



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**IMPLEMENTACION DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL CONTROL  
Y SEGURIDAD DURANTE EL DESEMBARQUE Y TRASLADO DE LAS  
MERCADERIAS DE LA EMPRESA OSMORSAN S.A**

**Autora:**

**Jennyfer Tatiana Osorio Santana**

**Tutor:**

**PhD. Ricardo Rodríguez Ayala**

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser el inspirador para cada uno de mis pasos dados ,a mis padres que son el pilar fundamental para todos mis logros ,por su apoyo incondicional durante esta etapa de mi vida profesional.

Jennyfer Tatiana Osorio Santana

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes por los conocimientos compartidos durante todo este proceso de formación académica, a mi tutor y compañeros por su desinteresada orientación académica

Jennyfer Tatiana Osorio Santana



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CONTROL Y SEGURIDAD DURANTE EL DESEMBARQUE Y TRASLADO DE LAS MERCADERÍAS DE LA EMPRESA OSMORSAN S.A.”** y problema de investigación: **¿CÓMO MEJORAR EL SERVICIO DE SEGURIDAD DE LAS MERCADERÍAS DE LA EMPRESA OSMORSAN S.A UBICADA EN EL CANTÓN ISABELA PROVINCIA DE GALÁPAGOS, DURANTE EL DESEMBARQUE Y ENTREGA FINAL DE LAS MERCADERÍAS?**, presentado por **JENNYFER TATIANA OSORIO SANTANA** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Jennyfer Tatiana Osorio Santana

Tutor(a):

PhD. Ricardo Rodríguez Ayala



Factura: 001-002-000017752




20192402002D00259

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20192402002D00259**

Ante mí, NOTARIO(A) TERESA JANET DE LA CRUZ FIGUEROA de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) JENNYFER TATIANA OSORIO SANTANA portador(a) de CÉDULA 0941428609 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIZACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), AUTORIZACION CONCEDIDA POR LA SEÑORITA JENNYFER TATIANA OSORIO SANTANA A FAVOR DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. SALINAS, a 10 DE JUNIO DEL 2019, (11:25)

  
JENNYFER TATIANA OSORIO SANTANA  
CÉDULA: 0941428609



  
NOTARIO(A) TERESA JANET DE LA CRUZ FIGUEROA  
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN SALINAS



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE  
TITULACIÓN



Yo, OSORIO SANTANA JENNYFER TATIANA en calidad de autora, por los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL CONTROL Y SEGURIDAD DURANTE EL DESEMBARQUE Y TRASLADO DE LAS MERCADERIAS DE LA EMPRESA OSMORSAN S.A. de la modalidad de PRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, transferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Ab. Teresa J. De la Cruz Figueroa  
NOTARIA SEGUNDA DEL CANTÓN  
TASAPAS SECUNDARIO

Por lo mismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

OSORIO SANTANA JENNYFER TATIANA

Nombre y Apellidos del Autor

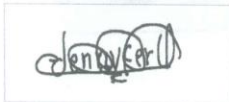
Firma

No. de cedula: 0941428609

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0941428609

**Nombres del ciudadano:** OSORIO SANTANA JENNYFER TATIANA

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GALAPAGOS/ISABELA/PUERTO VILLAMIL

**Fecha de nacimiento:** 31 DE AGOSTO DE 1996

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** BACHILLER

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** OSORIO MORALES LUIS SAUL

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** SANTANA MARURI SILVIA GEOCONDA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 9 DE ENERO DE 2015

**Condición de donante:** SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 10 DE JUNIO DE 2019

Emisor: JACKELINE RODRIGUEZ VILLON - SANTA ELENA-SALINAS-NT 2 - SANTA ELENA - SALINAS

Ab. Teresa J. De La Cruz Figueroa  
NOTARIA SEGUNDA DEL CANTÓN  
SALINAS - ECUADOR



N° de certificado: 191-231-97988



191-231-97988

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

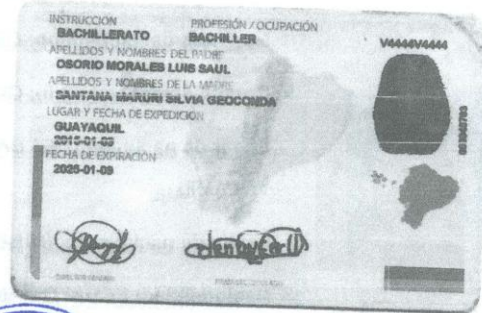
Documento firmado electrónicamente



La institución o persona ante quien se presente este certificado deberá validarlo en: <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE. Vigencia del documento 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a [enlinea@registrocivil.gob.ec](mailto:enlinea@registrocivil.gob.ec)



1720



CERTIFICADO PROVISIONAL



SANTA ELENA

24 de marzo de 2019

FECHA: 10/06/2019

No. 00016

Certifico, que la (e) ciudadana (o):

OSORIO SANTANA JENNYFER TATIANA

Portadora(or) de la cedula de ciudadania No. 094142860-9

Se le extiende el presente CERTIFICADO PROVISIONAL, valido por 120 dias para cualquier tramite tanto privado como publico y que sustituye al certificado de votacion.

La emision de este certificado no exime a la (al) portadora (or) del pago de las multas respectivas por no haber sufragado o no haber conformado las Juntas Receptoras del Voto. El mismo debera ser canjeado hasta que el Consejo Nacional Electoral expida los certificados definitivos del proceso electoral.

NOTA: ESTE CERTIFICADO ES GRATUITO



DOY FE:

Que la presente fotocopia, es igual a su original que me fue exhibido.

Salinas 10 de Junio 2019

Ab. Teresa J. De la Cruz Figueroa  
NOTARIA SEGUNDA DEL CANTON SALINAS



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

“Implementación de un plan estratégico para el control y seguridad durante el desembarque y traslado de las mercaderías de la empresa OSMORSAN S.A.”

**Autora:** Jennyfer Tatiana Osorio Santana

**Tutor(a):** PhD. Ricardo Rodríguez Ayala

**Resumen**

La presente investigación se desarrollara mediante la consulta de temas relacionados a la administración, como lo son temas de inducción para el personal de la empresa a su vez la creación de procesos para el control y emisión de reportes que de cierta manera le brinde una guía a los colaboradores para que se logre emitir soporte pertinente a las autoridades que se encargan de la monitorear este tipo de empresas dedicadas a temas de servicios de transporte marítimo de mercadería de cualquier índole permisible.

Los métodos que se emplearan son métodos de investigación entre ellos los más aplicable serán métodos como la científica, observación, deductivo cualitativos y cuantitativos y las técnicas aplicables serán técnicas de recopilación de información entre ellas la encuesta y la entrevista que permitirá generar un soporte para la investigación y que sirva como punto de partida para la realización de la resolución de la problemática de esta manera se minimizara el margen de error al momento de la implementación de la mejora.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

“Implementación de un plan estratégico para el control y seguridad durante el desembarque y traslado de las mercaderías de la empresa OSMORSAN S.A.”

**Autora:** Jennyfer Tatiana Osorio Santana

**Tutor(a):** PhD. Ricardo Rodríguez Ayala

**Abstract**

The present investigation will be developed by means of the consultation of subjects related to the administration, as they are subjects of induction for the personnel of the company at the same time the creation of processes for the control and emission of reports that of certain way gives a guide to the collaborators so that it is possible to emit pertinent support to the authorities that are in charge of the monitoring of this type of companies dedicated to subjects of services of maritime transport of merchandise of any permissible nature.

The methods that will be used are research methods among them the most applicable will be methods such as scientific, observation, qualitative and quantitative deductive and the applicable techniques will be information gathering techniques including the survey and the interview that will generate a support for the research and that serves as a starting point for the realization of the resolution of the problem in this way will minimize the margin of error at the time of implementation of the improvement.

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de figuras.....	ix
Índice de cuadros.....	x

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.2. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.3. Situación conflicto.....	2
1.4. Delimitación del problema.....	3
1.5. Formulación del problema.....	3
1.6. Variables y Operacionalización de las variables.....	3
1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.7.1. Objetivos general.....	3
1.7.2. Objetivos específicos.....	3
1.8. Evaluación del problema.....	4
1.9. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÒRICO**

#### **2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

2.1. Antecedentes históricos.....	6
2.2. Antecedentes referenciales.....	8
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	11
2.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
2.5. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	14

## **CAPÍTULO III**

#### **3. METODOLOGÍA**

3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	16
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	17
3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	21
3.5. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	22

## **CAPÍTULO IV**

#### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1. PLAN DE MEJORAS.....	41
4.2. CONCLUSIONES.....	51
4.3. RECOMENDACIONES.....	52
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>42</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 01:	
Población de la investigación.....	19
Tabla 02:	
Utilización de los servicios de transporte.....	23
Tabla 03:	
Utilización de los servicios de descarga adicional.....	24
Tabla 04:	
Sectores de carga.....	25
Tabla 05:	
Elementos de seguridad en el desembarque.....	26
Tabla 06:	
Indicadores de seguridad.....	27
Tabla 07:	
Uso de indumentaria de seguridad .....	28
Tabla 08:	
Capacidades en temas de seguridad.....	29
Tabla 09:	
Seguridad en el momento de embarque y desembarque.....	30
Tabla 10:	
Clima laboral de la empresa.....	31
Tabla 11:	
Indumentaria y accesorios de seguridad .....	32
Tabla 12:	
Conocimientos de seguridad industrial u ocupacional.....	33
Tabla 13:	
Manual de funciones y seguridad.....	34

Tabla 14:	
Capacitación a colaboradores.....	35
Tabla 15:	
Programa de capacitación e inducción.....	36
Tabla 16:	
Implementación para la carga y descarga.....	37
Tabla 17:	
Plan de mejora.....	38
Tabla 18:	
Cronograma de actividades.....	46
Tabla 18:	
Financiamiento de la mejora.....	47



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Grafico 01:	
Utilización de los servicios de transporte.....	23
Grafico 02:	
Utilización de los servicios de descarga adicional.....	24
Grafico 03:	
Sectores de carga.....	25
Grafico 04:	
Elementos de seguridad en el desembarque.....	26
Grafico 05:	
Indicadores de seguridad.....	27
Grafico 06:	
Uso de indumentaria de seguridad .....	28
Grafico 07:	
Capacidades en temas de seguridad.....	29
Grafico 08:	
Seguridad en el momento de embarque y desembarque.....	30
Grafico 09:	
Clima laboral de la empresa.....	31
Grafico 10:	
Indumentaria y accesorios de seguridad .....	32
Grafico 11:	
Conocimientos de seguridad industrial u ocupacional.....	33
Grafico 12:	
Manual de funciones y seguridad.....	34

Grafico 13:	
Capacitación a colaboradores.....	35
Grafico 14:	
Programa de capacitación e inducción.....	36
Grafico 15:	
Implementación para la carga y descarga.....	37

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

En la empresa OSMORSAN S.A se denota una serie de problemas que radican desde la parte administrativa, la cual no ha brindado una etapa de inducción o capacitación a sus colaboradores en temas de seguridad y control de la mercadería ya que la empresa se dedica al traslado en un transporte marítimo llamada Barcazas la cual se encarga de abastecer o trasladar lo que se solicite a la Isla Isabela en la provincia de Galápagos.

En el tema de seguridad los colaboradores tanto los que se encuentran en el área administrativa como operativa no hacen uso obligatoria de implementos de seguridad lo cual se torna indispensable ya que se hace manejo de mercadería lo cual el riesgo de sufrir accidentes con daños a terceros, por lo tanto el riesgo es latente de tal manera se denota que no hacen uso ya que no poseen una capacitación estricta de los momentos que deben usar en distintos escenarios de operación.

En uno de los temas más importantes para poder mejorar el tema del control, la empresa no posee procesos al momento de realizar la recepción y entrega de las mercaderías lo cual genera un problema, ya que no existe de manera clara un registro de lo antes mencionado lo que puede generar un problema al momento de una incidencia con una mercadería y sobre todo la generación de informes a los órganos reguladores competentes, ya que puede producir un problema de alta magnitud para la empresa lo cual puede conllevarlo a temas netamente legales.

La ausencia de capacitación en temas de seguridad se denota de gran importancia, a su vez la generación de conciencia por el cuidado de la integridad propia del colaborador es lo esencial ya que de por si con la implementación de dichas capacitaciones mejoraría el rendimiento laboral y a su vez se descartaría cualquier anomalía o incidente dentro de lo laboral para de esta manera sea segura la integridad física y la integridad total de la empresa que con la aplicación de dichos mecanismos de seguridad aporten significativamente a todos los colaboradores de todas las áreas tanto interno como externo.

## 1.2. Ubicación del Tema en un Contexto

La empresa OSMORSAN S.A se encuentra ubicada en la Isla Isabela de la provincia de Galápagos, la misma que realiza operaciones de traslado de mercaderías en transportes marítimos llamados Barcazas de las cuales son las encargadas de abastecer por mercaderías y todo lo solicitado por empresas o negocios que funcionan en la isla. A su vez la empresa también se dedica a la entrega de mercadería al destino que lo indique el cliente.

## 1.3. Situación Conflicto

Las incidencias en el departamento administrativos desencadenan una serie de problemas otros departamentos de la empresa ya que la misma radica en que el departamento administrativo no ha brindado la respectiva inducción a los procesos de registro hacia los nuevos colaboradores ya sean estos estén destinados a ocupar cargos ya sean administrativos u operativos, o a su vez los mismos estén encargados de realizar trabajos de embarque o desembarque de la mercadería o lo que se encuentre disponible a trasladar, por otro lado los temas de seguridad se tornan más importante , ya que el tema de seguridad es indispensable y en estos tiempos obligatorios para las empresas que realizan operaciones en la que infieran esfuerzo físico y que se vea comprometida la integridad física del colaborador.

**Cuadro 01:** Situación Conflicto

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de experiencia</li><li>• Falta de motivación</li><li>• Falta de Comunicación laboral</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produce retraso en las entregas</li><li>• Fallo de procedimiento</li><li>• Ocasiona retraso de información</li><li>• Provoca malestar a clientes</li></ul>

**Elaborado por:** Jennyfer Tatiana Osorio Santana

## **1.4 Delimitación del Problema**

**CAMPO:** Administración

**ÁREA:** Control, Seguridad

**ASPECTO:** Plan de mejora en seguridad y control

**TEMA:** Implementación de un plan estratégico para el control y seguridad durante el desembarque y traslado de las mercaderías de la empresa OSMORSAN S.A

## **1.5. Formulación del Problema**

¿Cómo mejorar el servicio de seguridad de las mercaderías de la empresa OSMORSAN S.A ubicada en el cantón Isabela provincia de Galápagos, durante el desembarque y entrega final de las mercaderías?

## **1.6. Variables y Operacionalización de las Variables**

### **1.6.1 Variable Independiente:**

- Servicio, Administrativo

### **1.6.2. Variable Dependiente:**

- Mercadería, Clientes

## **1.7. Objetivos de la Investigación**

### **1.7.1. Objetivo General**

- Desarrollar un plan de mejora en el control y seguridad para el desembarque y entrega de mercaderías a los clientes de la empresa OSMORSAN S.A.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente un servicio administrativo en mercadería y clientes
- Diagnosticar el proceso administrativo de los empleados, en el desembarque y entrega de mercadería.
- Elaborar un plan de mejora de control en servicio administrativo.

## 1.8. Evaluación del Problema

La problemática de la empresa es evaluada mediante las siguientes observaciones:

**Evidente:** La empresa OSMORSAN S.A denota la ausencia de un programa de inducción para los nuevos colaboradores en temas de seguridad y control de las mercaderías ya sea en la operación de embarque y desembarque de las mismas.

**Delimitada:** La delimitación de la problemática se centra en el área administrativa y en el área operativa los cuales existe desconocimiento de temas de seguridad y procesos de embarque y desembarque de mercadería o por lo menos se denota que se los realizan de manera empírica.

**Original:** La originalidad de la investigación se ratifica ya que en la empresa no existe un programa de capacitación y una guía de procesos para los colaboradores ya sean estos de la sección operativa y administrativa.

**Claro:** La investigación se la realiza mediante un lenguaje claro y conciso abordando temas de fácil comprensión que permita al lector en calidad de consulta poder entender los temas que se han abordado y el desarrollo y solución de la problemática ya antes mencionada.

**Relevante:** La relevancia de la investigación se la cataloga de esta manera ya que se torna indispensable la inserción de un programa de capacitaciones en temas de seguridad e inducir procesos a los colaboradores para la operación de embarque y desembarque los mismo que mejoraran los procesos internos y externos de la empresa brindando así un correcto servicio hacia el cliente.

**Factible:** La factibilidad del proyecto se determinara mediante la investigación y resolución de la problemática dando a conocer los recursos a comprometer.

## **1.9. Justificación de la Investigación**

### **1.9.1. Justificación Teórica.**

La presente investigación se desarrollara mediante la consulta de temas relacionados a la administración, como lo son temas de inducción para el personal de la empresa a su vez la creación de procesos para el control y emisión de reportes que de cierta manera le brinde una guía a los colaboradores para que se logre emitir soporte pertinente a las autoridades que se encargan de la monitorear este tipo de empresas dedicadas a temas de servicios de transporte marítimo de mercadería de cualquier índole permisible.

### **1.9.2. Justificación Metodológica**

Los métodos que se emplearan son métodos de investigación entre ellos los más aplicable serán métodos como la científica, observación, deductivo cualitativos y cuantitativos y las técnicas aplicables serán técnicas de recopilación de información entre ellas la encuesta y la entrevista que permitirá generar un soporte para la investigación y que sirva como punto de partida para la realización de la resolución de la problemática de esta manera se minimizara el margen de error al momento de la implementación de la mejora.

### **1.9.3. Justificación Práctica.**

Dentro del ámbito practico, el desarrollo de la investigación se realizara en las instalaciones de la empresa, empleando todo lo antes mencionado entre ellos los métodos y herramientas para el levantamiento de la información que permita sustentar las distintas hipótesis y de esa manera se genere una resolución al problema para poder conocerla y determinar la factibilidad tanto sea desde la perspectiva de los recursos tanto humanos, material y entre ellos el capital humano que estar inmerso en la resolución del problema, de esa manera se determinara tiempo y recurso monetaria para considerar el valor en que la empresa comprometerá los valores para la implementación de la mejora.



## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. Antecedentes Históricos**

El transporte de mercaderías tanto como se refiere al transporte terrestre como el marítimo no es una actividad de lo más actual ya que es remontada a la prehistoria cuando de una forma bastante rudimentaria pero eficiente se trasladaba por los caminos todo tipo de mercaderías, en un principio se lo hacía a pies, a lomos de animales e incluso por el mar mediante canoas o botes, ya que los hombres eran capaces de mantener cierta comunicación e intercambio, bajo el reinado de reyes católicos y después de los borbones se llegó a crear redes de carretas eficaces como las seis vías que unirían Madrid con la Costa y la frontera.

En la industrialización, el transporte en gran escala se lo realizaba por mar o vías fluviales a través de bajeles o carabelas, ya que por otra parte los caminos eran inseguros y cortos y se mantenía un transporte tirado por unos nudos y estructurado por circuitos de ferias o mercados que eran ambulantes. En la revolución industrial trae consigo un gran avance en el transporte de carácter internacional como nacional, gracias a la creación de los ferrocarriles y las vías seguras el transporte que apuntaba a ser unos de los transportes más rápidos y seguros para personas y mercancías.

En las islas Galápagos, la entrega de mercadería es la consecuencia de sus ventas por lo que en si constituye de manera sustancial un elemento importante de la actividad comercial dentro de las islas.

Desde muchos años el transporte marítimo dentro de las partes operativas comerciales es el medio más utilizado dentro de las islas dado a que es el único sistema de transporte que puede trasladar grandes volúmenes a precios razonables.

En la actualidad el 80% de las mercancías se transportan por esta vía marítima que se dan en varias modalidades tanto discrecional como regulas, este

transporte se torna muy importante por la preservación de las especies dentro de las islas por sus costes, velocidad y accesibilidad a los servicios.

En el año de 1950 hasta el año 1966 uno de los principales barcos que ingresaban a la isla con víveres era el barco Cristóbal Carriel, se realizaba el desembarque de las mercaderías por medio de pangas largas que median de 5 a 6 metros estas mismas servían para descargar directo en un pequeño embarcadero incluso se enviaban reses al continente.

Las mismas eran amarradas en dichas pangas y llevadas al barco, a más de eso se comenzaron a utilizar botes pequeños que eran obtenidos por los nativos de la Isla los mismos servían para el desembarque, en el año 1988 ingreso otro barco llamado Piqueros, en este entonces el Ingala que hoy en día es el Instituto Provincial, puso a disposición 3 barcasas de 3.50 de ancho por 7 metros de largo de pleibo marino que tenían más durabilidad.

Dicho desembarque de carga se realizaba por un molinete que tenían los barcos con la fuerza del hombre se manejaba de a 2 personas hacían fuerza para enrollar el cabo en un fierro y poder enganchar la carga.

En el año de 1991 y 1993 se realizó 2 barcasas grandes con medición de 4 metros de ancho y 8 metros de largo y 1,30 metros de altura su material fue madera de Alcanfor llamadas Isabela 1 y Isabela 2 súper reforzada una de ellas aun presta su servicio en esta actualidad, en el año 2008 el Sr. Luis Osorio realizo una barcaza de 4.50 metros de ancho por 11 de largo. En el año 2010 ingreso una segunda barcaza de esas mismas mediciones realizada por el Sr. Ortiz Sinche, en el (2016) el Sr. Luis Osorio ingresó con una 2da barcaza reforzada de las mismas mediciones hecha de acero y hierro en la actualidad tenemos 4 barcasas que prestan el servicio de desembarque y entrega a la Isla ingresan 2 barcos de carga llamados Calicuchima Y Paola cada 15 días estos barcos son eléctricos con una grúa que facilita su descarga de mercadería a las barcasas con más facilidad, los empleados con fuerza humana se encargan del desembarque de mercadería de la barcaza los camiones para su respectiva entrega.

En la actualidad las operaciones continúan su marcha siendo éxito en el ámbito marítimo ya que provee de distintos materiales y suministros a la isla para su sustento y desarrollo de la comunidad que la habita.

## 2.2. Antecedentes Referenciales

Los siguientes proyectos citados a continuación se han tomado como referencia para el desarrollo de esta investigación en el cual se tomara como guía a los autores y todo el contenido que permita la mejor comprensión del tema problema.

**Banguera Ordoñez, Mario Andrés (2017)**, “Análisis de los procesos de operaciones portuarias al arribo de las naves en autoridad portuaria de Esmeraldas”, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, Dirección de Investigación y Postgrados. La presente investigación nos aporta que al no contar con procesos definidos o con cualquier otro tipo de instructivo que de forma global que lo lleve hasta el específico detallando los pasos que se deben de seguir para la correcta ejecución de los procesos operativos Crea una deficiencia en los servicios que se prestan a los clientes externos de tal manera que impide la competitividad frente a otros puertos dentro del territorio ecuatoriano el trabajo de investigación se planteó una metodología que permitiría la identificación y crear la evidencia del porqué los diferentes problemas que se presentan en las diferentes operaciones que se realizan al arribo de las naves 1 de la investigación abordadas fue la descriptiva que permite una perspectiva general basada en la realidad de los trabajos que se efectúan dentro de la operación adicionar se identificó como universo la autoridad portuaria empresas navieras agencia de carga consolidadoras las desconsolidadoras exportadoras e importadores se consideró adicional los clientes internos y los externos teniendo como objetivo principal el mejoramiento de los procesos y la recolección de información para la optimizan de los tiempos de carga y descarga de las naves y de esta manera crear un estándar de los procedimientos en las operaciones se podrá minimizar Los costos por las horas de trabajo y los pagos así como los costos por el alquiler de equipos y de maquinaria además de brindar un servicio de calidad con eficiencia y eficacia para los clientes tanto externos como internos así la investigación concluye que debe de realizar un proceso sistematizado de carácter organizado y muy bien definidos que convierta a la autoridad portuaria de Esmeralda en Puerto de competencia y se puede aprovechar la condición natural del ser el puerto que se encuentra ubicado al noroccidental del Ecuador con acceso directo al océano Pacífico

**Plaza Perdomo Rafael Alberto (2016)**, “Implementación de patio para una terminal de contenedores en el puerto comercial de Esmeraldas” UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, Facultad de Ingeniería y Ciencias Físicas y Matemática.

El presente proyecto busca la optimización del dimensionamiento de un patio con celdas para contenedores empleando diversos empelando distintos equipos portuarios y determinar la incidencia en el cual cada proceso emite con respecto a su costo, partiendo desde la previsión del trafico al año de los contenedores que transitan dentro y fuera de la zona de influencia al puerto.

Esta investigación aporta significativamente en el cual se basa en los costos de la determinación basada en la ampliación de un terreno para que funcione un patio en buenas condiciones sobre todo la generación de rentabilidad y que las operaciones se realicen de la mejor manera.

Por otra parte la investigación también aporta datos de seguridad en la cual se determinan ciertos lineamientos de aplicación de manuales de seguridad entre otros ya que se realizaran operaciones portuarias en las cuales se debe de someterse todo aquel que se encuentre inmerso al proyecto y sus aplicaciones a regímenes de seguridad que se basan en el que hacer antes durante y después de la recepción de contenedores en este caso, para lo cual los operadores deben de portar sus identificaciones y a su vez todo el material de seguridad ya sea estos de vestimenta como de identificación.

La investigación denota la realidad existente en los puertos de las actuales los empleados u operadores no utilizan los implementos de seguridad a s u vez como se trata de un trabajo de reingeniería, se considera labores de estructuración tanto en lo general de lo cual abarca lo administrativo, lo operativo que se radica en la función de los contenedores y su operación y la formación general de los operadores en temas de seguridad, de las cuales son en la actualidad temas que garantizan la integridad total de los empleados y sobre todo del ser humano de las cuales busca la consciencia de todos los inmersos para que de esta manera se genere una cultura organizacional que permita llevara a cabo las tareas diversa en los puestos de trabajo de manera segura y ordenada que no dé cabida al error ni a un incidente de gravedad.

**Reinoso Haro, Francisco Javier (2015)**, “Plan y seguridad física del puerto de Manta para prevenir riesgos de origen natural y antrópico”, UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS, Departamento de Seguridad y Defensa.

La presente investigación tiene como objetivo la realización y actualización de un manual para la prevención de desastres de carácter natural y de integridad en la cual busca como realiza un manual en el cual sirva para desastres de carácter natural en los puertos y a su vez el frente de acción para los empleados con respecto a la seguridad personal de cada uno de ellos.

Por lo tanto el objetivo del presente trabajo busca la recopilación y análisis de la información de tal forma que permita realizar un diseño acorde a la necesidad de la investigación de tal manera permita a su vez realizar un manual basado en los modelos anteriores y que sobre todo permita que el mismo tenga un modelo claro y conciso para la mejor comprensión del lector y de las personas inmersa en el mismo para que de esta manera se pueda poner en practica cada una de la directrices que provee el mismo.

Las investigaciones realizadas arrojaron como resultado que existen áreas que han sido vulnerables de las cuales no han tenido un accionar eficiente ya que los planes o manuales se encuentran desactualizados y no se encuentran dotado de equipamiento lo cual genera un retraso obvio a la ejecución de medidas de prevención y mitigación ante cualquier emergencia.

Por otra parte se encontró deficiencia en el control a la seguridad al ingreso a las instalaciones y las áreas aledañas al puerto, también se destaca que no se ha realizad ningún tipo de campaña ni socialización de medidas de seguridad y prevención a los accidentes recurrentes dentro de estas áreas.

Basado en todo lo mencionado anteriormente, la investigación se inclinó a la realización de un manual de seguridad, de la cual tendrá como propósito la socialización y generación de conciencias de accidentes que se encuentran recurrentes dentro del recinto portuario de lo cual, buscara dotar de implementación de seguridad a todo el personal que se encuentre dentro del territorio portuario así como su intensificación a los controles al entrar y salir de las instalaciones de esta manera se genera cultura de seguridad y prevención.

## **2.3 Fundamentación Legal**

### CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

#### Sección Sexta

Art. 55.- La seguridad social será deber del Estado y derecho irrenunciable de todos sus habitantes. Se prestará con la participación de los sectores público y privado, de conformidad con la ley.

Art. 56.- Se establece el sistema nacional de seguridad social. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad y suficiencia, para la atención de las necesidades individuales y colectivas, en procura del bien común.

Art. 57.- El seguro general obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, cesantía, vejez, invalidez, discapacidad y muerte. La protección del seguro general obligatorio se extenderá progresivamente a toda la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, conforme lo permitan las condiciones generales del sistema. El seguro general obligatorio será derecho irrenunciable e imprescriptible de los trabajadores y sus familias.

Art. 61.- Los seguros complementarios estarán orientados a proteger contingencias de seguridad social no cubiertas por el seguro general obligatorio o a mejorar sus prestaciones, y serán de carácter opcional. Se financiarán con el aporte de los asegurados, y los empleadores podrán efectuar aportes voluntarios. Serán administrados por entidades públicas, privadas o mixtas, reguladas por la ley.

#### Capítulo 7

##### De los deberes y responsabilidades

Art. 97.- Todos los ciudadanos tendrán los siguientes deberes y responsabilidades, sin perjuicio de otros previstos en esta Constitución y la ley:

15. Colaborar en el mantenimiento de la paz y la seguridad.

## PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2017 – 2021

### Eje 01: Derechos para todos durante toda la vida

1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.

1.12 Asegurar el acceso a la justicia, la seguridad integral, la lucha contra la impunidad y la reparación integral a las víctimas, bajo el principio de igualdad y no discriminación.

## REGLAMENTO GENERAL DE LA ACTIVIDAD PORTUARIA EN EL ECUADOR

### Capítulo I

#### DISPOSICIONES GENERALES DEL MODELO DE GESTIÓN PORTUARIA

8. Se utilizará la figura de la autorización de la Entidad Portuaria que tenga jurisdicción sobre cada puerto, para el caso de servicios portuarios y complementarios que se presten por operadores portuarios en régimen de uso común de los muelles y zonas de operación o almacenaje.

### Sección 2

#### DE LA DIRECCIÓN DE LA MARINA MERCANTE Y DEL LITORAL

1. Establecer el régimen de prestación de los servicios portuarios y complementarios, mediante la autorización a operadores del sector privado para la ejecución de las actividades portuarias.

### Capítulo III

#### DE LA GESTIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO PORTUARIO MODALIDADES DE DELEGACIÓN

d) Las personas del sector privado matriculadas como operadores portuarios, cuando gocen de la correspondiente autorización de la Entidad Portuaria estatal con jurisdicción en el puerto correspondiente.



## **2.4 Conceptualización de las Variables de la Investigación**

### **Variable Independiente.**

#### **Servicio**

Se define como servicio al conjunto de actividades que buscan la satisfacción de las necesidades de unas personas o cliente, de las cuales se basan en una diversidad de actividades que pueden ser planificadas y desempeñadas por un gran número de personas.

#### **Administrativo**

Se define como administrativo a todo lo referente a la administración o a la actividad de administrar entendiéndose por administrar la función en un cuidado de intereses tanto propios o de terceros, se concluye que es todo aquello que se orienta hacia un fin que requiere ser organizada controlado y coordinado y ahí se ubica el rol de la administración.

### **Variable Dependiente.**

#### **Mercadería**

Se define como mercancía o mercadería a todo lo implícito y que esté a su vez sea intercambiable por otra cosa dentro de su clasificación como mercancía se supone que me reconocerá otro objeto también como mercancía dando un valor de confiabilidad por lo tanto una mercancía es todo aquello que se puede vender o comprar estos términos son usualmente aplicados para bienes económicos.

#### **Clientes.**

El cliente es aquella persona, empresa u organización que adquiere o compra de una forma voluntaria producto o servicios la misma que se necesita o se desea para sí mismo para otra persona o para una empresa u organización por lo tanto es uno de los motivos principales por los que se producen, se crean o se fabrican.

## **2.5 Definiciones Conceptuales**

### **Administración.**

Es una ciencia social que tiene como objetivo el estudio de las empresas y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos ya sean estos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y del conocimiento, con la finalidad de tener el mayor beneficio posible, este beneficio puede ser tanto social y económico todo ello dependerá de los fines que persiga la organización.

### **Control.**

Es el proceso de verificar todo aquel desempeño de las áreas o función de una organización, ya que se relaciona en que vaya en función de la planificación por que busca que se ajuste a los planes ya previstos.

### **Seguridad.**

De manera cotidiana se puede referir a una ausencia de riesgo o aquella confianza en algo o alguien, de igual forma el término se lo puede utilizar en diversos sentidos según aquella área o campo en la que tenga referencia con la seguridad.

### **Embarque.**

Es aquel que se utiliza para referirse al momento en el cual una persona u objeto se introduce al algún tipo de embarcación para ser de manera ágil transportada de un lugar a otro.

### **Desembarque.**

Se entiende a la acción de descargar de los medios de transporte en luego la mercadería hacia recinto aduanero, la mercaderías ya sean estas del exterior u de otras aduanas de un país.

**Control Portuario.**

Este servicio tiene como objeto el brindar seguridad y un orden en el flujo del tráfico de las naves cuando se encuentran en tránsito de ingreso o salida de los puertos en los que se encuentren.

**Seguridad Portuaria.**

Es la acción que ejecuta un organismo a nivel nacional, dependiente específicamente del ministerio de defensa en el cual emplean niveles de seguridad dependiendo de a la acción que se denote y que implique aplicar dichos niveles de seguridad.

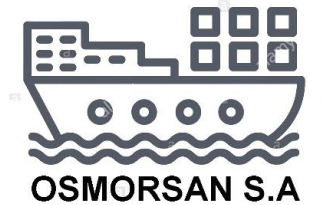
**Transporte Marítimo.**

Es aquel que puede trasladar ya sea esto personas u cosas de cualquier índole por mar de un punto geográfico a otro a bordo de alguna embarcación en el cual se encuentre la mercadería.

## **CAPITULO III**

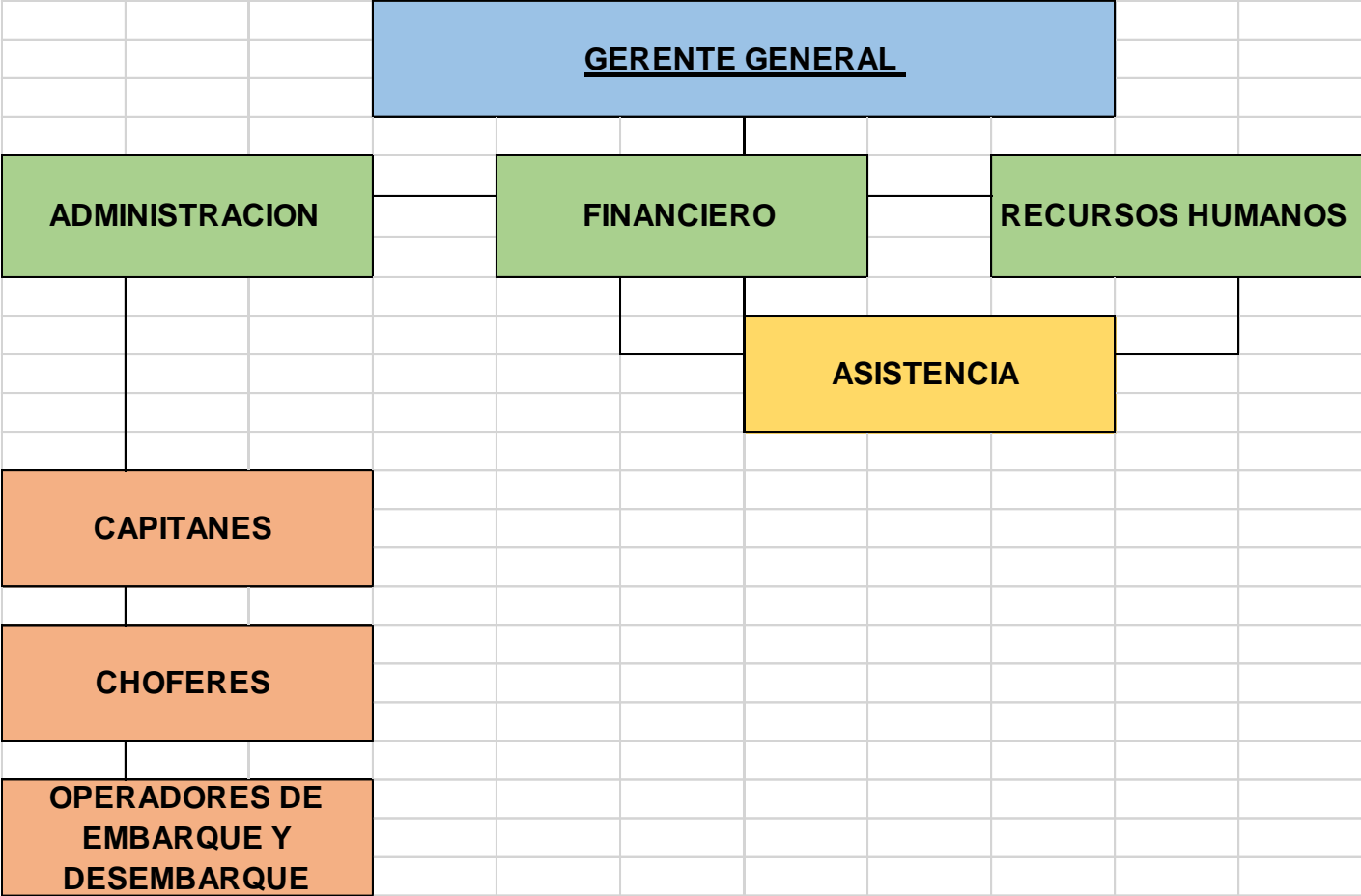
### **METODOLOGÍA**

#### **Presentación de la empresa**



La empresa OSMORSAN S.A, se dedica al abastecimiento de víveres y de mercadería en general a la isla Isabela, para lo cual está conformada por gente capacitada para las operaciones marítimas pertinentes guiadas por su propietario y fundador el Sr. Luis Osorio, que desde el año 2008 puso en operación la empresa con una barcaza de 11 mts largo X 4.50 mts de ancho, en la actualidad se dispone un total de 4 barcazas que se encargan del desembarque de mercadería de 2 barcos de carga que ingresan llamados Calicuchima y Paola en los lapsos de cada 15 días con el propósito de realizar entrega variada de mercadería a la isla, estos barcos son de tecnología eléctrica y poseen una grúa que facilita la descarga de la mercadería para realizar el embarque en la barcaza las misma que con el personal operativo realizan el desembarque y aseguramiento de la carga para el respectivo traslado y entrega.

**Organigrama de la Empresa**



## **Diseño de la investigación**

La investigación tendrá un diseño que iniciara de lo empírico a lo científico basado en la investigación mediante la recopilación de datos y la aplicación de métodos y técnicas para su realización, entre ellas se encuentra los métodos de observación que nos llevara a la emisión de distintas hipótesis que posteriormente se inmiscuirá el método deductivo – inductivo para de esta manera determinar la población y extracción de la muestra para aplicar las herramientas para la recopilación de datos entre ellas la encuesta y entrevista.

## **Tipos de investigación**

### **Investigación Exploratoria**

La investigación exploratoria es la que se desarrolla para conocer el contexto sobre un temas o a su vez un objeto de estudio, el objetivo se basa en buscar las pruebas relacionadas a dicho fenómeno del que no se tiene ni un conocimiento y así aumentar la expectativa de realizar una investigación completa.

Para (Gómez, 2012), la investigación exploratoria se efectúa por lo general cuando el tema u objeto de estudio a examinar no ha sido abordado o estudiado con anterioridad.

### **Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva se encarga de puntualizar todas aquellas características que una población posee el de la cual se encuentra estudiando entre otras palabras el objetivo es describir de cierta manera la naturaleza de un segmento demográfico si centrarse en las razones por la cual se produce un determinado fenómeno es decir describe el tema de la investigación sin cubrir por qué ocurre.

Según (Danhke, 1989), nos define qué es la búsqueda de las especificaciones o propiedades y características de los perfiles importantes de las personas grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta al respectivo análisis.

## **Investigación Explicativa**

La investigación explicativa orientada a establecer las causas por la cual se origina un fenómeno determinado se trata de un tipo de investigación de carácter cuantitativo que descubre por qué y él para que de un fenómeno.

Para (Arias, 2012), define que la investigación explicativa se encarga de la búsqueda el porqué de los hechos mediante el establecimiento de una relaciones entre Causa y efecto en este sentido lo estudia explicativos pueden ocuparse tanto de una determinación de una infinidad de causas y también abordar como los efectos pueden inferir en el resultado mediante la prueba de hipótesis su resultado y conclusiones constituyen un nivel más profundo de los conocimientos

## **Población y Muestra**

### **Población**

La definición de población tiene distintas aplicaciones en cuanto a lo relacionado al análisis de personas forman parte de un sector, pero entre las definiciones concluye con que es un conjunto de seres vivos de alguna especie que forma parte de un lugar.

Según (Malthus, 1951), nos define que la población es la totalidad de seres que forman parte de un fenómeno al cual se encuentra en estudio y que debe ser sometida a una cuantificación para el determinado estudio.

### **Población Finita**

Esta población es de carácter medible, es aquella la cual si se posee el conocimiento del tamaño, que se lograran someter al análisis unas vez puntualizadas los datos. El número limitado de medidas y observaciones un ejemplo que se podría acotar es que una de las poblaciones finitas de un salón de clase es la cantidad de los estudiantes de aquella aula de la cual ya no es desconocida por que se ha sometido a una previa cuantificación.



**Tabla 01: Población de la investigación**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente General	01
Contador	01
Asistente	01
Operadores	13
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Elaborado por: Jennyfer Tatiana Osorio Santana

### **Población Infinita**

Es aquella la cual no se conoce el tamaño y no se cuenta con la posibilidad de contar o construir un marco de muestra.

### **Muestra**

Se define como muestra a un subconjunto de casos o individuos de una población. En diversas aplicaciones interesa que una muestra sea una muestra representativa y para ello debe escogerse una técnica de muestra adecuada que produzca una muestra aleatoria adecuada (se obtiene una muestra sesgada cuyo interés y utilidad es más limitado dependiendo del grado de sesgo que presente) Según (López, 2004), la muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso y afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico"

### **Método Inductivo – Deductivo**

La diferencia entre el método inductivo y deductivo radica en la dirección del razonamiento para llegar a las conclusiones. Tanto el método inductivo como el deductivo son estrategias de razonamiento lógico, siendo que el inductivo se utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general y el deductivo usa principios generales para llegar a una conclusión específica.

## **Método Inductivo**

El método inductivo es utilizado en las áreas científicas, donde se recolectan datos de hechos y fenómenos para llegar a una hipótesis o teoría como, por ejemplo, se observa que todos los objetos que suben tienden a caer resultando luego en la ley de la gravedad. Además, el método inductivo usa de manera general, la observación para conseguir los datos necesarios para llegar a una conclusión general.

## **Método Deductivo**

El método deductivo, en cambio, es un tipo de razonamiento usado para aplicar leyes o teorías a casos singulares como, por ejemplo, una pelota de fútbol entra en el arco si se aplica las leyes de la física. En el método deductivo se puede incurrir a conclusiones erróneas si las premisas no son verdaderas como, por ejemplo, todos los hombres son malos, tu abuelo es hombre por lo tanto tu abuelo es malo.

## **Método de Observación**

La observación como método, consiste en la utilización de los sentidos, para obtener de forma consiente y dirigida, datos que nos proporcionen elementos para nuestra investigación. Constituye el primer paso del método científico, que nos permite, a partir de ello, elaborar una hipótesis, y luego vuelve a aplicarse la observación, para verificar si dicha hipótesis se cumple.

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación.

Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos (Pardinas, 2005:89).

## **Técnicas de investigación**

### **Entrevista**

Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana.

(Sabino, 1992, pág. 105), comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

Las preguntas del cuestionario pueden ser estructuradas o semi estructuradas, para ésta investigación se llevan a cabo éstas últimas para obtener información cualitativa. Las entrevistas semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados (García, 2008, pág. 33)

### **Encuesta**

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo:

Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Grasso, 2006, pág. 13), Al respecto (de Rada, 2007, págs. 131 - 145), describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

### **Procedimiento de la investigación**

La investigación se realizara utilizando los distintos métodos que se han puntualizado a lo largo de la investigación entre ellos el método de la observación de la cual nos permitirá tener una vista general de la problemática.

Por otra parte se establecerá la población y muestra de la investigación de la cuales una encuesta destinada a los colaboradores de la empresa, tanto administrativos como operativos, y adicional una cantidad de 10 clientes alzar para la respectiva aplicación para considerar su opinión con la encuesta diseñada para ellos.

Los datos antes mencionados nos permitirá desarrollar la propuesta de manera pertinente para la resolución de la problemática y a su vez se ejecute para terminar con un periodo de evaluación para determinar algún tipo del alcance, a eso lo podríamos consideran evaluación continua para la mejora delos resultados.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

#### ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA OSMORSAN S.A

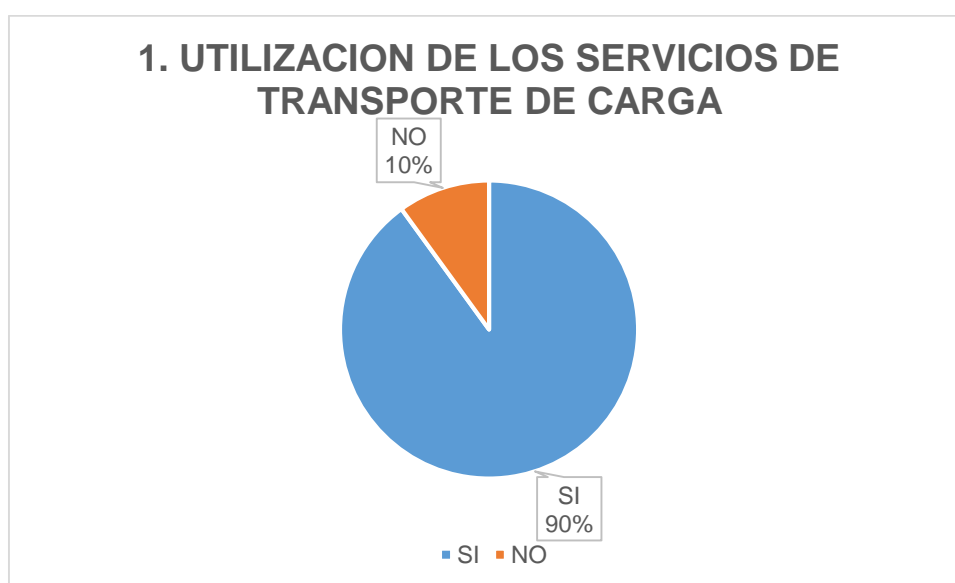
##### 1.- ¿Usted utiliza los servicios de transporte de carga?

Tabla 02: Utilización de los servicios de transporte

<b>SI</b>	9	90%
<b>NO</b>	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

Grafico 01: Utilización de los servicios de transporte



Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

#### Análisis:

Mediante el análisis se verifica que los clientes encuestados de 10 solo 9 hacen uso de servicios de transporte de carga, con un 90% para el SI , y un 10% para el no, dando así como resultado que no todos hacen uso del servicio de carga sí que cualquier otro servicio que ofrece la empresa.

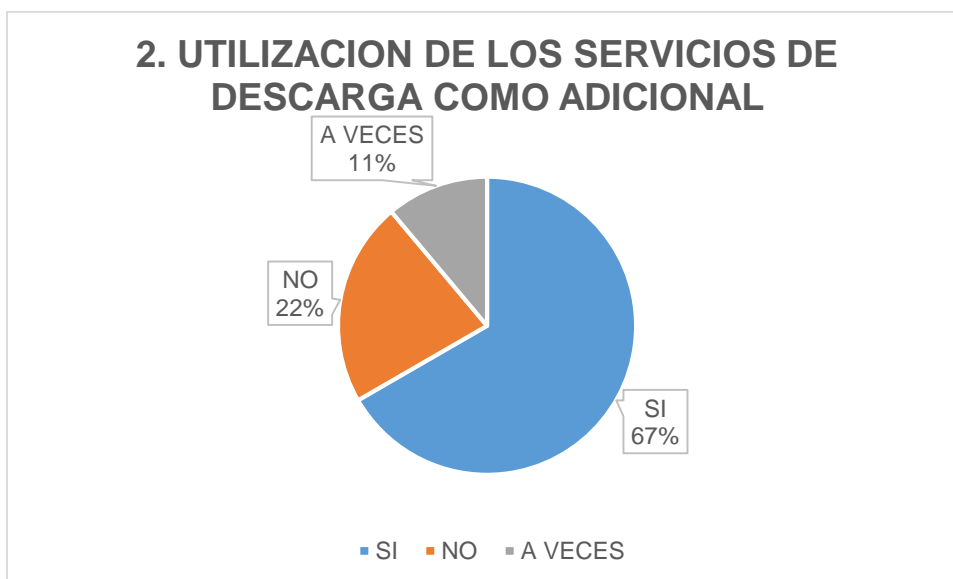
**2.- ¿Usted, adicional de los servicios de transporte de carga, también adiciona los servicios de descarga?**

**Tabla 03: Utilización de los servicios de descarga como adicional**

<b>SI</b>	<b>6</b>	<b>67%</b>
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>22%</b>
<b>A VECES</b>	<b>1</b>	<b>11%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana**

**Grafico 02: Utilización de los servicios de descarga como adicional**



**Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana**

**Análisis:**

Mediante el análisis se concluye lo siguiente: que las personas si adicionan el servicio de descarga con un 67%, con el 22% que no y por ultimo con un 11 % para el a veces, por lo tanto la mayoría de personas contratan el servicio de descarga también.

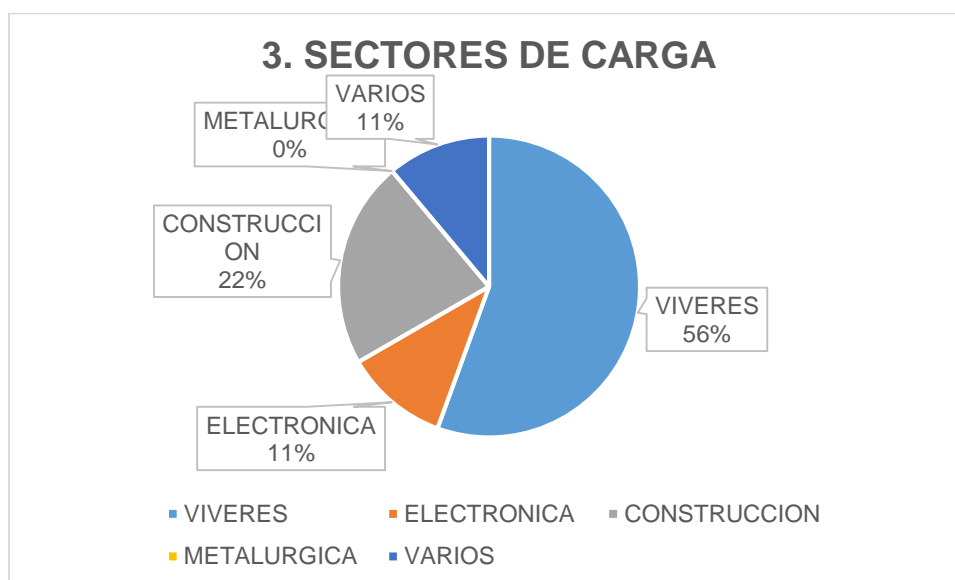
### 3.- Habitualmente realiza transporte de carga de sectores como:

Tabla 04: Sectores de carga

<b>VIVERES</b>	5	56%
<b>ELECTRONICA</b>	1	11%
<b>CONSTRUCCION</b>	2	22%
<b>METALURGICA</b>	0	0%
<b>VARIOS</b>	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

Grafico 03: Sectores de carga



Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

#### Análisis:

Mediante el análisis se concluye lo siguiente: que un 56% se dedica a la carga de víveres, un 22% la construcción y el 11% electrónica y varios, por lo tanto en un 56% las operaciones se basan en el transporte de carga de víveres que proveen a la isla de los alimentos de primera necesidad.

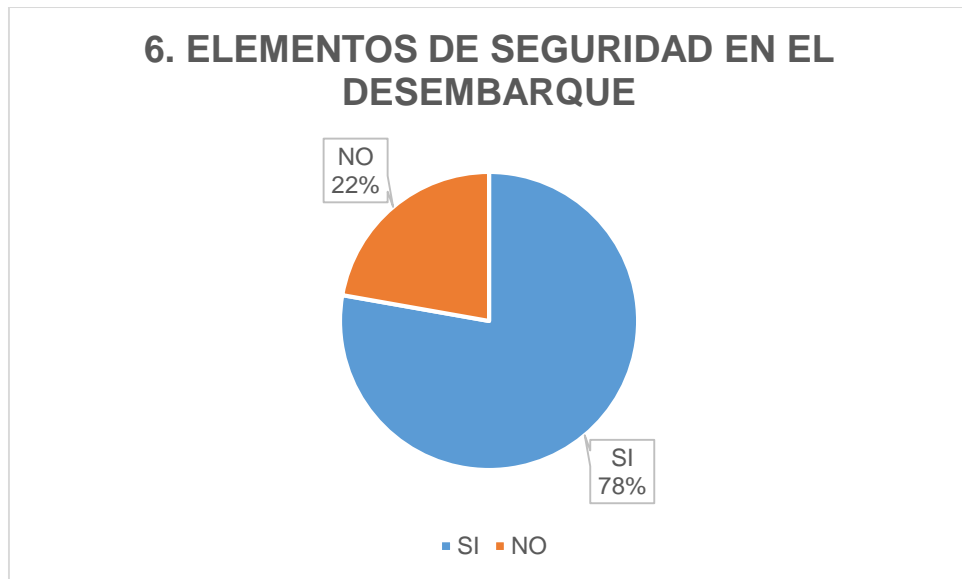
**4. ¿La empresa OSMORSAN S.A proporciona de elementos de seguridad extra al momento del desembarque?**

**Tabla 05: Elementos de seguridad en el desembarque**

<b>SI</b>	<b>7</b>	<b>78%</b>
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>22%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana**

**Grafico 04: Elementos de seguridad en el desembarque**



**Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana**

**Análisis:**

Mediante el análisis se concluye lo siguiente: en un 78% si existe elementos de seguridad por otra parte en un 22% se indica que no, pero los porcentajes deben de mantenerse aún más elevados por temas de seguridad física para los inmersos en el desembarque.



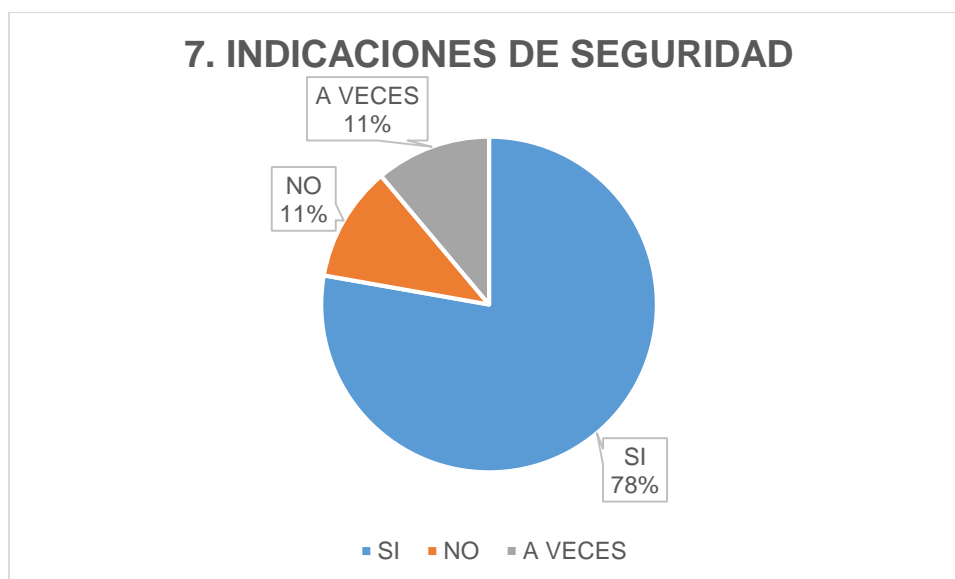
5. ¿La empresa OSMORSAN S.A proporciona indicaciones de seguridad al momento de prestar sus servicios?

Tabla 06: Indicaciones de seguridad

<b>SI</b>	7	78%
<b>NO</b>	1	11%
<b>A VECES</b>	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

Grafico 05: Indicaciones de seguridad



Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

**Análisis:**

Mediante el análisis se concluye lo siguiente: que en un 78% se indica que se brinda indicaciones al momento de brindar los servicios de carga y descarga por parte de la empresa y en un 11% no se las brinda, se pone en consideración que se debe de incrementar los porcentajes positivos ya que es de importancia los temas de seguridad.

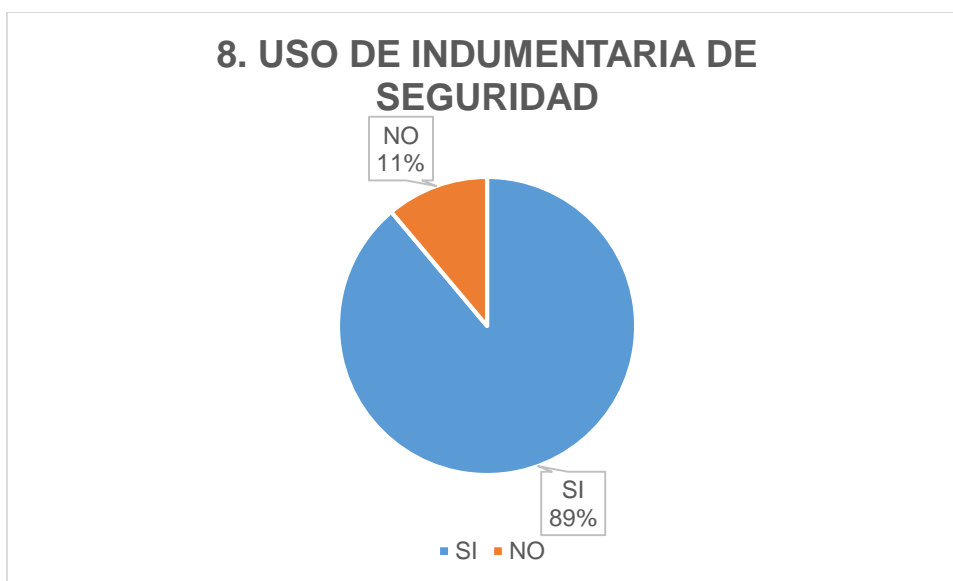
**6. Mediante la observación ¿los empleados de la empresa OSMORSAN S.A utilizan accesorios e indumentaria de seguridad?**

**Tabla 07: Uso de indumentaria de seguridad**

<b>SI</b>	<b>8</b>	<b>89%</b>
<b>NO</b>	<b>1</b>	<b>11%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana**

**Grafico 06: Uso de indumentaria de seguridad**



**Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana**

**Análisis:**

Mediante El análisis se concluye lo siguiente: en un 89% se indica que si se usa indumentaria de seguridad en las operaciones de la empresa, y en un 11% no utiliza indumentaria por lo tanto se debe de considerar el incremento del porcentaje.

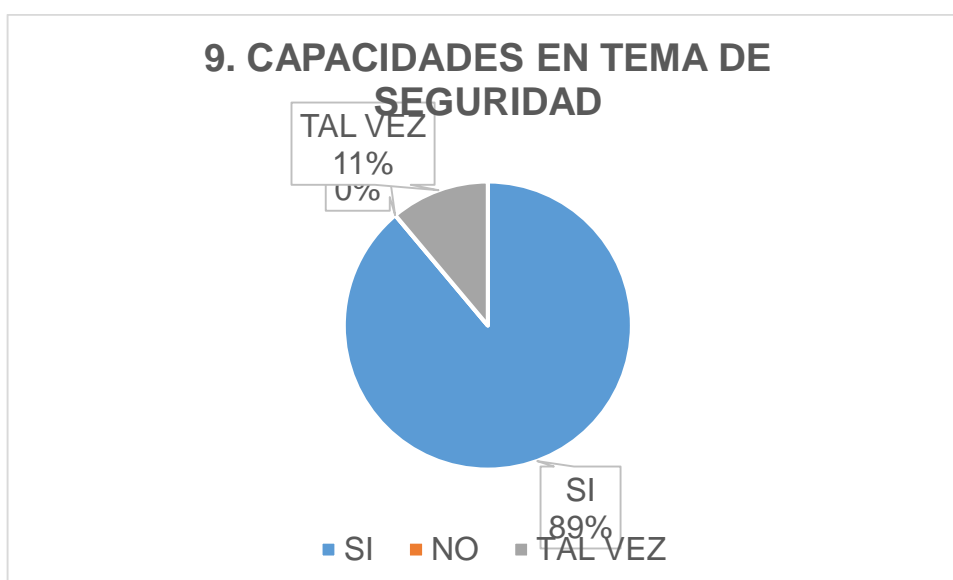
**7. Considera que la empresa OSMORSAN S.A está capacitada en temas de seguridad**

**Tabla 08: Capacidades en temas de seguridad**

<b>SI</b>	8	89%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TAL VEZ</b>	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

**Grafico 07: Capacidades en temas de seguridad**



Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

**Análisis:**

Mediante el análisis se concluye lo siguiente: en un 89% identifica que la empresa si posee conocimientos en temas de seguridad, por otra parte está el 11% que nos indica que no se posee capacidades en temas de seguridad, por lo tanto se debe de mejorar aquellos porcentajes bajos en temas de seguridad, por lo que se espera mediante la aplicación de la mejora que se incrementen los resultados en positivo.

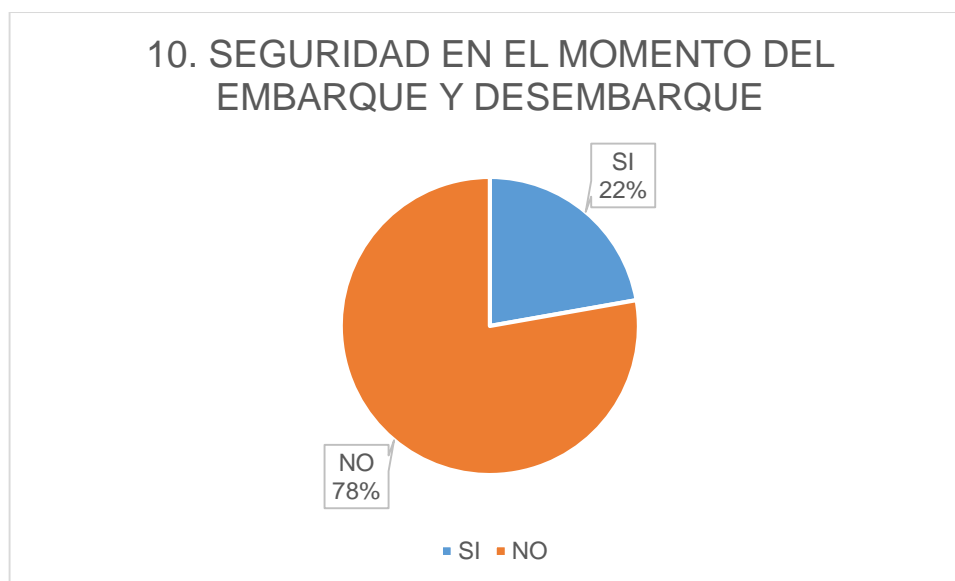
**8. ¿Se siente seguro en la empresa OSMORSAN S.A al momento de embarque y desembarque de la mercadería?**

**Tabla 09: Seguridad en el momento del embarque y descargue**

<b>SI</b>	<b>2</b>	<b>22%</b>
<b>NO</b>	<b>7</b>	<b>78%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana**

**Grafico 08: Seguridad en el momento del embarque y descargue**



**Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana**

**Análisis:**

Mediante el análisis se concluye: que el 78% nos muestra la presencia de seguridad en el momento del embarque y desembarque, y por otra parte está el 22% que nos indica que no está dotada de seguridad para las operaciones antes mencionadas.

## ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA OSMORSAN S.A

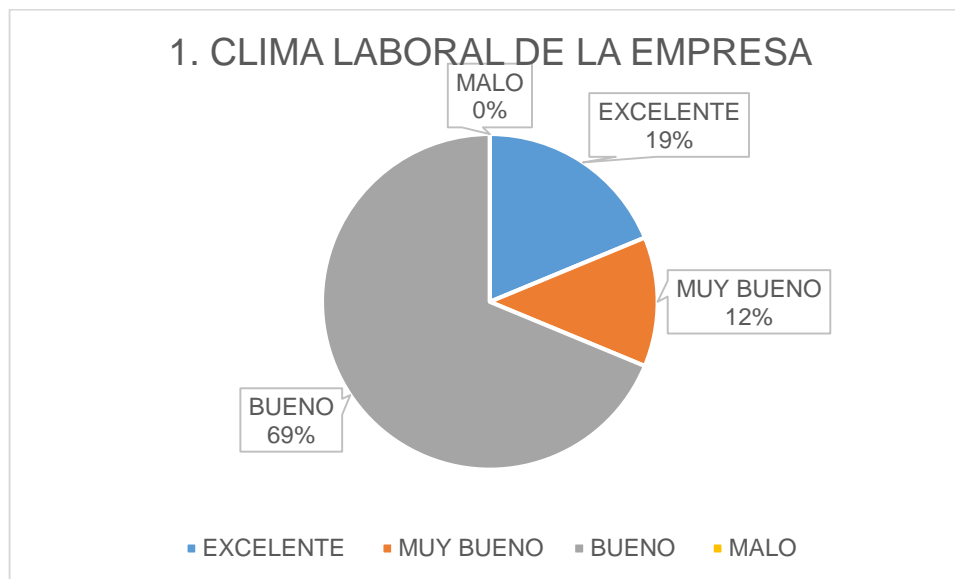
### 1.- ¿El clima laboral de la empresa es?

Tabla 10: Clima laboral de la empresa

EXCELENTE	3	19%
MUY BUENO	2	13%
BUENO	11	69%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

Grafico 09: Clima laboral de la empresa



Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

### Análisis:

Mediante el análisis se concluye: que el 69% indica que Bueno, un 19% excelente y un 12% muy bueno por lo tanto se considera que el clima laboral de la empresa es bueno con un 69% lo cual lo indica los encuestados.

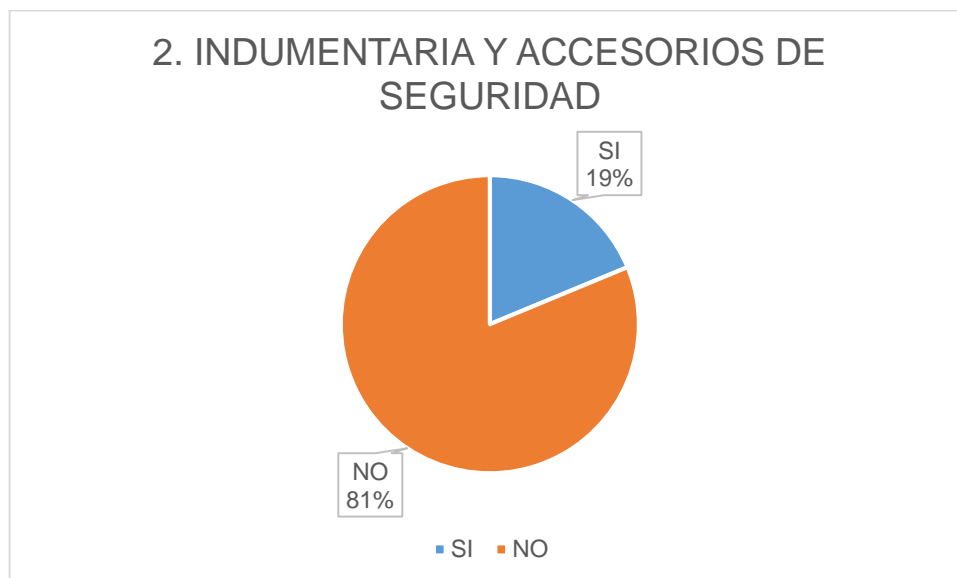
## 2.- ¿Dispone usted de indumentaria y accesorios de seguridad?

Tabla 11: Indumentaria y accesorios de seguridad

SI	3	19%
NO	13	81%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

Grafico 10: Indumentaria y accesorios de seguridad



Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

### Análisis:

Mediante el análisis se concluye que: un 81% indica que No, y un 19% indica que si, por lo tanto se define que el 81% indica que no posee indumentaria y accesorios de seguridad, de lo cual no lo poseen por desconocimiento de su uso.

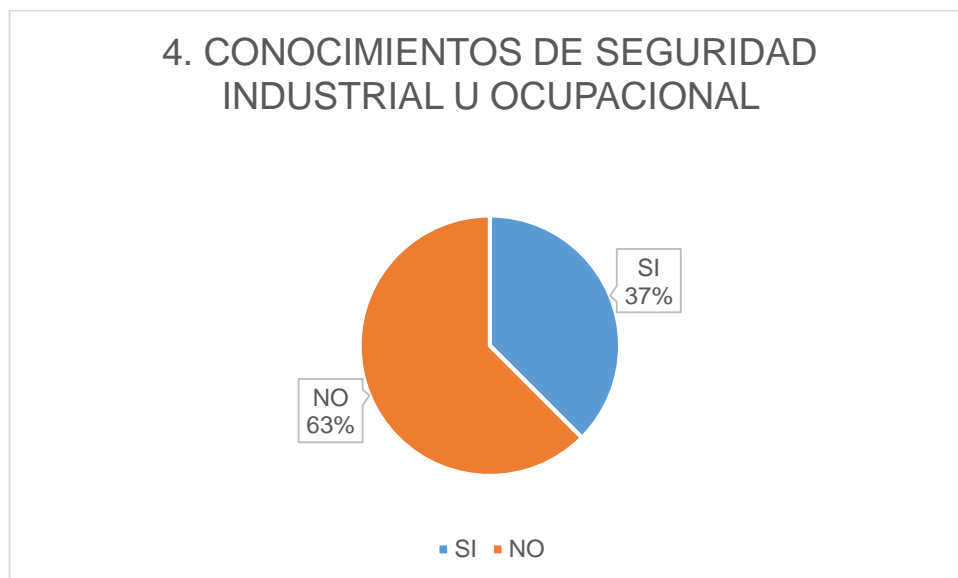
### 3. ¿Posee conocimientos de seguridad industrial u ocupacional?

Tabla 12: Conocimientos de seguridad industrial u ocupacional

SI	6	38%
NO	10	63%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

Grafico 11: Conocimientos de seguridad industrial u ocupacional



Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

#### Análisis:

Mediante el análisis se concluye que: un 63% de los encuestados indican que no y un 37% indica que si, por lo tanto se define que un 63% de los encuestados indican que no tienen conocimiento de seguridad industrial ni mucho menos de ocupacional.

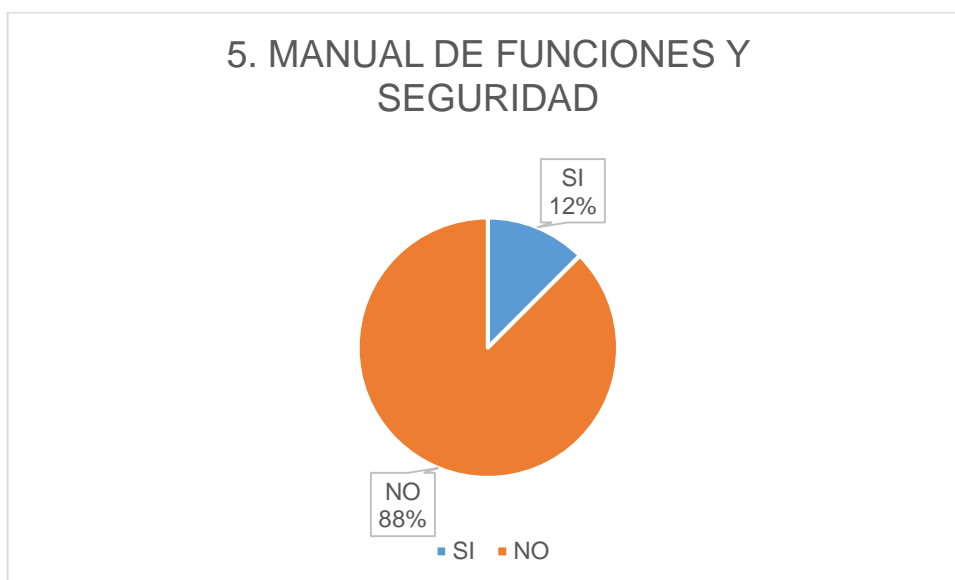
#### 4. ¿Dispone de un manual de funciones y seguridad?

Tabla 13: Manual de funciones y seguridad

SI	2	13%
NO	14	88%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

Grafico 12: Manual de funciones y seguridad



Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

#### Análisis:

Mediante el análisis se concluye que: en un 88% de los encuestados indican que no y un 12% indica que si, por lo tanto un 88% de los encuestados indican que no poseen un manual de funciones y seguridad por lo tanto atribuye a su desconocimiento en ciertos temas de seguridad.



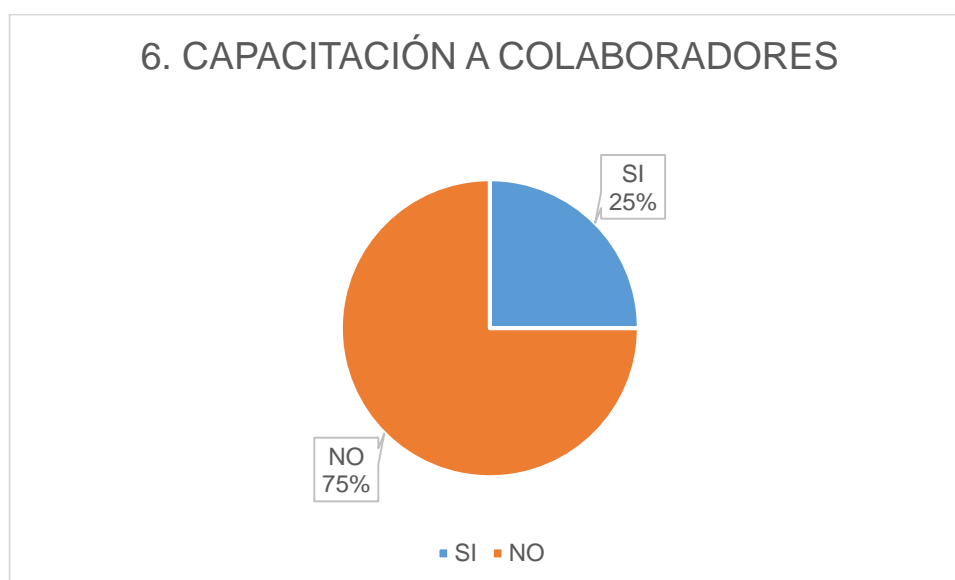
## 5. En el tiempo que lleva laborando, ¿ha recibido algún tipo de capacitación?

Tabla 14: Capacitación a colaboradores

SI	4	25%
NO	12	75%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

Grafico 13: Capacitación a colaboradores



Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

### Análisis:

Mediante el análisis de los datos se concluye que: en un 75% de los encuestados indica que no y un 25% indica que si, por lo tanto se define que un 75% de los encuestados no han recibido capacitación en temas de seguridad ocupacional y lo que concierne a la seguridad portuaria.

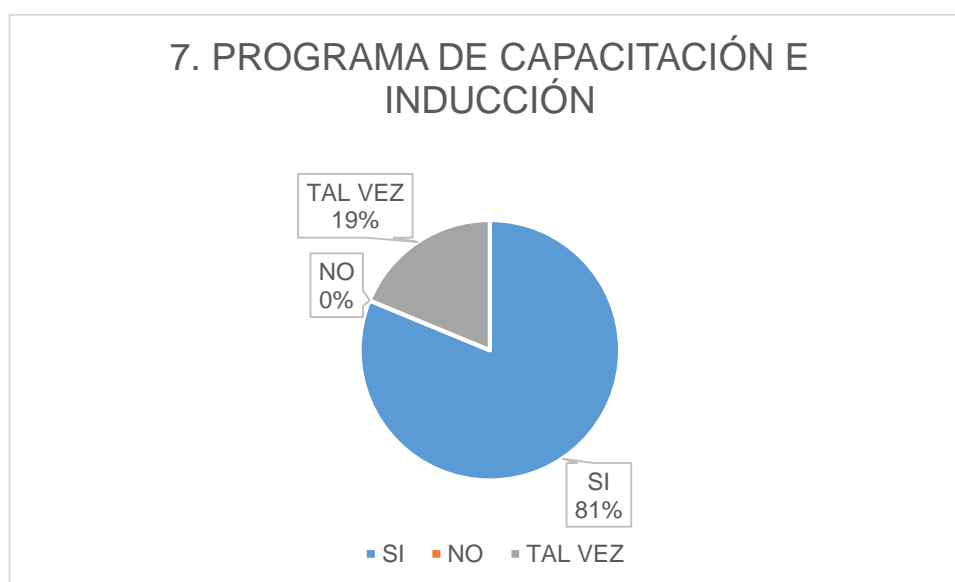
**6. Desearía formar parte de un programa de capacitación e inducción a su puesto de trabajo con la finalidad de salvaguardar su integridad.**

**Tabla 15: Programa de capacitación e inducción**

SI	13	81%
NO	0	0%
TAL VEZ	3	19%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana**

**Gráfico 14: Programa de capacitación e inducción**



**Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana**

**Análisis:**

Mediante el análisis de los datos se concluye que: en un 81% indica que si y un 19% indica que tal vez, por lo tanto un 81% de los encuestados indica que si desea formar parte de un programa de capacitación e inducción de temas de seguridad portuaria.

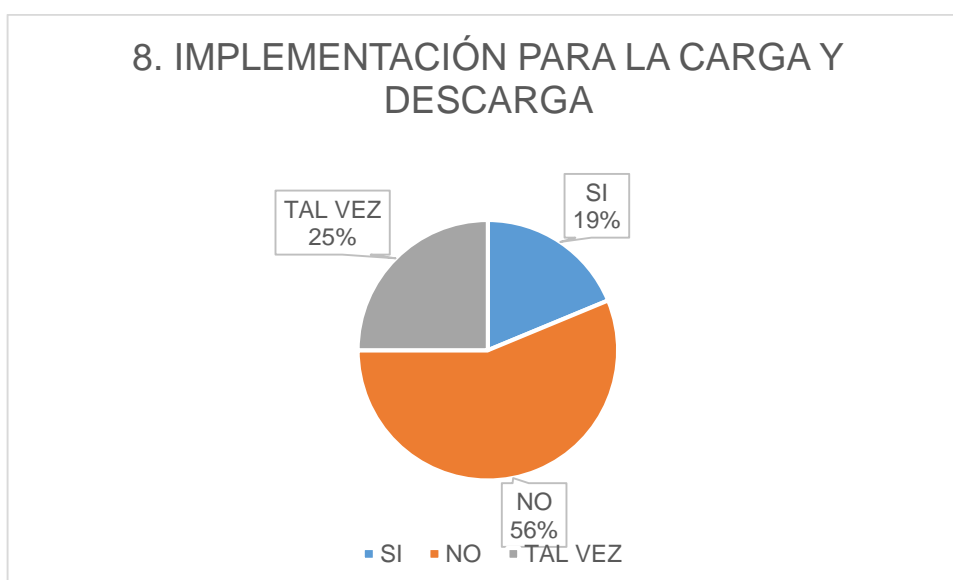
**7. ¿Considera usted de que la empresa dispone de toda la implementación de seguridad para la carga y descarga de mercaderías?**

**Tabla 16: Implementación para la carga y descarga**

SI	3	19%
NO	9	56%
TAL VEZ	4	25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

**Grafico 15: Implementación para la carga y descarga**



Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

**Análisis:**

Mediante el análisis de los datos se concluye que: un 56% indica que no, un 25% indica que tal vez y un 19% indica que si por lo tanto, un 56% de los encuestados indican que no poseen implementación para la carga y descarga de la mercadería por lo que se concluye en la creación de un manual de funciones y seguridad para la empresa.

## PLAN DE MEJORA

Tabla 17: Plan de mejora

<b>Oportunidad para la mejora:</b> Creación de un plan de estratégico para el control y seguridad durante el desembarque y traslado de las mercaderías de la empresa OSMORSAN S.A					
<b>Objetivo:</b> Mejorar el desembarque y traslado de la mercadería mediante la capacitación e inducción de un manual de seguridad y control de mercaderías para la empresa OSMORSAN S.A					
<b>Responsable:</b> Jennyfer Tatiana Osorio Santana					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Diseñar un plan de mejoramiento basado en capacitación e inducción de un manual de seguridad y traslado de mercadería	Gerente general y asistente.	Mediante la investigación y análisis de los resultados obtenidos tomando en consideración la perspectiva tanto de cliente como de colaboradores	Por el desconocimiento de los colaboradores en temas de seguridad a su vez de un manual por la ausencia del mismo en la empresa.	En la empresa OSMORSAN S.A	En el periodo 2018

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

# **ANEXOS**

## **INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN**

#### **COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

- Estimados mí nombre es Jennyfer Osorio Santana, estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología ITB, me encuentro en el proceso de proyecto de titulación previo a la obtención del título de Tecnóloga en Administración de Empresas.
- La siguiente encuesta está dirigida a los clientes de la empresa OSMORSAN S.A con el propósito de conocer información relevante para el desarrollo del proyecto “Implementación de un plan estratégico para el control y seguridad durante el desembarque y traslado de las mercaderías de la empresa OSMORSAN S.A”.
- Para la resolución de esta encuesta disponemos de las siguientes instrucciones:
  - Lea detenidamente cada uno de los enunciados para su mejor comprensión
  - Encierre en un círculo la respuesta del enunciado que usted considere conveniente
  - Para la realización de la presente encuesta se recomienda el uso de bolígrafo color azul

Se pide encarecidamente que las respuestas proporcionadas en la encuesta contengan total sinceridad para de esa manera considerar la información como confiable.

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA OSMORSAN S.A

NOMBRES COMPLETOS (OPCIONAL):

---

EDAD: \_\_\_\_\_ GÉNERO: MASCULINO. \_\_\_\_\_ - FEMENINO \_\_\_\_\_

**1.- ¿Usted utiliza los servicios de transporte de carga?**

SI NO

**2.- ¿Usted, adicional de los servicios de transporte de carga, también adiciona los servicios de descarga?**

SI NO A VECES

**3.- Habitualmente realiza transporte de carga de sectores como:**

Viveres Electrónica Construcción Metalúrgica Varios

**4. ¿La empresa OSMORSAN S.A proporciona de elementos de seguridad extra al momento del desembarque?**

SI NO

**5. ¿La empresa OSMORSAN S.A proporciona indicaciones de seguridad al momento de prestar sus servicios**

SI NO A VECES

**6. Mediante la observación ¿los empleados de la empresa OSMORSAN S.A utilizan accesorios e indumentaria de seguridad?**

SI NO

**7. Considera que la empresa OSMORSAN S.A está capacitada en temas de seguridad**

SI

NO

TAL VEZ

**8. ¿Se siente seguro en la empresa OSMORSAN S.A al momento de embarque y desembarque de la mercadería?**

SI

NO

Gracias por participar en esta encuesta, ya que será utilizada para el desarrollo de soluciones de seguridad e integridad de la empresa.

Atte.

Jennyfer Tatiana Osorio Santana



## **INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN**

#### **COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

- Estimados mí nombre es Jennyfer Osorio Santana, estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología ITB, me encuentro en el proceso de proyecto de titulación previo a la obtención del título de Tecnóloga en Administración de Empresas.
- La siguiente encuesta está dirigida a los colaboradores de la empresa OSMORSAN S.A con el propósito de conocer información relevante para el desarrollo del proyecto “implementación de un plan estratégico para el control y seguridad durante el desembarque y traslado de las mercaderías de la empresa OSMORSAN S.A”.
- Para la resolución de esta encuesta disponemos de las siguientes instrucciones:
  - Lea detenidamente cada uno de los enunciados para su mejor comprensión
  - Encierre en un círculo la respuesta del enunciado que usted considere conveniente
  - Para la realización de la presente encuesta se recomienda el uso de bolígrafo color azul

Se pide encarecidamente que las respuestas proporcionadas en la encuesta contengan total sinceridad para de esa manera considerar la información como confiable.

ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
OSMORSAN S.A

NOMBRES COMPLETOS (OPCIONAL):

\_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_ GÉNERO: MASCULINO. \_\_\_\_ - FEMENINO \_\_\_\_

CARGO ACTUAL: \_\_\_\_\_

**1.- ¿El clima laboral de la empresa es?**

Excelente                  Muy Bueno                  Bueno                  Malo

**2.- ¿Dispone usted de indumentaria y accesorios de seguridad?**

SI                          NO

**3. ¿Posee conocimientos de seguridad industrial o ocupacional?**

SI                          NO

**4. ¿Dispone de un manual de funciones y seguridad?**

SI                          NO

**5. En el tiempo que lleva laborando, ¿ha recibido algún tipo de capacitación?**

SI                          NO

**6. Desearía formar parte de un programa de capacitación e inducción a su puesto de trabajo con la finalidad de salvaguardar su integridad.**

SI                          NO                          TAL VEZ

**7. ¿Considera usted de que la empresa dispone de toda la implementación de seguridad para la carga y descarga de mercaderías?**

SI

NO

TAL VEZ

Gracias por participar en esta encuesta, ya que será utilizada para el desarrollo de soluciones de seguridad que salvaguarde la integridad de los que conforman la empresa.

Atte.

Jennyfer Tatiana Osorio Santana

## CRONOGRAMA

Se expone el siguiente cronograma con el fin de poner a conocimiento las actividades que se desarrollaran para el cumplimiento del plan de mejora que se basa en la aplicación de un programa de capacitación en temas de seguridad portuaria y la inducción de un manual de seguridad y traslado de mercadería para la empresa OSMORSAN S.A.

**Tabla 18: Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	SEMANAS							
	SEMANA 1				SEMANA 2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación de los temas para el programa de capacitación y el modelo del manual de seguridad y traslado de mercadería.	X							
Análisis de los temas para la capacitación y revisión del modelo de manual de seguridad y traslado de mercaderías		X	X					
Aprobación del contenido del programa de capacitación y aceptación del modelo de manual de seguridad y traslado de mercadería.				X				
Exposición e inducción de los temas del programa de capacitación e inducción del manual de seguridad y traslado de mercaderías para los colaboradores de la empresa OSMORSAN S.A					X			
Medición de los resultados obtenidos posterior a la capacitación e inducción del manual de seguridad y traslado de mercadería en los colaboradores.								X

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

## FINANCIAMIENTO

El financiamiento de la mejora entre ellos los valores que están inmersos en el programa de capacitación y el diseño e inducción del manual de seguridad y traslado de mercaderías para los colaboradores estará a cargo del gerente general de la empresa en el cual se detalla en el cuadro a continuación todos los valores inmersos en el mismo.

Tabla 19: Financiamiento de la mejora

<b>N</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
1	Desarrollo del plan de mejora	1	\$ 150.00	\$ 150.00
2	Insumos de hojas tamaño A4	2	\$ 3.00	\$ 6.00
3	Reproducción del material	17	\$ 2.50	\$ 42,50
4	Capacitación a colaboradores	1	\$ 150.00	\$ 150.00
5	Medición posterior a la implementación de la capacitación	2	\$ 200.00	\$ 400.00
<b>TOTAL DEL FINANCIAMIENTO</b>				<b>\$748,50</b>

Elaborado por: Jennyfer Osorio Santana

Mediante la tabla de financiamiento podemos determinar que valores van a estar inmersos en el plan de mejora de las cuales se podrán pronosticar o evaluar para la inversión del mismo.

El programa de capacitación estará a cargo de personas especializadas en seguridad portuaria a su vez será potenciada por los directivos de la empresa para de esta manera generar una consciencia y la importancia de estos temas dentro de la empresa para el bienestar de los empleados.

La inducción estará a cargo de los directivos de la empresa a su vez de la reproducción total del manual, para efectos del mismo la medición de los resultados posterior a la capacitación y aplicación del manual estará a cargo de personas especializadas en medición para de esta manera generar un alcance de temas o a su vez alcance al manual si es necesario a fin de realizar una mejora continua.

## CONCLUSIONES

- Se fundamentó de manera teórica todo lo relacionado a la problemática que se presentó al inicio de la investigación.
- Mediante el análisis se determinó las causas de la problemática de las cuales se daban en la empresa.
- Se realizó la respectiva aplicación de métodos de investigación entre ellos las herramientas para el levantamiento de la misma, de las cuales se realizó la aplicación de la encuesta tanto para clientes como para colaboradores.
- Basado en el análisis y la tabulación de los datos se determinó que la empresa no cuenta con un manual de seguridad y traslado de mercaderías y a su vez el personal no se encuentra capacitado en dichos temas.
- La ausencia de dichos temas, un manual y de implementación de seguridad podría conllevar riesgos en la práctica laboral de los empleados de la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Desarrollar y aplicar un manual de seguridad y traslado de mercaderías en la que se determine maneras en la que los colaboradores deben de proceder frente a las labores de traslado de mercadería como de su desembarque pero considerando la seguridad integral de los mismos.
- Elaborar una jornada de capacitación en la cual se desarrollaran temas basados en la seguridad portuaria en el manejo de mercaderías tanto en su embarque como desembarque y el traslado respecto que contribuya al conocimiento y entendimientos de los riesgos que conllevan la mala práctica de la seguridad portuaria.
- Poner en marcha un seguimiento que permita la medición posterior a la capacitación e implementación del manual, a fin de que se conozca la situación actual de las distintas aplicaciones e implementación para de esta manera realizar las respectivas correcciones a tiempo para evitar inconvenientes posteriores.
- Dotar de implementos de seguridad a todos los colaboradores de la empresa tanto operativos, administrativos y visitantes para que se cumpla a cabalidad el objetivo de la mejora en el cual salvaguarda la seguridad de los que conciernen a la empresa ORMOSAN S.A

## **MISIÓN**

OSMORSAN S.A es una empresa que brinda la transportación marítima para satisfacer totalmente las necesidades de nuestros clientes a través de la excelencia en el servicio de desembarque y entrega de mercadería.

## **VISIÓN**

Ser una empresa sólida, confiable y líder en el cantón Isabela desarrollando nuestros recursos humanos y técnicos para alcanzar un alto estándar de calidad.



## **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

Los temas de la jornada de capacitación se realizarán en el segundo mes de la implementación en la semana uno hasta la semana tres previo a la medición de los resultados y estará a cargo de un capacitador especializado en temas de seguridad ocupación y portuaria a fin de que los temas sean desarrollados y despejados en su totalidad, el tiempo a emplear será lunes, miércoles y viernes desde las 08:00 a 9:30 o empleando una hora y treinta minutos según lo coordine la gerencia general basado en las tareas diarias.

Los temas que se emplearán en el programa de capacitación eran los siguientes:

### **1. La seguridad marítima**

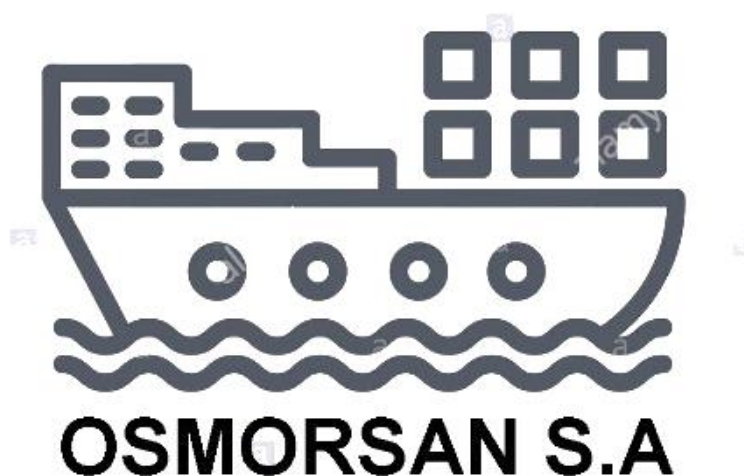
- 1.1. Seguridad marítima actual
- 1.2. Reacción a la amenaza
- 1.3. Planificación de la seguridad portuaria

### **2. Fundamentos de la seguridad portuaria**

- 2.1. Objetivos y principios de la seguridad portuaria
- 2.2. Ciclo de la planificación de la seguridad portuaria
- 2.3. Estudio de la seguridad y evaluación del riesgo
- 2.4. Plan de seguridad portuaria

### **3. Implementación de la seguridad portuaria**

- 3.1. Uso de los implementos
- 3.2. Medidas y procedimientos de la seguridad portuaria
- 3.3. Casos prácticos de evaluación
- 3.4. Evaluación y retroalimentación



**MANUAL DE SEGURIDAD OCUPACIONAL Y  
MANEJO DE MERCADERIAS**

<b>Código: 01012018</b> <b>Revisión Nª 01</b>	<b>Elaborado por:</b> Jennyfer Osorio Santana	<b>Revisado por:</b> Gerencia General	<b>Aprobado por:</b> Gerencial General y asistencia técnica.
--	---	--	--

**INSTRUCCIONES PARA EL USO CORRECTO DEL MANUAL**

Se recomienda la lectura detenida de los pasos que muestra el presente manual, a fin de lograr los fines propuestos:

1. Lea detenidamente los objetivos ya sea el general como los específicos
2. Examinar los objetivos mencionados con anterioridad
3. Establezca una afinidad de cumplimiento de los objetivos específicos con el general
4. Lea y determine lo más importante
5. Mediante la adecuada cultura de lectura analice los temas
6. Consulte con el especialista las dificultades encontradas en el presente manual

## **INTRODUCCIÓN**

La empresa OSMORSAN S.A, considera que cada uno de sus colaboradores y cada cliente son de gran valor por lo cual ha diseñado un manual de seguridad ocupacional y manejo de mercadería en la cual lo provee de herramientas para de esa manera preservar la seguridad de cada empleado, cliente y entorno en donde se desarrolla la empresa.

El manual está confeccionado en unidades que se dividen de la siguiente manera:

- Unidad 01: Gestión Administrativa
- Unidad 02: Gestión del Talento Humano

**UNIDAD 01: GESTION ADMINISTRATIVA**

**OBJETIVO GENERAL**

Definir normas de seguridad, las regulaciones y procedimientos básicos que se encuentre en vigencia para crear un ambiente seguro de trabajo.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Definir normas hacia los colaboradores y clientes tanto como los actuales como los futuros
2. Generar conciencia en los colaboradores y que los clientes se familiaricen con los mismos

Los empleados dentro de la aplicación de la seguridad ocupacional, tenemos como responsabilidad la protección propia para la realización de las actividades, y saber que hacer frente a incidentes o accidentes que tientes contra nuestra integridad, para ellos se debe de trabajar basado en los siguientes fundamentos:

- Responsabilidad.
- Prioridad.
- Incentivo y selección
- Eficiencia

### **Responsabilidad**

La gerencia general tendrá como responsabilidad el monitoreo de las actividades realizadas de los colaboradores, de las cuales se promoverá el liderazgo para de esta manera promover el cuidado de la seguridad ocupacional de cada uno de ellos, basado en que el gerente general es la autoridad máxima para influencia en las actividades en el área de trabajo. A su vez el colaborador está en facultad de rechazar todo acto y condición que no se procedente para su seguridad y en la que esta atente la integridad física.

### **Prioridad.**

Las actividades se realizaran basada en la seguridad que todo el personal es de vital importancia, ya sea que el personal se encuentre inmerso o los clientes en general, ya que se determina como un fundamento primordial, por la manera en la que la empresa colocara como primera instancia la seguridad de todos aquellos que estén dentro de las operaciones generales de la empresa.

### **Incentivo y selección**

Durante el proceso de selección del personal se determinara dentro de las clausulas el incentivo al rendimiento para que se considere de primera instancia la importancia de la seguridad dentro de las actividades a realizar.

Los directivos en general, se caracterizaran por reconocer el desempeño y principalmente por el desempeño tanto de la utilización de los componentes de seguridad como el fomento de la cultura de seguridad para que de esta manera lo que se inició como un incentivo se convierta en una cultura organizacional.

### **Eficiencia.**

En conjunto con todos los departamentos se impulsara las correctas prácticas que brinden de cierta manera las buenas prácticas y los niveles de seguridad tanto en desempeño como en procedimiento entre ellos encontramos, las políticas, la capacitación y los estándares implementados.

**UNIDAD 02: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**OBJETIVO GENERAL**

Potenciar el recurso humano

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Establecer el mecanismo de la selección del personal
2. Definir las políticas para la capacitación



La gestión del talento humano busca el cumplimiento de las políticas y de las normas en temas de seguridad y de salud ocupacional, es de manera indispensable establecer y mantener la competencias de los empleados y de los clientes entre ellos la capacitación y al experiencia.

### **Selección de personal**

El programa de selección física y garantiza la competencia física y mental del trabajo a empelarse de las cuales es posible adquirirlas mediante la capacitación y entrenamiento, de las cuales se realiza las evaluaciones pertinentes, evaluación del estado físico, psicológicos y exámenes médicos y pruebas en las que están vinculadas las actitudes y aptitudes específicas.

### **Comunicación**

Se implantará una comunicación de carácter vertical escrita hacia los trabajadores, mediante la idea de organización, responsabilidades en seguridad, adicional se implantará de manera ascendente de la cual los trabajadores comunican a los superiores.

### **Capacitación**

Se impartirá capacitaciones de manera continua en la cual se dictara capacitaciones sobre los riesgos en el puesto de trabajo y sobre los riesgos generales de las actividades cotidianas. Las capacitaciones deben de quedar plasmadas por escrito y se basaran en medidas de:

- Peligros y riesgos específicos
- La política de seguridad
- Reportes de peligros, incidentes y accidentes
- Acciones en caso de emergencia

### **Equipos de protección personal**

Los equipos de protección personal o EPP, son accesorios y vestimenta de las cuales son empelados por los colaboradores a fin de protegerse de posibles lesiones.

Los equipos de protección personal, constituyen uno de los conceptos más básicos en cuanto a la seguridad en el lugar de trabajo, y se denotan necesarios cuando los peligros son tan impredecibles.

Entre los accesorios y vestimenta de las cuales los colaboradores deben de utilizar tenemos los siguientes:

Protección de cabeza:	Casco
Protección de ojos y cara:	Gafas
Protección de oídos:	Tapones
Protección respiratoria:	Respiradores de filtro mecánico
Protección de manos y brazos:	Guantes de cueros o de lona
Protección de pies y piernas:	Botas de goma con suela antideslizante
Cinturones de seguridad:	Fajas de protección lumbar
Ropa de protección	Overoles de goma o de tela con cintas reflectoras

FOTOGRAFIAS DE LAS OPERACIONES DE OSMORSAN S:A







## BIBLIOGRAFÍA

2021, P. N. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir 2017 - 2021* . Quito : Plan nacional del buen vivir .

Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Mexico: 5ta. Fidia G. Arias Odón.

Banguera Ordoñez, M. A. (2017). *Análisis de los procesos de operaciones portuarias al arribo de las naves en autoridad portuaria de Esmeraldas*. Ecuador: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, .

Constitucion. (2008). *Cosntitucion de la Republica del Ecuador* . Quito : In Arts.

Danhke, L. (1989). *Metodología y técnicas de la investigación*. s/n: independiente .

de Rada, V. D. (2007). *Tipos de encuestas considerando la dimensión temporal*. s/n: Papers: revista de sociologia.

Ecuador, R. g. (2000). *Reglamento general de la actividad portuaria en el Ecuador* . Quito : Direccion general de la marina mercante del litoral .

García, T. B. (2008). *Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (I)*. Nure investigación. Mexico: Independiente.

Gómez, S. &. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.

Grasso. (2006). *Metodologia de la investigacion* . Mexico : Indeoendiente .

López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo. Punto cero*. Mexico: Independiente.

Malthus, T. R. (1951). *Ensayo Sobre El Principio de La Poblacion*. Mexico: Akal Ediciones.

Plaza Perdomo Rafael Alberto (2016). (s.f.). *Implementación de patio para una terminal de contenedores en el puerto comercial de Esmeraldas* . UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, Facultad de Ingeniería y Ciencias Físicas y Matemática. .

Reinoso Haro , F. J. (2015). *Plan de seguridad física del puerto de Manta para prevenir riesgos de origen natural y antropico* . Manta : Universidad de las fuerzas armadas.

Sabino, C. A. (1992). *El proceso de investigación*. s/n: Independiente.



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CONTROL Y SEGURIDAD DURANTE EL DESEMBARQUE Y TRASLADO DE LAS MERCADERÍAS DE LA EMPRESA OSMORSAN S.A.”** y problema de investigación: **¿CÓMO MEJORAR EL SERVICIO DE SEGURIDAD DE LAS MERCADERÍAS DE LA EMPRESA OSMORSAN S.A UBICADA EN EL CANTÓN ISABELA PROVINCIA DE GALÁPAGOS, DURANTE EL DESEMBARQUE Y ENTREGA FINAL DE LAS MERCADERÍAS?**, presentado por **JENNYFER TATIANA OSORIO SANTANA** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Jennyfer Tatiana Osorio Santana

Tutor(a):

PhD. Ricardo Rodríguez Ayala




## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Akater  Luis Alberto Akater

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Firma