Y SUSTENTACION

**TITULO: “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION Y PREVENCION DE RIESGO
PARA LA EMPRESA “PLENITUD” UBICADA EN LA CIUDAD DE MANTA”**

TRABAJO FINAL DE SUSTENTACION

Sometido a consideración del tribunal de seguimiento y evaluación, legalizada por el Honorable consejo como requisito previo a la obtención del título de:

INGENIERIA COMERCIAL

APROBADO POR:

EC. ALEXA CEDEÑO
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. ROSSANA SABANDO
PROFESOR MIEMBRO

ING. FLOR ARTEAGA
PROFESOR MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios por darme el regalo de la vida de la vida.

A mis padres por el esfuerzo, sacrificio y apoyo incondicional brindando en todo momento.

A mis hermanos, por la motivación para alcanzar a ser un buen profesional.

A nerón y muñeca por ser mi compañía en mis noches de desvelo.

A la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí, a sus autoridades y docentes, por contribuir en mi formación académica y profesional.

A mi tutora Ing. Audrey Holguín, por guiarme y apoyarme con sus conocimientos para culminar este proyecto de investigación.

A la empresa Plenitud, por permitirme realizar mi proyecto de investigación y brindarme su colaboración.

A mis amigos por darme fuerzas en los momentos de desaliento.

A todos mis más sinceros agradecimientos.

KATIANY

RECONOCIMIENTO

Reconocimiento a la empresa
“Plenitud” por abrir sus puertas
Para la realización
De este proyecto de investigación.

Al gerente general de la empresa
Por ayudarme con la información
Necesaria para obtener un resultado positivo.

A mis padres que son mis pilares de vida
A mis hermanos por ser quienes me inspiran a ser mejor.
A Neron y Muneca por ser mi eterna compañía

RESUMEN

Los mercados económicos habitualmente están sometidos a un proceso de fuertes competencias, y las empresas tienen que diseñar y aplicar programas de actuación que les permita sobrevivir y obtener los objetivos que se plantean. De este modo, la competencia aparece como un rasgo que impulsa a las empresas a buscar un proceso de dirección adecuado, pues cuando la dirección no acierta, la empresa llega a resultados económicos negativos que la pueden hacer desaparecer. La teoría económica ha demostrado como las situaciones de falta de competencia, suponen escenarios donde la obtención de beneficios incentiva a los productores a aplicar unas conductas empresariales no impulsadoras al bienestar general. En el escenario de competencia económica de la actualidad, las empresas deben estudiar el escenario en el que actúan, decidir cuáles son sus objetivos, definir la vía para lograr cumplir sus metas propuestas y llevar esa vía a la práctica

Para el desarrollo de la investigación se realizó la revisión bibliográfica de diferentes teorías que mantienen relación con el tema de investigación, los cuales contextualizan el marco teórico de la investigación, en el cual se analizan los antecedentes de estudio, la fundamentación teórica con la cual se desarrolló la investigación que soportan el desarrollo del tema.

El objetivo del proyecto es el diseño de un sistema de gestión y prevención de riesgo para la empresa Plenitud, el cual ayudara a minimizar el peligro de que la empresa por la mala organización o estructura funcional pueda quebrar, en el cual se utilizara la investigación de campo y científica- bibliográfica, aplicando técnicas como las encuestas y entrevista para poder obtener información de primera fuente.

La presente investigación tuvo como finalidad desarrollar el sistema de gestión y prevención de riesgo para la empresa Plenitud con el objetivo de identificar alternativas que permitan mejorar la estructura funcional de la empresa.

Palabras claves: Sistema de gestión, Plenitud, Diseño.

INDICE GENERAL

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”	i
CERTIFICACION DEL TUTOR	ii
CERTIFICACION DEL TRIBUNAL DE REVISION Y SUSTENTACION	iii
DEDICATORIA.....	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS.....	ix
1. Introducción	1
1.1. Datos generales de la empresa.....	2
1.1.1. Reseña histórica de la empresa	2
El Problema de investigación	4
1.1.2. Problema científico.....	4
1.1.3. Objeto.....	4
1.1.4. Campo.....	4
1.1.5. Hipótesis	5
1.1.1. Objetivos	5
2. Marco teórico de la investigación	6
2.1. ¿Qué es un diseño?	6
2.1.1. ¿Qué es un diseño organizacional?	6
2.2. ¿Qué es un sistema?	7
2.2.1. ¿Qué es un sistema de gestión?	7
2.2.2. Beneficios de los sistemas de gestión	10
2.3. Importancia del sistema de gestión	15
2.4. Definición sobre gestión de prevención de riesgos laborales	16
2.4.1. Elementos de la gestión de riesgos laborales	17
2.5. Evaluación de riesgos	18
3. Diagnostico o estudio de campo.....	22
3.1. Análisis de las encuestas	24

4. Diseño de la propuesta	32
4.1. Tema:	32
4.2. Introducción:	32
4.3. Objetivos	32
4.3.1. Objetivo general	32
4.3.2. Objetivos específicos	32
4.4. Justificación	33
4.5. Propuesta de un sistema de gestión	33
4.6. Planificación Estratégica	34
4.6.1. Misión	34
4.6.2. Visión	35
4.6.3. Objetivos estratégicos	35
4.6.4. Principios Empresariales	36
4.6.5. Descripción de la política del sistema	36
4.6.6. Políticas internas de la empresa	45
4.6.7. Estructura Organizacional	37
4.6.8. Gestión administrativa de producción	40
4.6.9. Diagrama de Flujo Laboratorios Plenitud	44
5. Conclusiones	47
6. Recomendaciones	48
Bibliografía	49
Anexos	50
Anexo A Formato de encuesta	50
Anexo B Fotografías	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Conoce usted que es un sistema de gestión?	24
Tabla 2. ¿Dispone la empresa Plenitud de un sistema de gestión?.....	25
Tabla 3. ¿Existen procesos definidos para la realización de sus actividades laborales en la empresa Plenitud?	26
Tabla 4. ¿Se han establecido y comunicado la política y objetivos de la empresa?	27
Tabla 5. ¿Considera usted que si la empresa tuviera un sistema de gestión las actividades de trabajo estarían organizadas?	28
Tabla 6. ¿La implementación de un sistema de gestión en la empresa le ayudaría a mejorar en su trabajo diario?.....	29
Tabla 7. ¿Cree usted que se debería implementar un sistema de gestión y prevención del riesgo para la empresa plenitud?	30

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Componentes de la gestión empresarial.....	14
Gráfico 1.	24
Gráfico 2.....	25
Gráfico 3.	26
Gráfico 4.	27
Gráfico 5.	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 6.....	30
Gráfico 7.....	30

1. Introducción

La propuesta de un diseño de sistema de gestión y prevención del riesgo para la empresa Plenitud ubicada en la ciudad de Manta ofrece una serie de procesos, políticas y estrategias, con la finalidad de mejorar la gestión en las áreas de la empresa.

La acelerada creación de las pequeñas y medianas empresas PYMES en los últimos años, juega un rol importante en la economía global de nuestro país. Tanto que aproximadamente el 40% de las empresas registradas son pequeñas y medianas. Las PYMES generan alrededor del 65% de las plazas de trabajo en Ecuador y sus ingresos alcanzan el 25% del PIB no petrolero.

La empresa Plenitud es una empresa fabricante de productos naturales, lleva 10 años en el mercado nacional, ofreciendo una amplia gama de productos naturales de uso medicinal. La cual se encuentra avaluada por el ministerio del ARCSA, Catalogada por el mipro como pequeña industria y que consta con su permiso de funcionamiento y el respectivo registro sanitario de cada uno de sus productos. La cual está formada por un equipo de trabajo comprometido y con alta experiencia en la fabricación de productos naturales.

La empresa dispone de una amplia área de producción, tres grandes bodegas, área de envasado y etiquetado y bodega de producto terminado a la venta ubicada a la salida de Manta vía Montecristi en el km 3 ½.

El capítulo I corresponde al estudio de las generalidades de la empresa, donde destaca los productos que ofrece al público; así como también las políticas internas que maneja la empresa y los organismos que la controlan.

El capítulo II corresponde al marco teórico que se utilizó para fundamentar el trabajo práctico aplicado a la empresa.

El capítulo III describe la situación actual sobre el diseño de sistema de gestión y prevención del riesgo de la empresa y desarrolla la propuesta la cual consiste en diseñar procesos, políticas y estrategias para la mejora de la gestión de la organización.

El capítulo IV muestra el diseño de la propuesta establecida y los resultados arrojados, también detalla las conclusiones del trabajo realizado y plantea las recomendaciones respectivas una vez concluido el trabajo.

1.1. Datos generales de la empresa

1.1.1. Reseña histórica de la empresa

Laboratorios PLENITUD o CDP. es un laboratorio Ecuatoriano que cuenta con 10 años de experiencia con trayectoria nacional y una sólida imagen todo gracias a la confianza de nuestros clientes.

Laboratorio PLENITUD., fabrica y distribuye una amplia variedad de suplementos herbales, fórmulas líquidas y productos en cápsulas. Además contamos con cosméticos para el cuidado facial, y productos medicinales con extractos naturales elaborados con los más finos componentes de grado farmacéutico.

La empresa Plenitud es una empresa ecuatoriana que inició sus operaciones industriales en 2007 en la ciudad de Quito como comercializadora de productos naturales caseros, para luego extenderse al sector productor en 2008 como laboratorio de productos naturales para uso medicinal.

Muy pronto, en 2011 se trasladó a la ciudad de Manta orientando sus actividades al manejo autónomo de sus materias primas, integrando a su listado productos a base

de alcohol como lo es conocido el vino y no solo enfocándose como al principio en vitaminas para la salud.

En el 2014, Plenitud fue reconocida mediante el MIPRO como pequeña industria y reconocida por la Fundación del Pacífico en la ciudad de Manta con mérito de empresa de más rápido crecimiento en Manabí.

La calidad de sus productos, la vocación de investigación y su política sostenida de crecimiento hicieron de Plenitud una empresa reconocida en el sector de productos naturales compitiendo con la multinacional Natural Garden la cual en muchas veces a deseado comprarla pero sin oportunidad alguna pero aun así sin darse por vencidos hay imitado algunos de sus productos. Como su conocido vita toro con nuestro vita 5 total, su producto ovarina con nuestro producto vino de Eva y así sucesivamente con una cantidad de productos más.

Con tanta competencia en el mercado que se encuentra en la actualidad por calidad de sus productos y buena administración laboratorios Plenitud sigue creciendo y posicionándose en el mercado con cada día más ganas de crecer y expandirse internacionalmente.

Laboratorios PLENITUD impulsa una estrategia de mercadeo imaginativa y agresiva siendo los primeros en lanzar al mercado ecuatoriano productos como:

- Vinos naturales
- Multivitamínicos
- Depuradores sanguíneos.
- Colirios.

El Problema de investigación

La problemática del trabajo de investigación es teniendo en cuenta que las organizaciones se ven afectadas a los rápidos y constantes cambios del entorno, en el actual mundo globalizado, por ende se deben buscar estrategias gerenciales que permitan que las organizaciones de hoy sean capaces de anticiparse y adaptarse a sus competidores, logrando así el máximo aprovechamiento de sus recursos. Para ello es necesario la implementación de un sistema de gestión, que logre direccionar sus actividades en un mundo competitivo y que les permita identificarse como una compañía de calidad.

También se plantea una serie de recomendaciones de mejoramiento, que permitan un crecimiento en varios aspectos, que le permitan al gerente herramientas necesarias para proyectar la empresa hacia el mercado, que es cada vez más competitivo.

1.1.2. Problema científico

¿El diseño de sistema de gestión y prevención del riesgo para la empresa Plenitud ubicada en la ciudad de Manta minimizara los riesgo de una futura perdida por el manejo interno de la empresa?

1.1.3. Objeto

El desarrollo del diseño del sistema de gestión y prevención de riesgo para la empresa Plenitud conlleva la dirección que debe cumplir las propuestas.

1.1.4. Campo

El diseño del sistema de gestión y prevención de riesgo prospectivo y operativo son los métodos por el cual se podrá alcanzar los objetivos de la investigación que son

disminuir el riesgo a pérdida por el mal control interno administrativo de la empresa y el incrementar el manejo mediante procesos en la empresa Plenitud.

1.1.5. Hipótesis

De crearse un diseño de gestión y prevención del riesgo para la empresa Plenitud, se verá reflejado en sus procesos de producción y entregar un mejor rendimiento interno para así minimizar el riesgo de una futura quiebra

1.1.1. Objetivos

1.1.1.1. *Objetivo General*

Diseñar un sistema de gestión y prevención del riesgo para la empresa Plenitud ubicada en la ciudad de Manta que contribuya a la minimización de los factores de riesgo a los que se expone la empresa en su día a día colaborando también para su mejoramiento continuo.

1.1.1.2. *Objetivos específicos*

- Fundamentar teóricamente la investigación sobre el diseño de sistema de gestión y prevención de riesgo para la empresa Plenitud.
- Determinar la problemática del estado de la empresa Laboratorios Plenitud S.A ubicada en la ciudad de Manta, basados en los aspectos básicos de un sistema de gestión.
- Analizar e interpretar los métodos utilizados para diseño de sistema de gestión y prevención de riesgo para la empresa Plenitud.
- Diseñar el sistema de gestión y prevención de riesgo para la empresa Plenitud ubicada en la ciudad de Manta.

2. Marco teórico de la investigación

Los temas tratados en este capítulo, son el resumen de tópicos que se consideran relevantes para el desarrollo de este trabajo, basados en textos guías de autores ampliamente reconocidos, que marcan la pauta a seguir en la determinación del sistema de gestión.

En este capítulo se determinarán con claridad la metodología y herramientas que complementarán el análisis cuyo propósito es comprobar o negar la hipótesis planteada.

Este capítulo presenta que los conceptos desarrollados en décadas anteriores y hoy difundidos, forman parte de un círculo de calidad; no son fundamentos aislados, sino que se integran a cada unidad organizacional.

2.1. ¿Qué es un diseño?

Del italiano Designó, la palabra diseño se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo. El término también se emplea para referirse a la apariencia de ciertos productos en cuanto a sus líneas, formas y funcionalidades.

2.1.1. ¿Qué es un diseño organizacional?

El diseño de la organización es el resultado de conformar y alinear todos los componentes de una empresa para el logro de una misión acordada. Esta definición implica que hay cualidades inherentes que mantienen a la organización adaptable al contexto operativo.

La reorganización o reestructuración que se enfoca algunas veces exclusivamente en los aspectos estructurales no es diseño organizacional y muy pocas veces tienen éxito.

El diseño organizacional es más que lo que se llama reorganización y diferente de una respuesta puramente estructural para tratar de resolver un problema de la empresa. El diseño organizacional comienza con la visión y misión del negocio y requiere considerar todos los elementos de la organización en su entorno. En general llevan al fracaso las opiniones que no son consistentes, colaborativas y estratégicas al comienzo del diseño organizacional. Aunque ese trabajo puede no resultar (o sí) en un cambio estructural, implica mucho más que la estructura.

2.2. ¿Qué es un sistema?

A continuación se cita las definiciones de SISTEMA

“Sistema es un conjunto de elementos interdependientes orientados hacia la realización de un objetivo determinado” (Tawfik, 2013, pág. 100)

“Estructura organizativa, procedimientos procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada.” (Nogueira, 2010, pág. 50)

2.2.1. ¿Qué es un sistema de gestión?

A lo largo de la historia, varias han sido las definiciones de “Gestión”, y es que las organizaciones se ven en la necesidad de implementar herramientas que permitan el desarrollo ordenado de las actividades con el fin de lograr la consecución de sus objetivos organizacionales.

Para alcanzar resultados, las empresas requieren organizar sus actividades, y con ello la necesidad de desarrollar nuevas herramientas y metodologías con lo cual se han difundido los conceptos de sistemas de gestión.

Algunas de las definiciones de un sistema de gestión son:

“Un sistema de gestión es un mecanismo regulador anclado formalmente para la estructuración, dirección y desarrollo de organizaciones complejas. Regula la planificación, aplicación y control de los procesos organizacionales. Es la forma en que la empresa realiza la gestión empresarial asociada con la calidad” (Beltran, 2011)

También se conoce a un sistema de gestión como la herramienta institucional sistemática y transparente que permite dirigir, controlar y evaluar el desempeño en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de servicios

De lo mencionado, se puede concluir que un sistema de gestión constituye una herramienta basada en los principios de la administración que luego de un análisis del marco estratégico, permite a la dirección conducir las actividades en forma organizada, que a través de la medición y control garantizan el cumplimiento de la misión empresarial.

Se conoce como sistemas de gestión empresarial, “al conjunto de aplicaciones que se utilizan en las empresas para realizar cada uno de los pasos de la administración de la misma, desde la producción, pasando por la logística, hasta la entrega del producto en el punto de venta” es indispensable que en la era digital que se está viviendo, una empresa sea superior o encontrarse muy cerca de la modernidad organizacional de las empresas que son su competencia.

La importancia de un sistema de gestión recae principalmente en su aporte como herramienta administrativa para el logro y cumplimiento de los objetivos organizacionales, tomando medidas que encaminen a la organización hacia su mejora continua así que diseñar un sistema de gestión y prevención del riesgo para la empresa Plenitud logrará desarrollar las funciones operativas internas de la empresa y a agilizar su manejo.

“Conjunto organizado de componentes diseñado tomando en cuenta la capacidad de cada uno de los componentes, diseño tomando en cuenta las responsabilidades de cada área, diseño pensando en la medición del desempeño y la toma de decisiones.” (Nogueira, 2010)

“Un sistema de gestión es un mecanismo regulador anclado formalmente para la estructuración, dirección y desarrollo de organizaciones complejas. Regula la planificación, aplicación y control de los procesos organizacionales. Es la forma en que la empresa realiza la gestión empresarial asociada con la calidad” (Beltran, 2011)

- Realizar una planificación estratégica
- Reducir los riesgos del negocio
- Dirigir los objetivos
- Controlar cada grado de cumplimiento de objetivos
- Adaptar la estructura de la organización según resultados
- Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo

2.2.2. Beneficios de los sistemas de gestión

- El sistema de gestión, garantiza un alto grado de compromiso, motivación y entrenamiento de todo el personal, en todos los niveles de la empresa según el autor Cuatrecasas
- Permite el mejoramiento continuo de accionar, adaptándose a los cambios internos y externos.
- Mejores condiciones de trabajo para los empleados y aumento de la motivación.
- Menores costos por fallos internos debido a menores reproceso, rechazo, devoluciones de los clientes, reemplazo, etc.
- Más confianza en que los productos cumplan los requisitos reglamentarios pertinentes.
- Mejor imagen de la empresa, derivada del enfoque mejorando hacia el cliente y de la orientación a los procesos dentro de la empresa. De este modo los clientes tienen más confianza en los productos.
- Publicidad más agresiva, ya que los clientes pueden informar de los beneficios de realizar negocios con la empresa que maneja la calidad de sus productos.
- Mejor evidencia objetiva para defenderse contra demandas por obligación civil, si los clientes llegaran a entablar alguna.
- Realizar una planificación estratégica.
- Reducir los riesgos.
- Dirigir por objetivos.
- Controlar el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos.
- Adaptar la estructura de la organización según resultados y propuestas estratégicas.
- Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo para hacerlos coherentes con las nuevas circunstancias. (Cuatrecasas, 2011)

2.2.2.1. Recursos necesarios para implantar un sistema de gestión

Hay que tener en cuenta que la implantación de cualquier sistema de gestión implica una inversión inicial para aspectos como:

- Formación de todo el personal y tiempo requerido para esta actividad.
- Mantenimiento y calibración de equipos, así como adquisición de nuevos instrumentos y recursos que necesite la compañía.
- Reorganización de los procesos, incluyendo acciones correctivas, incluida la actualización de manuales y procedimientos, etc.
- Aspectos relacionados con la documentación del sistema (Cuatrecasas, 2011)

2.2.2.2. Estructura de los sistemas de gestión

Los sistemas de gestión en general presentan una estructura común que bien marcada por cinco etapas esenciales: política, planificación, implantación, control y auditoría.

Además, la mayoría de ellos. Añaden una etapa previa y complementaria, consistente en una evaluación, a través de la cual, se analiza la situación de la empresa en el momento. Esta etapa tiene la finalidad de evidenciar las verdaderas necesidades de la empresa y orientar a la hora de fijar los objetivos de mejora. (Cuatrecasas, 2011)

A continuación se describen las etapas de los sistemas de gestión:

Política: En esta etapa se define la política de la empresa, asegurándose que es apropiada a la naturaleza y necesidades de sus actividades, productos o servicios.

Planificación: Mediante la planificación estratégica, la dirección debe definir qué es lo que hay que hacer, como hay que hacerlo y como se evaluará aquello que hay que hacer. Esta etapa concierne a la previsión de las actividades presentes y futuras de una organización y está relacionada con la toma de decisiones referida a la filosofía o política de empresa, estableciendo unos objetivos, seleccionando una estrategia adecuada y analizando la situación interna y externa de la empresa.

Implantación: En esta etapa se debe establecer una estructura organizativa que defina las responsabilidades de los involucrados y que vele por el cumplimiento de las actividades planificadas con efectividad. También, se realiza la planificación con un calendario de actividades a realizar para conseguir una utilización eficaz de los recursos. Además, se desarrollan los procedimientos de trabajo para llevar a cabo las acciones de monitoreo, a través de las cuales se capacita al personal a cumplir y registrar correctamente las actividades. Igualmente, se diseñan las hojas de control y registros de datos. La documentación del sistema de gestión debe ser legible, clara, fechada, identificable, conservada de manera ordenada y archivada durante un período de tiempo especificado.

Control: La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y mediación de los procesos del sistema de gestión. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Se debe establecer y mantener al día los procedimientos que definan la responsabilidad y autoridad para controlar e investigar las no conformidades llevando a cabo acciones encaminadas a la reducción de cualquier impacto producido, así como para iniciar y completar acciones correctivas y preventivas correspondientes.

En esta etapa, es de gran utilidad el establecimiento de un sistema de indicadores de gestión que midan los resultados del proceso con respecto a los objetivos planteados.

Auditoría: La auditoría es una evaluación del sistema de gestión y del conjunto de elementos que lo integran. Es una actividad ineludible que permitirá a la empresa una mejora continua gracias a la retroalimentación de la información.

Puede ser interna, cuando la realizan personas de la propia empresa; o bien externa cuando de forma voluntaria se contrata el servicio a una empresa especializada o no voluntaria cuando viene por parte de algún organismo oficial con el que no hay relación contractual.

2.2.2.3. Componentes de un sistema de Gestión

Según menciona en el documento de Introducción a la gestión empresarial, el autor Rubio Domínguez del Instituto Europeo de la Gestión empresarial, para realizar el control de la gestión es importante tener en cuenta las cuatro funciones principales de la gestión (Rubio Dominguez, 2012, pág. 41):

Estrategia organizacional.- Definir con claridad los objetivos en base la situación empresarial, la meta que se persigue con la realización de sus esfuerzos.

Es un proceso mediante el cual la empresa analiza su entorno competitivo, para descubrir sus oportunidades y amenazas como su ambiente interno, recursos y capacidades internas así como las fuerzas competitivas e integra ambos análisis para determinar ventajas que permitan generar una posición sostenible en el tiempo. (Laborda Castillo & De Zunai, 2013, pág. 185)

Procesos.- Marcan la ruta a seguir, las funciones y responsabilidades del recurso humano, se utilizan para poner en marcha los objetivos propuestos. Los procesos son parte de la ingeniería organizacional, más que una herramienta la revisión de procesos de negocio, es una necesidad constante (Cordova Largo, 2015, pág. 56)

Recurso Humano.- para cumplir sus actividades con eficiencia a través del reciclaje y la formación profesional, es un elemento fundamental para la comunicación empresarial.

La distribución funcional es el modelo organizacional que articula el elemento del recurso humano y las órdenes necesarias para el cumplimiento de las funciones en forma eficiente y eficaz. Para que no se imponga el modelo informal de comportamiento se debe definir un modelo de funcionamiento mediante instrumentos como los organigramas y de procesos.

Sistemas de información y tecnología.- Que influyen directamente en el entorno de la organización. Dentro de la gestión se debe tener en cuenta que este factor puede influir en las demás variables internas de la organización, como el uso de robots, o las telecomunicaciones

El autor Alejandro Córdova Largo, menciona que dentro de estos factores se debe tomar en cuenta la importancia de los sistemas de información, y cita textualmente a Bartlett y Ghoshal: “La estructura formal solamente describe la anatomía básica de la organización, las empresas deben preocuparse también de la filosofía organizacional y los sistemas de información”

Según lo mencionado se puede resumir las dimensiones del sistema de gestión en el Figura 4.



Figura 1. Componentes de la gestión empresarial

2.3. Importancia del sistema de gestión

La importancia de un sistema de gestión recae principalmente en su aporte como herramienta administrativa para el logro y cumplimiento de los objetivos organizacionales, tomando medidas que encaminen a la organización hacia su mejora continua. Según Ogalla (2015), un sistema de gestión “Es una herramienta que permite controlar los efectos económicos y no económicos de la actividad de la empresa”. Desde un punto de vista global, un sistema de gestión permite

- Realizar una planificación estratégica
- Reducir los riesgos del negocio
- Dirigir por objetivos
- Controlar cada grado de cumplimiento de objetivos
- Adaptar la estructura de la organización según resultados
- Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo

Para el desarrollo del presente proyecto se tomará como referencia las normas internacionales de estandarización ISO90001:2008 y el modelo de gestión EFQM, pues tienen un enfoque en procesos.

Modelo Europeo de Excelencia Empresarial “El modelo de gestión es un esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos estratégicos” (Beltran, 2011, pág. 74)

2.4. Definición sobre gestión de prevención de riesgos laborales

Riesgo

Se define como “combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o exposición peligrosa, y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el evento o exposición”. (Cipriano, 2014)

Se entiende también como:

“la medida de la posibilidad y magnitud de los impactos adversos, siendo la consecuencia del peligro, y está en relación con la frecuencia con que se presente el evento”.

Para el caso de la empresa Plenitud, en las actividades de operación y mantenimiento el peligro es inminente ya que el personal realiza la manipulación y operación de maquinarias con altas temperaturas por ende se encuentran expuestos al riesgo de accidentes o caídas al realizar su trabajo.

Peligro

Se define como “fuente potencial de un daño en términos de lesión o enfermedad a personas, daño a la propiedad, daño al entorno del lugar de trabajo, o una combinación de estos”. (Cipriano, 2014)

Prevención de riesgos laborales

Conjunto de actividades desarrolladas en los centros de trabajo, dirigidas a eliminar o reducir en ella los riesgos que pueden dañar la salud de los trabajadores (Cipriano, 2014)

Definición de gestión de riesgos laborales (GRL)

La NTC 18000: 2005 define gestión como: actividades coordinadas para dirigir y controlar una actividad u organización, entonces siguiendo el enfoque y

relacionándolo a los riesgos laborales, lo mismo se define a la gestión de riesgo como “aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión para analizar, valorar y evaluar los riesgos”

Estas definiciones enmarcan a la gestión de riesgos laborales GRL como un proceso que valiéndose de la aplicación de procedimientos, políticas y prácticas relacionadas, permitirá la identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos laborales. (Cipriano, 2014)

2.4.1. Elementos de la gestión de riesgos laborales

Para la gestión de riesgos laborales GRL, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación de peligros y riesgos
- Evaluación de riesgo
- Control y seguimiento del riesgo.

Las normas OHSAS 18001, permiten implementar, mantener y mejorar la eliminación o disminución de riesgos y está diseñada para integrarse en otros sistemas de gestión. El aspecto básico de esa norma es la planificación del control y de la evaluación de riesgos. Todas las actividades deben ser minuciosamente examinadas y evaluadas para descubrir sus peligros, tanto elevados como moderados. Una vez jerarquizados los riesgos, estos son sometidos a sus posibilidades de control y de acciones correctivas. Todos los interlocutores se implican las tareas de prevención, estableciéndose entre ellos un flujo de información que deberíamos documentar.

2.5. Evaluación de riesgos

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad. (Ladino, 2009).

La evaluación de riesgos requiere un sistema interactivo para identificar y analizar los riesgos que afectan al logro de los objetivos de la organización, este segundo componente establece las bases para determinar y administrar los riesgos, de manera que se puedan emprender acciones preventivas y correctivas ante ellos.

- Estimación de la importancia del riesgo
- Evaluación de la probabilidad/ frecuencia
- Definición del modo que habrán de manejarse

Tipos de evaluación de riesgos

Existen numerosos procedimientos para ejecutar la evaluación de riesgos alineados a la norma **OHSAS-18001**, desde los más subjetivos que se fundamentan en la opinión de los trabajadores hasta otros de tipo cuantitativo. Se pueden clasificar en:

- Según su grado de dificultad.

Abarca los métodos de tipo cualitativos y algunos de tipo cuantitativo como el método FINE.

- Por el tipo de riesgo.

Incluye métodos para evaluaciones de riesgos impuestos por reglamentaciones específicas, otras que precisan métodos especializados de análisis, riesgos para los que no existe reglamentación específica pero sí normas internacionales y evaluaciones generales.

Evaluación de riesgos impuestos por reglamentaciones específicas

Existen dos tipos, los motivados por reglamentación industrial y los motivados por reglamentación laboral. Ambos riesgos deben contemplarse en un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001.

El primero comprueba la seguridad de las instalaciones industriales y el equipamiento. Y el segundo determina los riesgos laborales existentes en el lugar de trabajo.

Ambos grupos se refieren a legislaciones nacionales y otras leyes autonómicas o regionales.

Evaluación de riesgos generales

Esta evaluación se compone de las siguientes etapas:

- Clasificación de las actividades de trabajo.

Se elabora un listado que incluirá todas las actividades de trabajo, tanto internas como externas a las instalaciones de la organización, referidas a cualquier tarea definida para un proceso de producción o el suministro de un servicio. Será necesario especificar la duración y frecuencia de la tarea, el lugar donde se ejecuta y la persona que la lleva a cabo, formación recibida, procedimientos de trabajo, instalaciones, máquinas y equipos, organización del trabajo, medidas de control.

- Análisis de riesgos.

Primero es conveniente identificar los peligros existentes y luego estimar los riesgos, apreciando la severidad del daño y la probabilidad de que el mismo se materialice.

- Valoración del riesgo.

El valor resultante de la estimación del riesgo hará que podamos establecer distintos niveles de riesgo, para, a partir de esos valores, tomar una decisión sobre si el riesgo es tolerable o requiere acciones.

- Control de riesgos.

Tras la evaluación de riesgos se establecerán medidas de control a adoptar, su forma de implantación y seguimiento.

Evaluación de las condiciones de trabajo

Existen diversas metodologías para evaluar las condiciones de trabajo, quizás la más sencilla sea la expuesta por Bestraten Vellovi, M en su libro “Evaluación de las Condiciones de Trabajo en las pequeñas y medianas empresas”. Esta metodología incluye como factores a evaluar:

- Gestión preventiva.
- Condiciones de seguridad.
- Condiciones ambientales.
- Carga de trabajo.
- Organización del trabajo.

Consta de 27 cuestionarios elaborados para hacer más fácil la identificación y evaluación de riesgos.

Existen otras metodologías para determinar las condiciones de trabajo, que consideran todos los factores de riesgos que pudieran estar presentes en el puesto de trabajo.

Los factores de riesgo que figuran en estos métodos son:

- Entorno físico.
- Carga física.
- Carga mental.
- Aspectos psicosociales.
- Tiempos de trabajo.
- Concepción del puesto.
- Factor seguridad.
- Factores ergonómicos.
- Factores psicológicos y sociológicos.

3. Diagnostico o estudio de campo

La investigación se llevó a cabo utilizando las modalidades de campo y bibliográfica – documental, ya que son dos tipos de modalidades importantes para desarrollar el trabajo de investigación, también se usó dos técnicas las cuales fueron encuesta y entrevista;

La investigación de campo es la que se realiza en el lugar donde se encuentra el objeto de estudio, la cual tiene lugar en la empresa Plenitud de la ciudad de Manta.

La investigación bibliográfica-documental se basa en el estudio de los problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en revistas, libros, artículos, entre otros. Con la finalidad de recopilar información referente al tema de investigación.

El nivel explicativo y descriptivo se aplicó en esta investigación, que se consideró para obtener respuestas necesarias para desarrollar el proyecto, en este caso los empleados de la empresa Plenitud ubicada en la ciudad de Manta, que será objeto de análisis para la obtención de los datos necesarios para la realización del sistema de gestión.

El nivel explorativo permitió previamente explorar el lugar de acuerdo a la segmentación de mercado, para evaluar todas las variables de la investigación y obtener resultados concretos y el nivel descriptivo permitió procesar los datos, ordenarlos y tabularlos, así como se realizaron los gráficos correspondientes con el respectivo análisis de los principales hallazgos.

Las técnicas aplicadas fueron la encuesta la cual permitió conocer los criterios de los empleados de la empresa Plenitud ubicada en la ciudad de Manta y la entrevista la cual fue realizada al gerente de la empresa.

Población se refiere al conjunto de personas que vive en un área geográfica determinada y cuyo número se calcula a instancias de una evaluación estadística, una vez que se conoció el total de esta en la empresa plenitud de la ciudad de Manta.

Para el estudio de esta investigación se utilizará la población completa la cual será los diez empleados que conforman a la empresa Plenitud. Aplicando la encuesta en los interiores de la empresa.

Se logra el diseño de las siguientes directrices a ser evaluadas en la empresa Plenitud:

1. ¿conoce usted que es un sistema de gestión?
2. ¿dispone la empresa Plenitud de un sistema de gestión?
3. ¿Existen procesos definidos para la realización de sus actividades laborales en la empresa Plenitud?
4. ¿Se han establecido y comunicado la política y objetivos de la empresa?
5. ¿considera usted que si la empresa tuviera un sistema de gestión las actividades de trabajo estarían organizadas?
6. ¿la implementación de un sistema de gestión en la empresa le ayudaría a mejorar en su trabajo diario?
7. ¿cree usted que se debería implementar un sistema de gestión y prevención del riesgo para la empresa plenitud?

También se realizara una entrevista al gerente de la empresa casa natura Manta para llegar a recopilar más información sobre las deficiencias que posee la empresa y lograr un mejor diagnóstico.

3.1. Análisis de las encuestas

Tabla 1. ¿Conoce usted que es un sistema de gestión?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

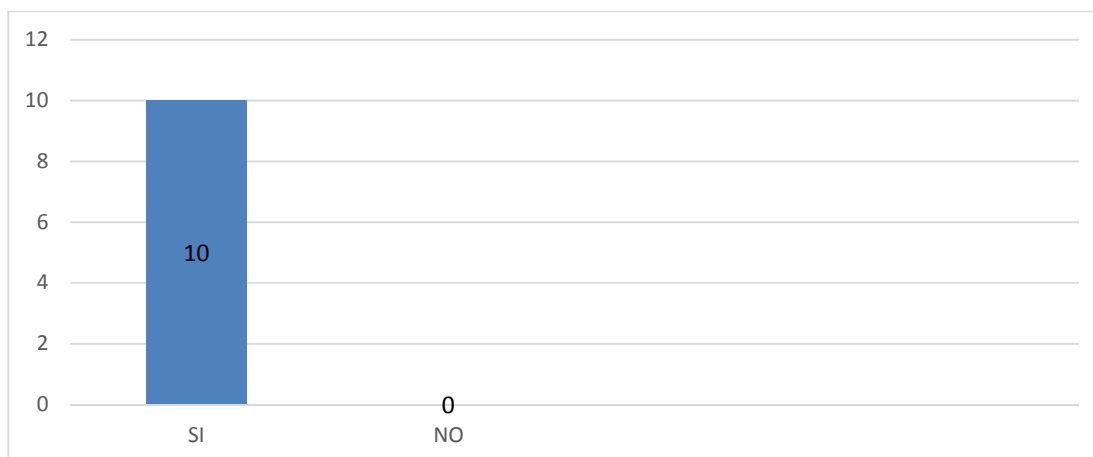


Gráfico 2.

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

Análisis: Se observa en este gráfico donde se cuestiona si el personal conoce lo que es un sistema de gestión que el 100% de las personas encuestadas si conocen lo que es y que compone un sistema de gestión, es decir que se posee el conocimiento necesario dentro del personal del mismo.

Tabla 2. ¿Dispone la empresa Plenitud de un sistema de gestión?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

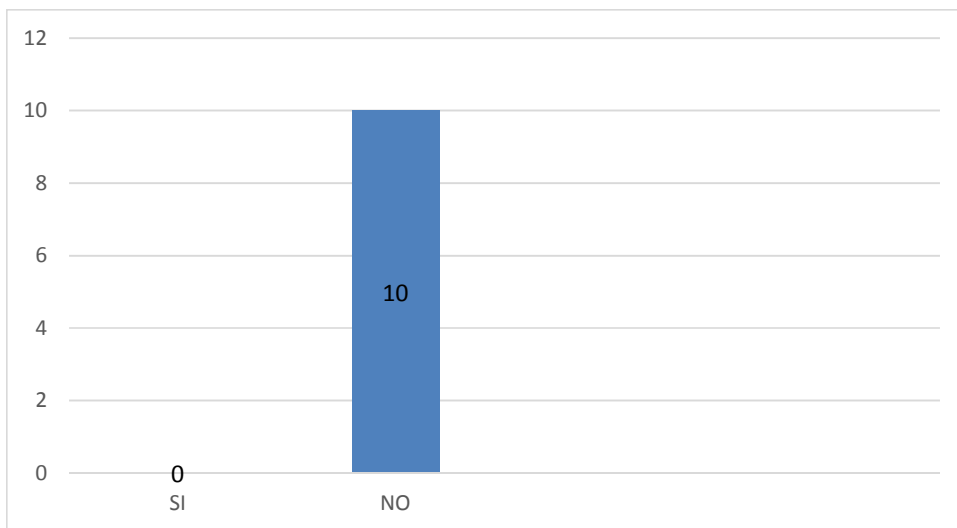


Gráfico 3.

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

Análisis: Se observa en este gráfico referente a que si dispone la empresa Plenitud de un sistema de gestión que el total de los empleados conocen que la empresa Plenitud no cuenta con un sistema de gestión adecuado para prevenir el riesgo interno, donde nos da a ver que el personal interno si conoce del estado de la empresa y como está siendo dirigida.

Tabla 3. ¿Existen procesos definidos para la realización de sus actividades laborales en la empresa Plenitud?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

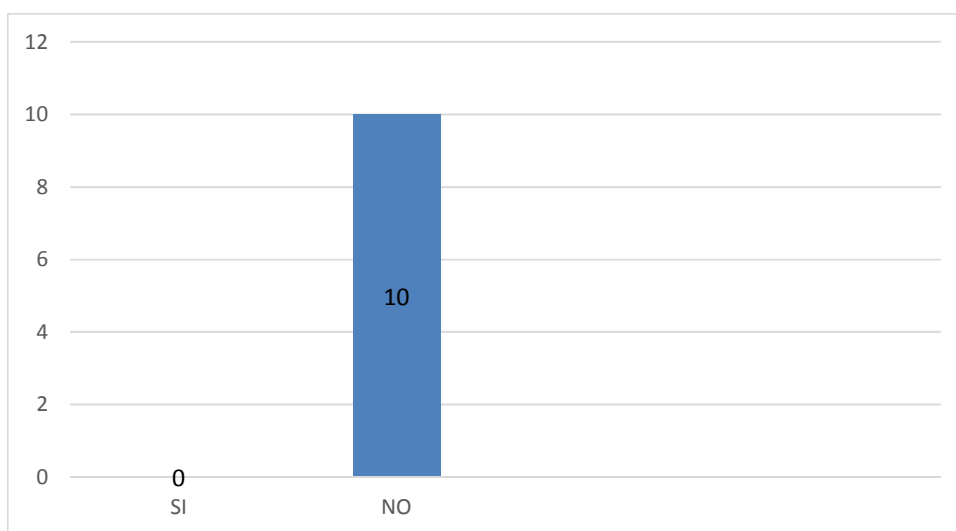


Gráfico 4.

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

Análisis: se observa en este grafico referente a que si existen procesos definidos para la realización de sus actividades laborales en la empresa Plenitud que en su totalidad de personas encuestadas no tienen un manual o una guía de procesos definidos para cumplir con sus actividades.

Tabla 4. ¿Se han establecido y comunicado la política y objetivos de la empresa?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

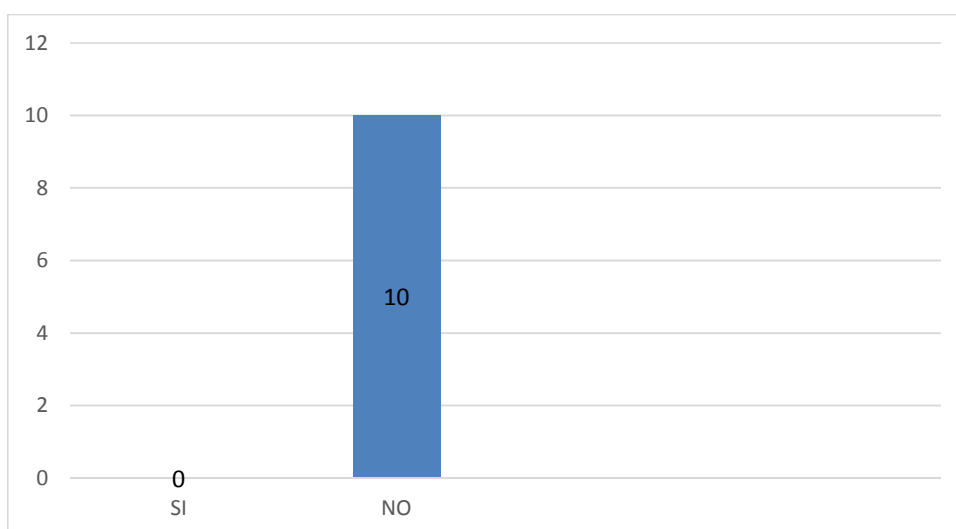


Gráfico 5.

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

Análisis: se observa en este grafico referente así se han establecido y comunicado la política y objetivos de la empresa que la empresa no cuenta con políticas ni objetivos que los empleados deban seguir para un mejor control y ser más óptimos en sus trabajos.

Tabla 5. ¿Considera usted que si la empresa tuviera un sistema de gestión las actividades de trabajo estarían organizadas?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

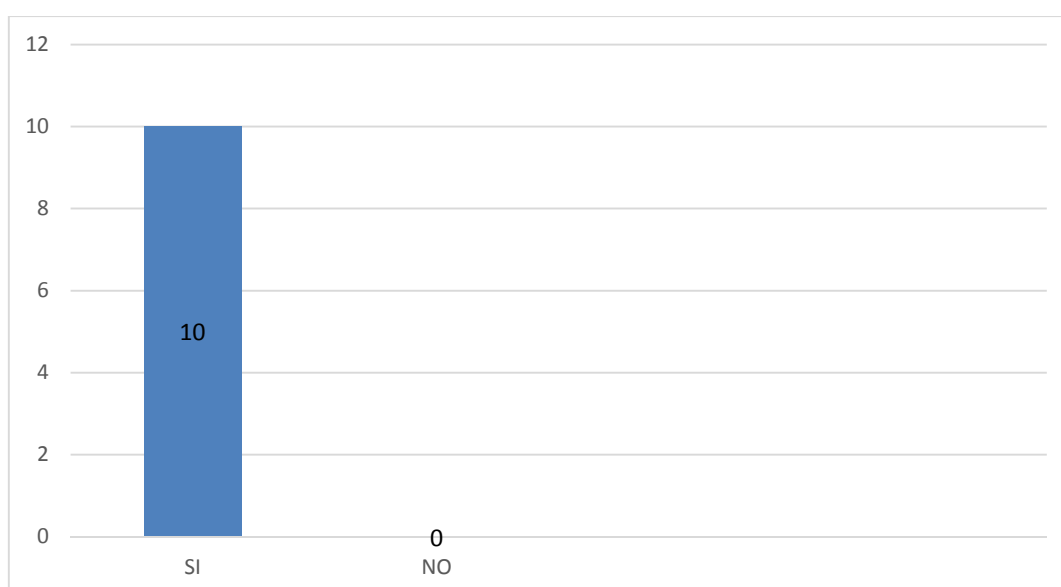


Gráfico 9.

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

Análisis: se observa en este gráfico referente a que si considera usted que si la empresa tuviera un sistema de gestión las actividades de trabajo estarían organizadas, un gran porcentaje de personas encuestadas consideran que si la empresa contara con un sistema de gestión las actividades internas de la empresa estarían más organizadas.

Tabla 6. ¿La implementación de un sistema de gestión en la empresa le ayudaría a mejorar en su trabajo diario?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

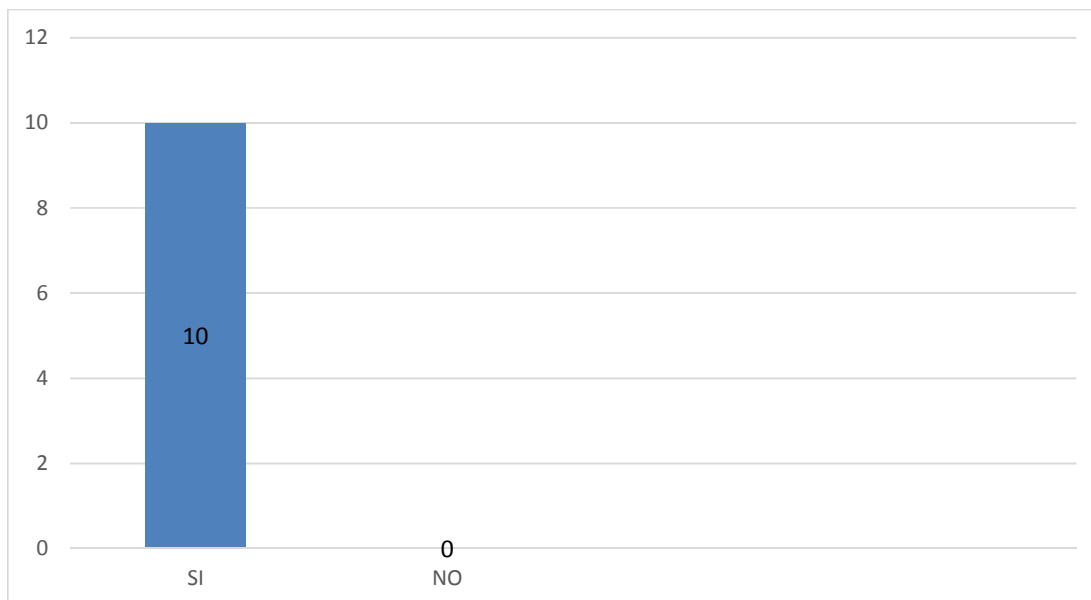


Gráfico 10.

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

Análisis: se observa en este gráfico referente a que si la implementación de un sistema de gestión en la empresa le ayudaría a mejorar en su trabajo diario, todos los empleados consideran que si ayudaría mucho más a su trabajo tener un sistema de gestión porque así tendría una guía para un mejor trabajo interno.

Tabla 7. ¿Cree usted que se debería implementar un sistema de gestión y prevención del riesgo para la empresa plenitud?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

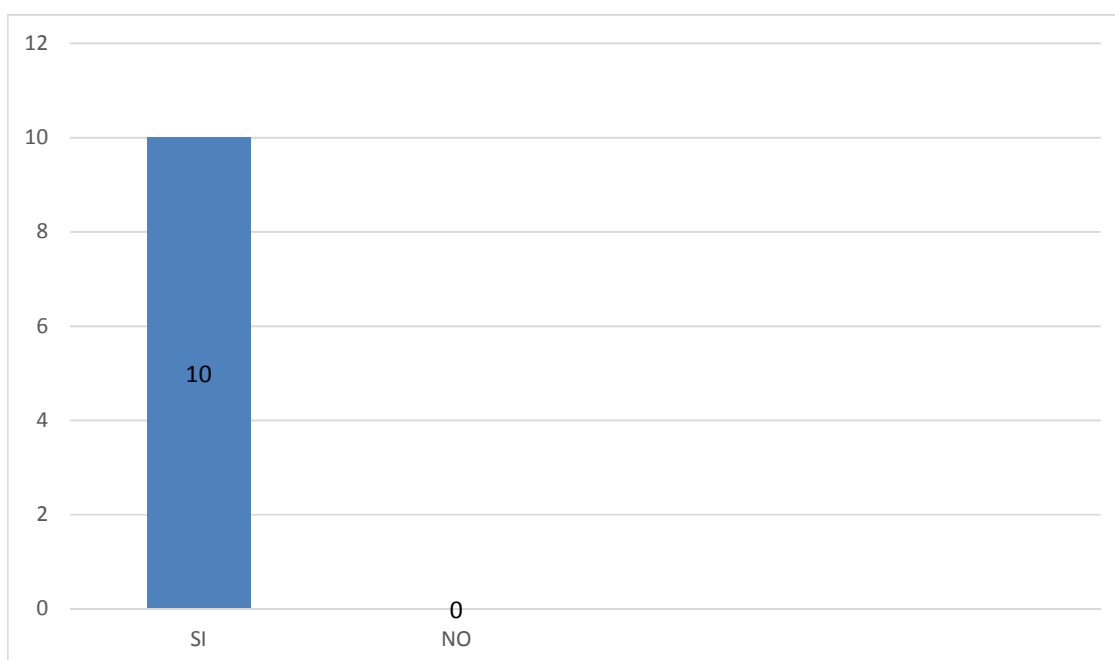


Gráfico 11.

Fuente: encuesta aplicada a los empleados de la empresa Plenitud (2017)

Elaborado por: Katiany Ayala

Análisis: se observa en este gráfico referente a cree usted que se debería implementar un sistema de gestión y prevención del riesgo para la empresa plenitud, todos los empleados internos creen que se debería implementar un sistema de gestión y prevención de riesgo en la empresa Plenitud.



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA INGENIERIA COMERCIAL

Entrevista aplicada para el desarrollo del proyecto de titulación:

TITULO: “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION Y PREVENCION DE RIESGO PARA LA EMPRESA “PLENITUD” UBICADA EN LA CIUDAD DE MANTA

El presente cuestionario, tiene como objetivo conocer acerca de la empresa plenitud, su planeación de producción y elaboración de sus productos. Se realizan algunas preguntas relacionadas al tema; y los datos proporcionados servirán para establecer un diagnostico al respecto.

Nombre del entrevistado: Sergio Ayala

Cargo: Gerente

1. ¿la empresa plenitud cuenta con un sistema de gestión empresarial?

No, la empresa aún no cuenta con un sistema de gestión empresarial. Aun es una empresa que está constituida hace ya 10 años no se cuenta con este sistema

2. ¿la manera en la que se está manejando plenitud cree usted que es la correcta?

Aun se maneja plenitud de una manera un poco empírica, con algunas fallas que se encuentran en el camino pero siempre tratando de que todo se pueda realizar de la mejor manera

3. ¿Cuenta su empresa con misión, visión, objetivos?

No. La empresa aún no cuenta con esas categorías necesarias para toda empresa

4. ¿Cuál cree que sería o serían las áreas que más beneficiadas ser serian al implementar un sistema de gestión empresarial en su empresa?

El área de producción, ya que así se podría llevar un mejor control interno y no se vería afectada la calidad de nuestros productos

4. Diseño de la propuesta

4.1. Tema:

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION Y PREVENCION DE RIESGO PARA LA EMPRESA PLENITUD UBICADA EN LA CIUDAD DE MANTA

4.2. Introducción.

La elaboración de un sistema de gestión y prevención de riesgo para la empresa Plenitud es de gran importancia porque evidentemente carece de uno que pueda ayudar a seguir un control interno el cual será impulsado por las herramientas que permitan el desarrollo ordenado de las actividades

La investigación impulsa la creación de un sistema de gestión con el fin de lograr la consecución de sus objetivos organizacionales para que la empresa pueda seguir manteniéndose en el mercado sin correr riesgo que futura quiebra.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo general

Crear un sistema de gestión y prevención de riesgo para la empresa Plenitud ubicada en la ciudad de Manta para poder dirigir, controlar y evaluar el desempeño interno de la empresa.

4.3.2. Objetivos específicos

- Desarrollar un sistema de gestión regulador anclado formalmente para la estructuración, dirección y desarrollo de la empresa Plenitud para de esta manera regular la planificación, aplicación y control interno de sus procesos organizacionales

- Realizar el sistema de gestión tomando en cuenta las responsabilidades de cada área, pensando en la medición del desempeño y toma de decisiones

4.4. Justificación

Basándose en el reglamento y control de productos naturales en base a los procesos de gestión en el proceso empresarial es el siguiente de uso medicinal que menciona Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 1281, publicado en el Registro Oficial No. 186 del 7 de mayo de 1999 se expidieron las Normas y procedimientos para el registro y control de las empresas dedicadas a la elaboración de productos naturales y de uso medicinal de establecimientos en donde se fabrican, almacenan y comercializan; (Guzman, 2014)

Actualmente la empresa Plenitud S.A. está desarrollando un sistema de gestión de Calidad basado en la norma ISO 9000:2000 para el proceso de fabricación de productos naturales, esto no solamente mejoraría los procesos de la empresa sino que también le daría una fuerte ventaja competitiva.

4.5. Propuesta de un sistema de gestión

Los procesos administrativos y operativos marcan la diferencia entre las organizaciones, y definen la clave para alcanzar una excelencia competitiva. La administración requiere de un Sistema de Gestión que responda a las necesidades de la empresa y permita a todos los miembros de la organización ejecutar las actividades y tareas de manera efectiva y eficiente.

La alta dirección planea las funciones que cada área de la empresa debe ejecutar, con el fin de ofrecer productos de calidad, que garanticen la satisfacción del cliente y el crecimiento a futuro de la empresa. Gestionar es trabajar y aprovechar al

máximo los recursos de los que dispone la empresa, buscar su crecimiento y posicionarla entre las mejores del mercado, ganar la fidelidad de los clientes y satisfacer sus necesidades, y generar rentabilidad para sus socios.

Mediante un sistema de gestión, se formulan propuestas que generarán cambios positivos en la empresa Plenitud. Para ello, se estudiará y diseñará una estructura organizativa que se ajuste a las actividades y necesidades de la empresa, junto a las funciones de las áreas que conforman la organización.

Se establecerá una filosofía corporativa que concientice e instituya un compromiso a todos quienes conforman la empresa y a la vez que motive al personal y promueva oportunidades de desarrollo y crecimiento.

Gestionar eficazmente la empresa es un arte que la alta dirección adquiere con las capacidades, conocimientos y actitudes de todos los miembros que conforman la empresa. Es por ello, que en el presente capítulo se propondrá un sistema de gestión que encamine a toda la organización al fiel cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

4.6. Planificación Estratégica

4.6.1. Misión

Ser una empresa dedicada a la elaboración de productos naturales que cumplen altos estándares de calidad, manteniendo siempre una filosofía de mejoramiento continuo con un equipo de trabajo comprometido que nos permite satisfacer las necesidades y/o exigencias de nuestros clientes y consumidores.

4.6.2. Visión

Liderar el mercado nacional como la mejor alternativa de productos naturales, ofreciendo a nuestros clientes y consumidores productos de calidad y con alto nivel de competitividad.

4.6.3. Objetivos estratégicos

4.6.3.1. *Objetivo General*

Liderar el mercado de productos naturales y expandir los puntos de venta por toda el país, a través de la elaboración de productos de calidad y alta competitividad para satisfacer las necesidades y/o exigencias de los clientes/ consumidores y maximizar las ganancias para la empresa.

4.6.3.2. *Objetivos Específicos*

- Ofrecer productos de alta calidad para mantener la satisfacción de los clientes y consumidores.
- Fomentar una cultura de mejora continua en el proceso de producción, innovando procesos y optimizando tiempo y recursos.
- Generar un buen clima empresarial que brinde estabilidad laboral a todos los miembros de la organización.
- Mantener al personal capacitado sobre el uso y manejo de maquinarias y el compromiso ambiental.

4.6.4. Principios Empresariales

- **Emprendimiento**

La empresa Plenitud está orientada al crecimiento empresarial y a garantizar el bienestar de todos quienes conforman la empresa, generando oportunidades de crecimiento personal y profesional.

- **Mejora Continua**

La empresa está comprometida a ofrecer productos basados en un mejoramiento continuo, capaces de cumplir con los más altos estándares de calidad.

- **Innovación**

La entidad está orientada a elaborar productos novedosos, modernos y de alta calidad.

- **Compromiso con el medio ambiente**

La empresa Plenitud, es una empresa comprometida con el medio ambiente, desarrolla prácticas ambientales sostenibles, que garantizan el uso eficiente de los recursos naturales.

- **Liderazgo**

La unión de fortalezas y competencias de todo el equipo que conforma la empresa Plenitud, la hace una empresa sólida, líder en el mercado de productos naturales, comprometida con su equipo de trabajo y con los clientes.

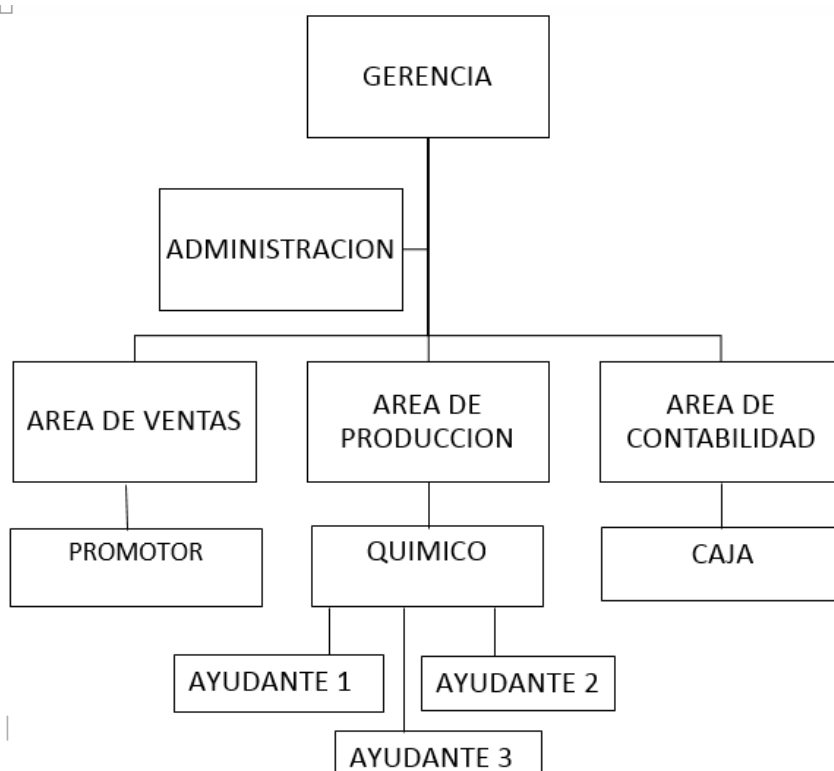
4.6.5. Descripción de la política del sistema

La política de la empresa Plenitud S.A. fue definida por la autora de este proyecto de investigación, ésta contempla los principales lineamientos de la misión y la visión de la organización, se basa principalmente en el bienestar de los empleados, consumidores y así destacando la importancia de la identificación de los riesgos

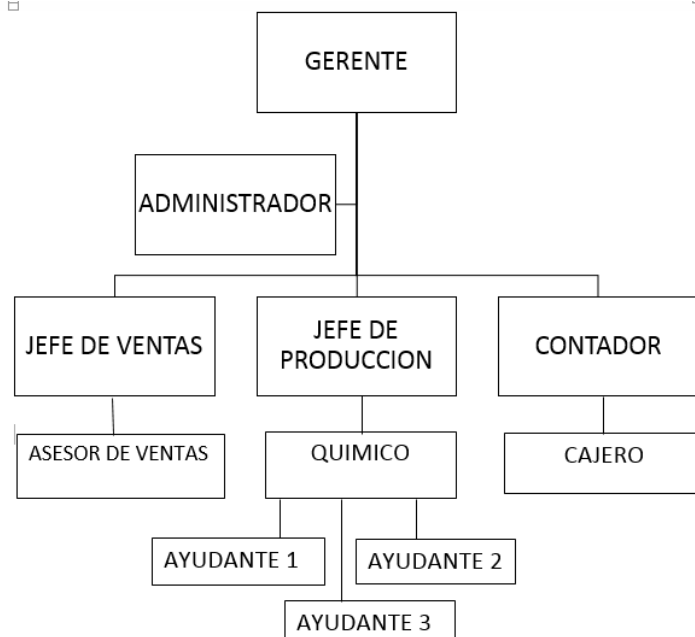
Se establece una política donde la empresa plenitud se compromete a administrar, prevenir y controlar los factores internos para prevenir el riesgo y los aspectos ambientales relacionados con la fabricación de todos sus productos, mediante la implementación de un sistema de gestión para el mejoramiento continuo de los procesos de la organización y buscando principalmente evitar y mitigar un riesgo grande como la quiebra, igualmente cumpliendo con las normas legales y técnicas vigentes, y para ello destinara los recursos suficientes.

4.6.6. Estructura Organizacional

Organigrama estructural



Organigrama Funcional



4.6.7. FUNCIONES DE CADA AREA

4.6.7.1. GERENTE:

- Ser el representante de la empresa
- Definir metas
- Determinar actividades a realizarse
- Informar decisiones importantes
- Seleccionar los canales de comunicación más efectivos

4.6.7.2. ADMINISTRADOR

- Liderar la gestión estratégica
- Liderar la formulación y aplicación del sistema de gestión
- Definir políticas gerenciales de administración
- Dirigir y controlar el desempeño de las áreas
- Velar por el respeto de las normativas y reglamento vigente
- Actuar con coherencia con los valores organizacionales

4.6.7.3. JEFE DE VENTAS

- Preparar planes y presupuestos de ventas.
- Establecer metas y objetivos de ventas.
- Calcular la demanda pronosticar las ventas.
- Reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores.
- Compensación y motivación a los vendedores

4.6.7.4. ASESOR DE VENTAS

- Detectar necesidades de los clientes
- Conocer y orientar la venta hacia los productos estrella
- Solventar incidencias de los clientes
- Controlar y prevenir posibles robos de clientes por otras marcas
- Realizar la entrega de los pedidos a los clientes

4.6.7.5. JEFE DE PRODUCCION

- Supervisar toda la transformación de la materia prima y material para la producción
- Coordinar los labores de los ayudantes
- Velar por el correcto funcionamiento de las maquinarias
- Velar por la calidad de los productos fabricados
- Entrenar y supervisar a cada uno de los ayudantes
- Ejecutar planes de mejora y procesos

4.6.7.6. QUIMICO

- Manejar con cuidado los químicos de las formular
- Realizar las fórmulas para la elaboración de cada producto
- Velar por la calidad de los insumos
- Ejecutar los permisos sanitarios

4.6.7.7. CONTADOR

- Verificar que las facturas recibidas o realizadas estén correctamente
- Registrar las facturas recibidas

- Realizar las retenciones correspondientes
- Llevar mensualmente los libros generales de compras y ventas
- Realizar el cálculo de los impuestos que se deben pagar
- Realizar los roles de pago

4.6.7.8. CAJERO

- Manejar la caja chica de la empresa
- Realizar transacciones seguras a través de tarjetas crédito y debito
- Recibir y verificar los distintos medio de pago como efectivo cheques para evitar fraudes

4.6.7.9. AYUDANTES

- Envasar el producto terminado
- Etiquetar el producto terminado
- Embalar el producto ya listo para la venta
- Limpiar las maquinarias
- Ayudar en la elaboración de los productos
- Cumplir con las normas del ARCSA

4.6.8. Gestión administrativa de producción

El proceso de producción es largo y laborioso, requiere de múltiples esfuerzos y de la coordinación y comunicación de todas las áreas de la empresa. Para lograr una gestión eficiente de la producción, la empresa requiere de un estricto orden, control y ejecución de procedimientos para realizar las principales tareas que son producto del proceso de fabricación.

4.6.8.1. Gestión de compras

La gestión de compras, es un proceso continuo en la empresa. El departamento de compras tiene la tarea de proveer a la empresa de los materiales y materias primas suficientes para la producción. La empresa Plenitud requiere de múltiples materiales para abastecer sus operaciones y actividades, de tal manera que los insumos deben estar disponibles a tiempo.

El proceso de compra se inicia con la necesidad de adquirir materiales de una o varias áreas de la empresa; para esto el área requirente deberá elaborar una orden de pedido y enviarla al área de compras.

El área de adquisiciones receipta la orden de pedido emitida por el área de la empresa que requiera un determinado material.

El área de adquisiciones efectúa el análisis del pedido: especificaciones del material, cantidades requeridas, fecha de requerimiento, etc.

Una vez revisada y aprobada la requisición de materiales por el Coordinador de Compras, se procederá a cotizar los precios de los materiales en un catálogo de proveedores, con el fin de seleccionar la mejor alternativa. Una vez seleccionado el proveedor donde se realizará la compra, se enviará la Orden de compra.

El área de adquisiciones recibe del proveedor el material solicitado en la orden de compra y verifica junto con el jefe o coordinador del área solicitante, las cantidades y especificaciones de los materiales.

Confirmado el pedido, el área de compras receipta y entrega la factura al área de contabilidad, para su revisión y pago.

Confirmada la cantidad y calidad del material, y la forma y plazos de pagos, el área de Compras autoriza a la bodega a recibir el material, para posteriormente entregarlo al área/s que lo requiera/n. La persona encargada del Almacén, llevará un control de los materiales donde conste la siguiente información.

4.6.8.2. Gestión de Ventas

Las ventas es una de las actividades más importantes dentro de la organización, el éxito de una empresa, depende directamente de la cantidad de productos que se vendan, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable resulte hacerlo. La mayoría de empresas pequeñas ecuatorianas no utilizan un proceso formal de ventas, que se ve reflejado en el desempeño de la organización y su capacidad para crecer económicamente.

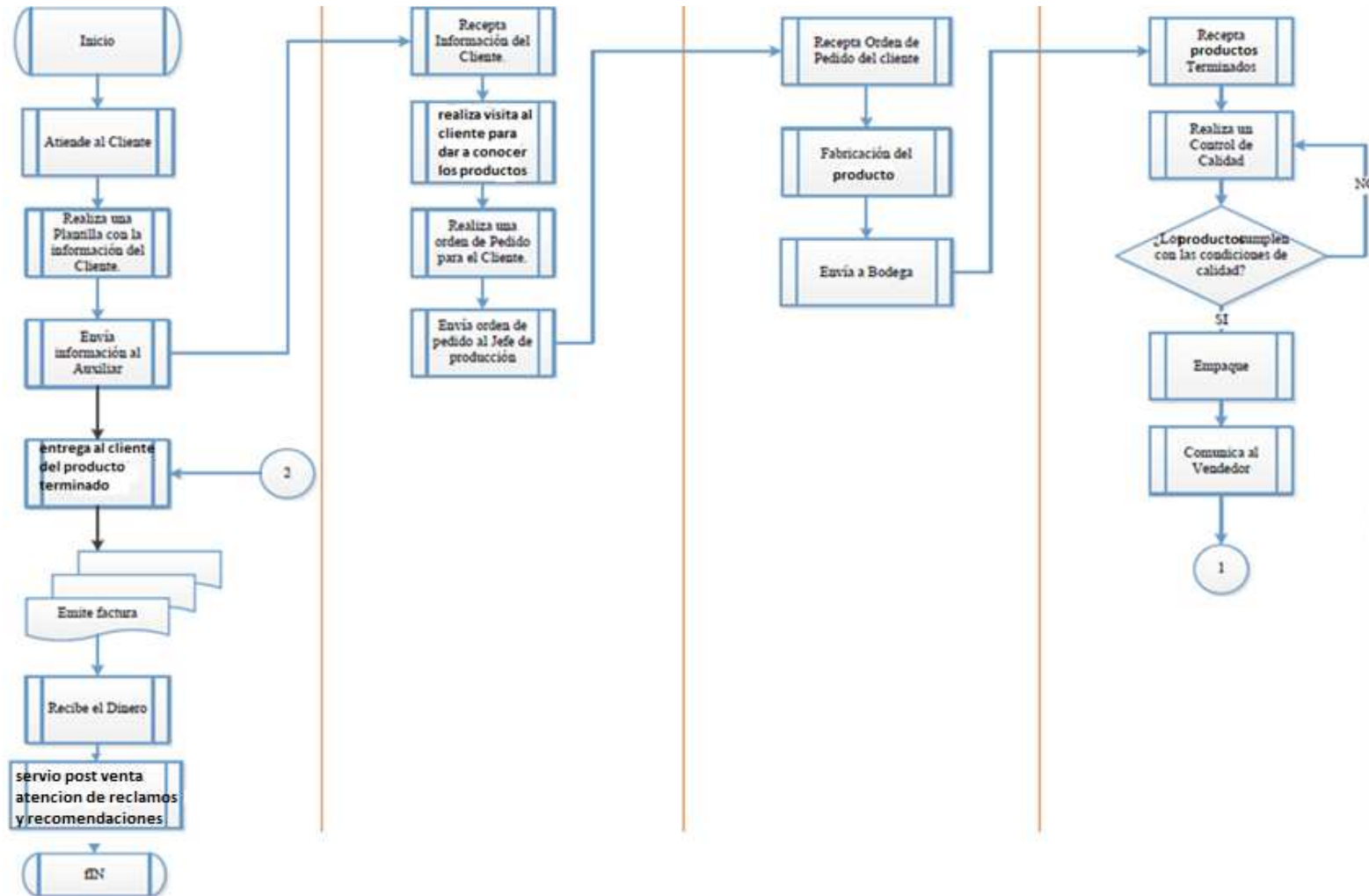
La amabilidad y cordialidad del vendedor juega un rol muy importante al momento de generar el ambiente de negociación adecuado. El vendedor receptará la información personal del cliente, para posteriormente realizar una visita y tomar su pedido. Una vez tomadas las medidas, el vendedor elaborará una orden de pedido (una original y dos copias)

La orden de pedido original, será archivada por el jefe de ventas, la primera copia será archivada para entregar al cliente junto a la mercadería solicitada, y la segunda copia será enviada al departamento de producción. Una vez confirmado el pedido, se procederá al envío de la mercadería con 15 días plazo para el pago del 50%

El departamento de producción recepta la orden de pedido del cliente (segunda copia), y comienza la fabricación los productos naturales, si no se encontraran estos en stock.

Una vez clasificadas y separadas las mercaderías, el vendedor procede a entregar los productos naturales terminados al cliente, posteriormente procede a emitir la factura de venta (una original y dos copias) con los datos del cliente y adjuntará una copia de la orden de pedido solicitada por el cliente. La factura original será entregada al cliente, la primera copia será enviada y archivada por el área de contabilidad para su registro y contabilización, y la segunda copia será archivada por el departamento de ventas.

4.6.9. Diagrama de Flujo Laboratorios Plenitud



4.6.10. Políticas internas de la empresa para la prevención de riesgo

- Comercializar los artículos bajo órdenes de pedido pero manteniendo un stock establecido.
- Ofrecer productos naturales orientados a la satisfacción de las necesidades y exigencias del consumidor.
- Entregar al cliente un servicio post venta, capaz de atender a sus reclamos y/o sugerencias.
- Mantener altos estándares de calidad en los productos.
- Mantener el lugar de trabajo ordenado y limpio
- Realizar y entregar puntualmente cada pedido.
- Cumplir las funciones y tareas en forma regular, con eficiencia y eficacia.
- La empresa maneja exclusivamente crédito a corto plazo, donde el cliente cancelará el 50% del producto recibido una vez entregada la carga, y el otro 50% un mes después.
- Los créditos a largo plazo, se concederán únicamente a las cadenas de farmacias o centros naturistas, previa negociación de las condiciones.
- La empresa efectuará pagos únicamente los días viernes de cada semana en un horario comprendido entre las 15:00 pm a 17:00 pm. Los proveedores serán notificados previamente por vía telefónica, para que se acerquen a las instalaciones de la empresa a recibir el pago correspondiente o se les enviara el correo correspondiente a la transferencia realizada.
- Los pagos a proveedores se realizaran en un plazo no mayor a 120 días.
- Se asignará un código a cada artículo que se encuentre en bodega.
- Los artículos deben ser agrupados por categorías o subcategorías.
- Se llevará un listado ordenado y claro de todos los artículos, donde conste la fecha de adquisición, código asignado, cantidad y valor de compra.

- Se realizará una verificación física de los inventarios cada seis meses; posteriormente se realizará una comparación de las cantidades físicas con las cantidades registradas en contabilidad mediante las tarjetas kardex.
- La empresa manejará el Sistema de Inventario Perpetuo.
- Se llevará ordenada y claramente el control de los inventarios mediante la utilización de Tarjetas Kardex y se utilizará una tarjeta para cada artículo que la empresa adquiera siempre y cuando esté directamente involucrado en el proceso de producción. De no ser así la compra realizada será considerada como Gasto o Costo Indirecto de Fabricación según corresponda.
- La empresa utilizará el método de valoración de los inventarios denominado Método de Precio Promedio Ponderado.
- No se realizará pagos a proveedores en días u horarios diferentes a los establecidos.
- Por cada cheque que emita la empresa se generará el respectivo Comprobante de Egreso, adicional se adjuntará una copia firmada y sellada por el beneficiario o la persona que reciba el cheque.
- Los Comprobantes de Egreso deben ser archivados ordenadamente por número de Documento.
- Se llenará y actualizará semanalmente una planilla de Control de Pagos como medida de Control Interno de las cuentas por pagar que adeuda la empresa. Esta información servirá de soporte para realizar la conciliación bancaria.
- Se enviará el detalle de las cuentas por pagar actualizadas a Contabilidad mediante correo electrónico todos los días viernes a las 16:00 pm.

5. Conclusiones

- El diseño de un Sistema de Gestión para la prevención de riesgo para ubicada en la ciudad de manta ha permitido identificar factores positivos y negativos de la empresa Plenitud Después de efectuar el análisis pertinente en el presente trabajo se ha llegado a las siguientes conclusiones:
- El análisis situacional realizado a la empresa refleja que existen deficiencias de control interno que afectan a todas las áreas de la organización. Al no estar definida una estructura organizacional ni delimitadas las funciones y responsabilidades con claridad se generan confusiones y demoras en las operaciones.
- El control interno constituye un pilar fundamental en la eficaz gestión de la empresa. La entidad carece de un sistema de gestión para cerciorar la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fidelidad de la información financiera y de gestión, el cumplimiento de las políticas y reglamentos y salvaguardar los activos de la empresa.
- El diseño de un sistema de gestión administrativo financiero ha permitido establecer procesos, políticas y estrategias para orientar a la empresa hacia una gestión más activa y eficaz.
- Mediante la encuesta realizada a los empleados y la entrevista que se realizó al gerente de la empresa se logró llegar más a fondo de cuáles son las falencias internas de la empresa, las cuales se direccionaron a corregirse mediante el sistema de gestión propuesto para ser implementado.

6. Recomendaciones

Se recomienda a la empresa "PLENITUD":

- Revisar y validar la documentación elaborada para el diseño del sistema de gestión y la difusión del sistema de gestión, con el fin de dar a conocer las políticas y objetivos planteados para la empresa Plenitud socializando e involucrar a todos los líderes de los procesos de la organización en el sistema de gestión para la prevención de riesgo.
- El Gerente General deberá implementar el organigrama estructural y difundir las funciones departamentales que se han diseñado para fijar claramente las funciones y responsabilidades de todas las áreas y con esto mejorar la gestión administrativa de la empresa. Además, dar a conocer a todos los miembros de la organización los principios y valores empresariales que regulan el comportamiento de la empresa.
- Finalmente implementar el diseño de sistema de gestión para la prevención de riesgo en la empresa Plenitud ubicada en la ciudad de Manta producto de este proyecto de investigación, como mecanismo para mejorar la organización interna.

Bibliografía

- Rubio Dominguez, P. (2012). *"Introducción a la gestión empresarial"*.
- Banco Central del Ecuador. (s.f.). *Crecimiento inter-anual del PIB en el segundo trimestre de 2014*. Obtenido de <http://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/716-la-econom%C3%ADa-creci%C3%B3-en-35-impulsada-principalmente-por-exportaciones-y-con-una-importante-contribuci%C3%B3n-de-la-inversi%C3%B3n>
- Beltran, J. (2011). *guía para una gestión*.
- Carrasco, s. E. (2006). *Prevención de riesgos laborales*.
- Cipriano, A. (2014). *Procesos Administrativos*. Mexico: Patria.
- Cordoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cordova Largo, A. (2015). *"El reto de la gestión empresarial"*. barcelona: ediciones Deusto.
- Cuatrecasas. (2011). *gestión integral de calidad.*, (pág. 106). barcelona.
- Guzman, B. (2014). *Diseño de un sistema de Gestión Administrativa y financiera*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca-Ecuador
- ISO, N. i. (s.f.).
- Laborda Castillo, L., & De Zunai, E. (2013). *"fundamentos de gestión empresarial. ministerio de ambiente y desarrollo sostenible.* (s.f.).
- Nogueira, D. (2010). *"Fundamentos para el control de la gestión empresarial"*. Quito.
- pequeñas, M. p. (2008). *guía sobre las normas ISO 9002*.
- Pezo, N. (2008). *Tasas de intereses, su volatil en el mercado financiero del Ecuador*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana. Guayquil-Ecuador
- Tawfik, A. C. (2013). *"Administración de la producción"*. Mexico.

Anexo B Fotografías



Imagen1: Realización de encuestas al personal de laboratorios Plenitud

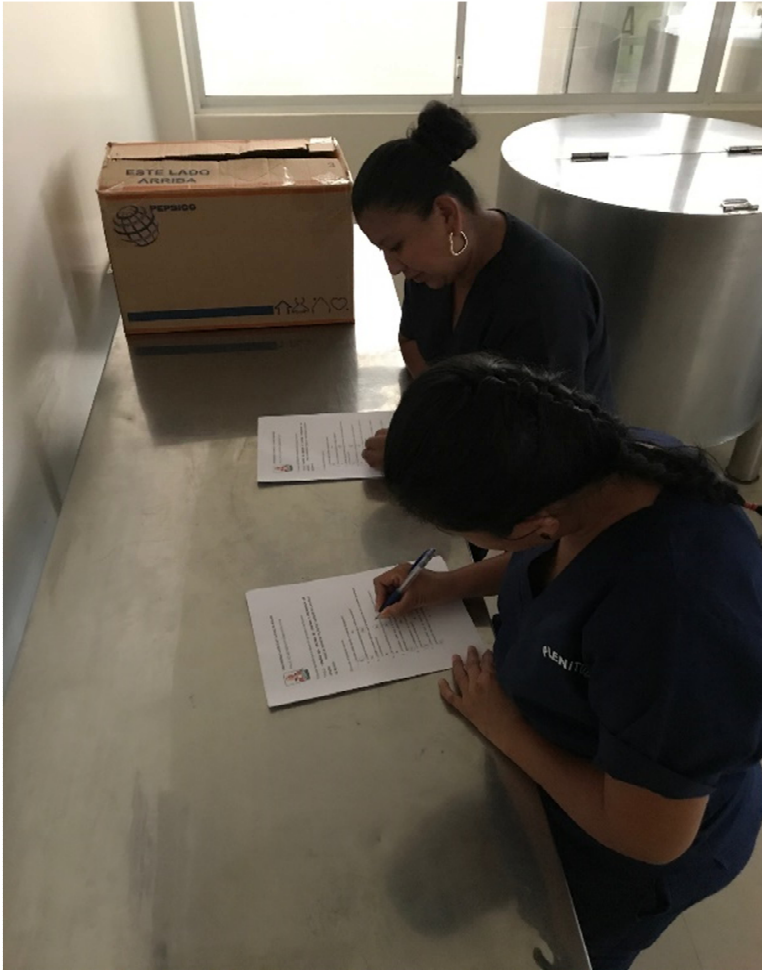


Imagen2: Realización de encuestas al personal de laboratorios Plenitud



Imagen3: Entrevista con el gerente general de laboratorios Plenitud



Imagen4: Grupo de trabajo de laboratorios Plenitud