

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL
GTM HONDURAS S A de C V**

SUSTENTADO POR:

**FERNANDO JOSE RODRIGUEZ PAZ
21411211**

**PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION INDUSTRIAL Y DE
NEGOCIOS**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C A

ENERO, 2018

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	III
RESUMEN EJECUTIVO	IV
INTRODUCCIÓN	VII
CAPÍTULO 1	1
1.1 OBJETIVOS	2
1.1.1 Objetivo General	2
1.1.2 Objetivos Específicos	2
1.2 Reseña Histórica	2
1.3 Misión	4
1.4 Visión	4
1.5 Valores	4
CAPÍTULO 2	5
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS	6
2.1.1 Adecuación de Procedimientos en GTM ZONA LIBRE	7
2.1.1.1 Adecuación de los procedimientos Operativos	8
2.1.1.2 Adecuación de los procedimientos de Gestión MASS	10
2.1.1.3 Adecuación de los procedimientos de Créditos y Cobros	11
2.1.1.4 Adecuación de los procedimientos de Gerencia	12
2.1.1.5 Adecuación de los procedimientos de Compras	13
2.1.1.6 Adecuación de los procedimientos de Ventas	14
2.1.1.7 Adecuación de los procedimientos de Infraestructura y Tecnología	14
CAPÍTULO 3	16
3.1 SITUACIÓN ACTUAL	17
3.2 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACION DE INCIDENTE	18
3.2.1 Objetivos de la Investigación de Incidentes	19
3.2.2 Alcance	19
3.2.3 Responsabilidades	19
3.2.4 Procedimiento	20
3.2.5 Formato de Investigación de Incidente	22
3.2.5.1 Datos Generales del Incidente	23
3.2.5.2 Impacto del incidente	24

3.2.5.3	Daños a Personas.....	24
3.2.5.4	Incidente durante el transporte de productos	25
3.2.5.5	Hallazgos de la investigación y declaraciones	26
3.2.5.6	Investigación de las causas del incidente y acciones a tomar	26
3.2.5.7	Costos del incidente	27
3.2.5.8	Datos y Firma del equipo de investigación	27
3.2.6	Plan de Capacitación	28
3.3	IMPACTO DE LA PROPUESTA	30
CAPÍTULO 4.....		32
4.1	CONCLUSIONES	33
4.2	RECOMENDACIONES.....	34
4.2.1	Recomendación a GTM HONDURAS S A de C V	34
4.2.2	Recomendación a Universidad Tecnológica Centroamericana	34
4.2.3	Recomendación a los Estudiantes	34
BIBLIOGRAFÍA		35
GLOSARIO DE TÉRMINOS		36
ANEXOS		38
Anexo 1: Formato de Investigación de Incidentes		39
Anexo 2: Logotipos de GTM HONDURAS		42
Anexo 3: Encabezado del informe de procedimiento		42
Anexo 4: Control de cambio de procedimientos.....		42
Anexo 5: Encabezado de Procedimiento de Investigación de Incidentes		42
Anexo 6: Control de Cambio de Investigación de Incidentes.....		43
Anexo 7: Comprobante de Capacitación.....		43
Anexo 8: Organigrama de GTM HONDURAS		1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Costos de Procedimiento y Formato	27
Tabla 2: Cronograma de Capacitación	28
Tabla 3: Costos de capacitación por empleado	29
Tabla 4: Costos de la energía por la Capacitación	29
Tabla 5: Escenario de Costo por Incidente	30
Tabla 6: Beneficio de la Investigación.....	30

RESUMEN EJECUTIVO

GTM (Grupo Transmerquim) trabaja día con día en ser líder del mercado, en el rubro de la importación, comercialización y distribución de químicos para las empresas; alcanzando sus clientes con la garantía de la calidad y servicios en los productos que ofrece. GTM opera en 13 países del continente americano, y así mismo cuenta con oficinas de compras y logística en Nueva Delhi (India) y Beijing (China). (GTM, s.f.). La distribución de sus productos es en la industria de agroquímicos, petróleo y gas, pintura e industrias relacionadas.

GTM HONDURAS forma parte de las metas del Grupo Corporativo desde el año 2001, siendo este un gran líder en el mercado de productos químicos a nivel nacional. La participación y demanda aumenta cada año, comprometidos a suministrar los productos o químicos a tiempo. Su disponibilidad de inventario hace atractiva la diversidad y variedad de productos a ofrecer. GTM HONDURAS actualmente surte a empresas del sector maquilero, dedicadas al rubro textil, a fábricas de producción de botanas, al sector farmacéutico, al sector agrícola, y ferreterías de venta al menudeo; siendo el producto de mayor movimiento comercial, el Thinner, con sus diferentes presentaciones y usos.

La empresa importa alrededor de 457 tipos de químicos al año, disponibles en el mercado. Cada producto tiene un grado de severidad o de riesgo, y la manipulación de ellos debe ser controlada. GTM tiene claro el compromiso con la calidad, el medio ambiente, la salud y seguridad de los funcionarios, clientes, proveedores y operaciones. Para ello la empresa cuenta con el Sistema Integrado de Gestión, denominado Medio Ambiente, Salud y Seguridad MASS, el cual cumple con los estándares más altos de la industria a nivel mundial.

Los requisitos de calidad, respecto al medio ambiente y manejo de productos cumplen con las normas internacionales Responsible Care Management System RCMS, Organización Internacional de Estandarización ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007. (GTM, s.f.).

La organización propone a sus empleados y nuevos integrantes, involucrarse en el proceso de mejora, que por medio de las ideas de los colaboradores sea fructífero y de bien a los procedimientos de trabajo. La implementación de la mejora no solamente hace eficiente un proceso de trabajo, sino también conlleva a mejorar las medidas de seguridad o prevención de accidente, y esto beneficia en los costos y utilidad de la empresa. Como parte del mejoramiento de las medidas de seguridad también se requiere compromiso de parte de la organización y los colaboradores para respetar y seguir las políticas establecidas.

Debe quedar claro que los accidentes son inesperados en su mayoría, y que por falta de cumplimiento y no tomar las medidas adecuadas, este puede incrementar su severidad. Pero cuando el incidente ocurre se debe inmediatamente indagar en las causas de este, al igual que todo el daño que provoco, incluyendo aspectos como salud, bienes, o imagen pública. Para esto la empresa debe tomar acciones que lleven a un cambio y que vuelva seguro y eficiente el trabajo. Ahora bien, debe considerarse que el análisis de los incidentes tiene un gran peso para evitar accidentes en un futuro y preparar al personal, para reducir los riesgos.

“Algunas veces, el análisis de los accidentes lleva a un cambio de diseño en un producto o en un proceso. En otros casos, se cambian los procedimientos de trabajo para evitar futuras ocurrencias, o cuando menos para minimizar los efectos adversos de dichas ocurrencias” (Asfashl & Rieske, 2010, pág. 33)

La insistencia de reforzar el conocimiento de los operarios para realizar sus actividades de forma segura, llega a ser una tarea para la Ingeniera de Seguridad y Salud, y su investigación y análisis provoca un impacto en cada uno de los colaboradores, pero es importante llevar a cabo la formalidad de los hechos que afectaron la integridad física.

Informar a los trabajadores de los hechos y causas de los accidentes que ya han ocurrido a sus compañeros de trabajo es un método muy efectivo de capacitarlos para evitar más lesiones y enfermedades. Por tanto, el análisis de las causas de los accidentes es el fundamento en el cual se basan la ingeniería de seguridad y salud, la planeación de inversión de capital, la capacitación, la motivación y otras funciones. (Asfashl & Rieske, 2010, pág. 34)

Y como parte de contribuir en el mejoramiento de las actividades de la empresa, "el analista debe luchar por mantener la concentración del análisis en el objetivo de identificar procesos, procedimientos o prácticas administrativas que requieren de un cambio para evitar ocurrencias futuras de accidentes similares" (Asfashl & Rieske, 2010, pág. 34).

INTRODUCCIÓN

El conocimiento aplicado denota la experiencia y capacidad que se ejerce en cualquier práctica, ésta se vuelva convincente por sus resultados y acciones que puedan beneficiar o perjudicar una entidad. Los conocimientos fueron aplicados a GTM HONDURAS S A de C V, los cuales durante un periodo de tres meses del 11 Octubre al 20 de Diciembre, se determinó el potencial de los mismos. Como tareas asignadas de parte de la empresa a la formación de la Práctica Profesional, el departamento MASS delega el cargo de Asistente MASS al estudiante; cargo que se desarrolla para adquirir nuevas aptitudes profesionales.

Los capítulos que comprende el informe contienen, los objetivos generales y específicos y la información general de GTM HONDURAS como ser la naturaleza comercial, misión, visión y valores. Luego se presentan las actividades y tareas que se desempeñaron durante el periodo de Práctica Profesional, como ser la adecuación de los procedimientos de GTM HONDURAS a GTM HONDURAS ZONA LIBRE, y la forma de ser evaluados. Como última parte del contenido se presenta la propuesta de mejora enfocada al control y documentación de los incidentes, proponiendo el Procedimiento de Investigación de Incidentes como aporte a la búsqueda de las causas y las acciones a tomar en futuros incidentes. Por ultimo las recomendaciones y conclusiones contempladas en el proceso.

CAPÍTULO 1

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo General

- Aplicar los conocimientos y métodos de las ciencias administrativas en GTM HONDURAS S A de C V, para contribuir en la eficiencia de las actividades que trabajan para la seguridad industrial y salud ocupacional regidas por las normas internacionales que instruyen a el bienestar de los colaboradores.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Proporcionar apoyo para la redacción y adecuación de los procedimientos de GTM HONDURAS ZONA LIBRE, y realizarlo de acuerdo a las políticas MASS y evaluaciones del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC.
- Utilizar programas y métodos óptimos para el desarrollo de las actividades en las áreas que requieran apoyo y contribuir en la eficiencia de las mismas.
- Proponer un plan de mejora que indague en los incidentes en GTM HONDURAS, por medio de un procedimiento claro que dicte la forma de cómo llevar a cabo la investigación.

1.2 Reseña Histórica

GTM Corporativo tiene su origen a principios de la década de los ochenta, cuando el Sr. Frans Speets y el Sr. Richard Kellogg, decidieron formar empresas distribuidoras de

químicos en algunos países de Latinoamérica, involucrando con este fin a inversionistas locales que adoptaron al mismo tiempo la figura de Gerente General de cada operación. Bajo este tipo de estructura, GTM desarrolló sus operaciones en Centro América, en 1983 se presenta la oportunidad de adquirir afiliados en Guatemala, El Salvador, Honduras y Costa Rica y en 1992 en Nicaragua y Panamá por un período aproximado de diez años para la apertura de afiliados en la región centro del continente.

Para 1995, y con la intención de preparar la organización para una inserción más agresiva en el mercado latinoamericano y mundial, los Sres. Speets y Kellogg, adquieren la totalidad de las acciones en sus empresas y las fusionan en una sola organización, el Grupo Transmerquim S.A. Actualmente conocida como GTM, funciona como una entidad especializada en la comercialización y distribución de químicos y materias primas a nivel mundial.

En Honduras fue Constituida el 1 de septiembre de 1997. Inicio operaciones como Transquímica en el año 1985, empresa que se liquidó durante el 2001 para darle inicio operativamente como Grupo Transmerquim S A de C V, en Junio 2001 adquiriendo los activos de la empresa liquidada ubicadas en San Pedro Sula, Barrio La Guardia, 33 calle, 2da Avenida; y en Puerto Cortes, en el Barrio Campo Rojo, dentro de predio de la Empresa Nacional Portuaria, acceso por portón No. 1 donde cuenta con las instalaciones para descarga de buques y almacenamiento de gráneles y secos. En 1997 se hicieron modificaciones y anexos grandes en las instalaciones de la compañía en Puerto Cortes, como el cambio de tubería, interna y externa, construcción de una bodega para recepción y despacho de solventes y la construcción de la bodega de almacenamiento. El 20 de febrero del año 2017, Grupo Transmerquim S.A de C.V. cambia a GTM HONDURAS S.A. de C.V.

GTM HONDURAS ha sido comercializadora y distribuidora de materias primas y productos químicos en la industria agro, pintura, aceite y gas. GTM pone a disposición de sus clientes una gama de más de 500 productos que mantiene en inventario. Compra, transporta, almacena, procesa y empaca productos químicos a granel para satisfacer las necesidades específicas de los clientes finales.

1.3 Misión

Suministramos materias primas, soluciones y servicios innovadores, con excelencia, agregando valor a nuestros clientes y proveedores. (GTM, s.f.)

1.4 Visión

Ser líder en los mercados de distribución de las Américas. (GTM, s.f.)

1.5 Valores

- Excelencia
- Espíritu Emprendedor
- Integridad
- Trabajo en Equipo. (GTM, s.f.)

CAPÍTULO 2

2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS

GTM HONDURAS solicita que todo nuevo integrante tenga conocimiento de la empresa, como su naturaleza comercial y los procesos operativos que se ejecutan. El departamento MASS refuerza las medidas de seguridad establecidas en las instalaciones y los riesgos que se asumen dentro de ella. Enseña acerca de las acciones de primeros auxilios o acciones inmediatas en casos de emergencia. Después del tiempo de aprendizaje y reforzamiento, el Coordinador MASS asigna las tareas a realizar durante el periodo de práctica profesional, y para eso se denomina el cargo de Asistente MASS.

El Coordinador como jefe inmediato del Asistente MASS debe recibir avances de los trabajos que se han solicitado durante cada semana. La principal tarea del Asistente MASS es la redacción de los procedimientos de GTM HONDURAS ZONA LIBRE. En GTM HONDURAS los procedimientos de cada departamento y operación, son redactados, especificados y de fácil comprensión para el lector o colaborador dentro de la organización. La actualización o adecuación de los procedimientos es por el Asistente MASS, que en este caso es el encargado de Procedimientos Zona Libre.

El Coordinador y Asistente MASS vela por el cumplimiento de las políticas de Seguridad y Salud Ocupacional; dentro de sus responsabilidades, estrictamente se reporta si los procedimientos de cada área se están cumpliendo, ya que los lineamientos de los mismos ayudan a realizar las actividades correctamente. El encargado de redactar los procedimientos, Asistente MASS, debe observar, investigar y entrevistar todo el entorno comercial, operativo

y gerencial; al hacer esto proporciona un conocimiento de cómo se realizan las actividades y como se pueden mejorar, para su debida documentación.

Los procedimientos están ordenados según su importancia, siendo el primero como la tarea más importante, el cual durante el periodo de Practica Profesional fue el que más tiempo se tomó y de mayor dificultad en realizar. En todos los procedimientos se hizo cambio de logotipo, fecha de revisión¹, versión y modificación de control de cambio². En la actualización de algunos procedimientos se realizaron cambios en el contenido; el resto de los procedimientos su contenido no cambio, siendo estos genéricos. Cada uno de los procedimientos fue supervisado por el Coordinador MASS y serán evaluados y auditados por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC.

2.1.1 Adecuación de Procedimientos en GTM ZONA LIBRE

Como parte de las estrategias de GTM HONDURAS de alcanzar clientes potenciales y aumentar la utilidad, la empresa invierte en una nueva sucursal, pero constituida bajo la jurisdicción de zona libre.

La Zona Libre (...), es un área del territorio nacional bajo vigilancia fiscal y sin población residente. Su administración estará a cargo de la institución que cree o designe el Poder Ejecutivo. En dicha Zona Libre podrán establecerse y funcionar empresas comerciales e industriales, básicamente de exportación y de actividades conexas o complementarias, nacionales y extranjeras, bajo el régimen que se establece en la presente Ley. (Flores, Nuñez , & Panting, 1976)

¹ Ver Anexo 3: Encabezado del informe de procedimientos

² Ver Anexo 4: Control de Cambio de procedimientos.

Al ser constituir GTM HONDURAS ZONA LIBRE los procedimientos son redactados y realizados como un indicador de las funciones pertinentes de cada departamento, área y operación. Para ello el entregable de dicha asignación, es un manual de procedimientos, adecuado a las restricciones y leyes establecidas por el parque industrial, en el cual la empresa está ubicada. El manual comprende de la estructura de los procedimientos de:

- Operaciones
- Gestión MASS
- Créditos y Cobros
- Gerencia
- Compras
- Ventas
- Infraestructura y Tecnología.

2.1.1.1 Adecuación de los procedimientos Operativos

La comprensión del proceso operativo en GTM HONDURAS ZONA LIBRE es por medio de la observación y supervisión persistente para la debida adecuación de ellos; en la misma también se determinan oportunidades para el mejor funcionamiento dentro de la serie de pasos. La documentación de los pasos debe contener toda la información de las actividades, los involucrados o encargados de ejecutarla, como se debe realizar, y el equipo que se debe utilizar para hacerla. De estos se contemplan:

- Procedimiento para Transporte de Productos
- Reempaque y Trasvasado de Productos

- Identificación y Trazabilidad de Productos
- Almacenamiento y Manipulación de Productos Químicos
- Seguimiento y control de muestras
- Cuadratura de Inventario de Productos Terminados y Materias Primas
- Control de producto no conforme
- Carga y descarga de camiones, furgones y contenedores
- Carga de camión cisternas
- Descarga de Iso Tanques
- Formulación de solventes o mezclas de productos
- Lavado interno de tanques
- Envasado de productos en maxi cubos
- Control de productos incompletos.

En los procedimientos se actualizo y adecuo el Equipo de Protección Personal (EPP), materiales y equipo de trabajo que se utiliza específicamente en GTM HONDURAS ZONA LIBRE. Los procesos operacionales fueron redactados conforme a las condiciones del espacio físico de las instalaciones, por su distinta condición este cambia de forma considerable. En estos procedimientos aparte del contenido y sus respectivas indicaciones, también se cambia el formato de GTM HONDURAS a GTM HONDURAS ZONA LIBRE, como ser su logotipo, fecha de revisión y versión de documento³. El documento es revisado por el Coordinador MASS y aprobado por el Gerente de Operaciones.

³ Ver Anexo 3: Encabezado del informe de procedimientos

2.1.1.2 Adecuación de los procedimientos de Gestión MASS

Gestión MASS (Medio Ambiente Salud y Seguridad), como parte de la seguridad ocupacional de los empleados en GTM HONDURAS ZONA LIBRE, la importancia de estos procedimientos es la referencia que pueden tomar todos los colaboradores y partes interesadas acerca del nivel de seguridad y las políticas que se deben cumplir dentro de las instalaciones, o Parque Industrial en el cual está ubicada la empresa; tomando en cuenta que las instalaciones y restricciones de GTM HONDURAS ZONA LIBRE son diferentes a las de GTM HONDURAS. También se asume que existan otros tipos de riesgos o amenazas a la integridad física, y que por dicho motivo el contenido del Procedimiento cambie.

Para ello se redacta un instructivo para Oficiales de Seguridad, que especifique la serie de pasos que el equipo de seguridad realiza en el parque industrial, como ser el ingreso y salida de los camiones, furgones, cisternas, Iso Tanques, y los carros de los empleados o visitas al predio; este es adecuado a las políticas establecidas por el parque. También la redacción de los procedimientos pertenecientes a la gestión MASS son.

- Procedimiento prevención de la contaminación
- Monitoreo de las instalaciones
- Gestión de residuos
- Control de documentos
- Gestión de salidas no conformes
- Seguridad de visitas a las instalaciones operativas
- Reglamento MASS para contratistas

- Instructivo de manejo seguro de montacargas.

Se realizaron cambios en el formato, de GTM HONDURAS a GTM HONDURAS ZONA LIBRE, como ser su logotipo, fecha de revisión, versión de documento⁴ y tabla de control de cambio. El documento es revisado por el Coordinador MASS y aprobado por el Gerente de País.

2.1.1.3 Adecuación de los procedimientos de Créditos y Cobros

El manejo del pago de los clientes es controlado por el área de Créditos y Cobros, el cual es crucial para un pedido de venta. Para esto el cliente mantiene un historial de pago y crediticio en GTM HONDURAS. Por medio de las políticas establecidas en el departamento de Créditos y Cobros, el pedido no será ejecutado si el cliente no cumple con los requisitos, tales como retraso de pago, mora pendiente, o cierre de cuenta crediticia. También el proceso de facturación de compra y venta es realizado en el área de Crédito y Cobros. En el caso de GTM HONDURAS ZONA LIBRE, el producto almacenado esta exonerado de cargos o impuesto gubernamentales.

La introducción de mercancías a la Zona Libre (...) está exenta del pago de impuestos arancelarios, cargos, recargos, derechos consulares, impuestos internos, de consumo y demás impuestos y gravámenes que tengan relación directa o indirecta con las operaciones aduaneras de importación y exportación. (Flores, Nuñez , & Panting, 1976).

Para eso el procedimiento de Créditos y Cobros cambia en su contenido; si el producto o mercadería egreso de GTM HONDURAS ZONA LIBRE y fue vendida a otro parque Zona

⁴ Ver Anexo 3: Encabezado del informe de procedimiento.

Libre o con los mismos beneficios de Zona Libre, la factura será elaborada sin incluir ningún tipo de impuesto, pero si fue vendida a un cliente que no es Zona Libre, el producto debe ser nacionalizado e incluir los impuestos en la factura. Para esto cambia su procedimiento o contenido al igual que su formato, como su logotipo, Fecha de revisión, Versión documento de y el Control de Cambios. Es revisado y aprobado por el Coordinador Créditos y Cobros.

2.1.1.4 Adecuación de los procedimientos de Gerencia

La adecuación y redacción de los procedimientos de gerencia de GTM HONDURAS ZONA LIBRE, son pertinentes a las funciones ejecutadas y desarrolladas por la gerencia, los ejecutivos superiores, o tomadores de decisiones en GTM HONDURAS, que son los destinados a la dirección gerencial en GTM HONDURAS ZONA LIBRE. En este caso el formato y procedimiento es genérico y aplica de la misma forma, así que el contenido no cambia y únicamente se modifica el formato de GTM HONDURAS a GTM HONDURAS ZONA LIBRE, como ser su logotipo, fecha de revisión, versión de documento y control de cambio⁵. El documento es revisado por el Coordinador MASS y aprobado por el Gerente de País. Los procedimientos de Gerencia son:

- Procedimiento Comunicación y Consulta
- Control de registros
- Gestión de bienes de clientes y proveedores externos
- Acciones Correctivas
- Auditoria Interna

⁵ Ver Anexo 4: Control de cambio de procedimientos.

- Identificación de Peligros
- Valoración de Riesgos y Determinación de los Controles
- Gestión del cambio.

2.1.1.5 Adecuación de los procedimientos de Compras.

Debido a la naturaleza de la jurisdicción en la que está constituida GTM HONDURAS ZONA LIBRE, es necesario entender el proceso de Compras e Importaciones, ya que evita cualquier penalización o amonestación por parte de la ley impuesta por el Estado de Honduras referente a Zonas Libres, lo cual incluye la introducción de mercadería a Predio de Zona Libre.

La redacción y documentación de los procedimientos de Compras e Importaciones, incluye el ingreso del producto o mercadería a GTM HONDURAS ZONA LIBRE y su respectiva documentación legal para recibir el beneficio de exoneración de impuestos. Para ello se debe especificar en los procedimientos la función del Coordinador de Compras, el Coordinador de Importaciones y Asistente de Importaciones. En estos procedimientos aparte del contenido y sus respectivas indicaciones, también se cambia el formato de GTM HONDURAS a GTM HONDURAS ZONA LIBRE, como ser su logotipo, fecha de revisión, versión de documento⁶ y Control de cambios. El documento es revisado por el Coordinador de Importaciones y aprobado por el Gerente de Operaciones.

⁶ Ver Anexo 3: Encabezado del Informe de procedimientos.

2.1.1.6 Adecuación de los procedimientos de Ventas.

En este caso el formato y procedimiento es genérico y aplica de la misma forma, así que el contenido no cambia y únicamente se modifica el formato de GTM HONDURAS a GTM HONDURAS ZONA LIBRE, como ser su logotipo, fecha de revisión, versión de documento⁷ y Control de cambio. El documento es revisado por el Coordinador MASS y aprobado por el Gerente de Ventas. El proceso de ventas concierne a los procedimientos de:

- Gestión de Quejas y Sugerencias del cliente
- Comercialización y Ventas
- Evaluación de la satisfacción del cliente
- Calificación de clientes

2.1.1.7 Adecuación de los procedimientos de Infraestructura y Tecnología.

Con el propósito de mantener el debido cuidado con las instalaciones y equipos de GTM HONDURAS ZONA LIBRE, el Jefe de Infraestructura y Tecnología IT, vela por el correspondiente uso de cada uno de ellos. De igual forma la restricción del uso del equipo de GTM HONDURAS ZONA LIBRE será las mismas que de GTM HONDURAS. En este caso el formato y procedimiento es genérico y aplica de la misma forma, así que el contenido no cambia y únicamente se modifica el formato de GTM HONDURAS a GTM HONDURAS

⁷ Ver Anexo 3: Encabezado del Informe de procedimientos.

ZONA LIBRE, como ser su logotipo, fecha de revisión y versión de documento. El documento es revisado por el Jefe de IT y aprobado por el Gerente de País. Los procedimientos documentados son

- IT Local.
- Descripción y Mantenimiento de equipos e instalaciones.

CAPÍTULO 3

3.1 SITUACIÓN ACTUAL

GTM HONDURAS distribuidora de químicos y productos de alto riesgo, toma las medidas de seguridad para manipular, transportar o almacenar estos tipos de productos. Cada empleado debe estar capacitado para el manejo de los equipos y materiales que se utilizan para tener contacto con cualquier químico. La empresa toma en cuenta el riesgo que el colaborador o persona se expone, pero también los daños que pueden perjudicar el entorno; estas medidas de seguridad tal vez pudieron ser consideradas de algún incidente pasado. Como forma de analizar, se cuestiona en base a la cantidad de accidentes o incidentes ocurridos durante un periodo, como ser derrames, incendios, o empleados heridos o perjudicados. Pero, cuál es la forma en la que se documenta o registra un incidente ocurrido; para tal caso no existe tal documentación formal que pueda sustentar el hecho.

En GTM HONDURAS el registro de los incidentes no son documentados formalmente, únicamente se realizan anotaciones de lo sucedido en el registro de bitácora del Coordinador MASS, y se toman las medidas necesarias para restaurar y resolver el conflicto o emergencia. Se reúne al personal que estuvo involucrado o testigos, y los encargados del área donde sucedió el incidente, y se presentan las medidas y acciones correctivas.

Es de mucha importancia aclarar que la documentación, no tiene como fin ser parte de un material de capacitación, sino que este sea un método de investigación, que busque razones y causas, y que a su misma vez se obtenga información pertinente al tema, y evitar futuros incidentes.

3.2 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACION DE INCIDENTE

Durante el periodo de práctica profesional, el trabajo entre los compañeros y colaboradores fue de gran importancia para entender con facilidad cada área de la empresa, y de esta forma identificar oportunidades de mejoras; el involucramiento con el Departamento MASS y de Operaciones fue provechoso, dando por hecho su importancia y buscar la mejora continua para el bienestar de todos los colaboradores. La propuesta comprende en la realización de un procedimiento llamado Investigación de Incidente que incluye un formato⁸ que ayude a tener un mejor control de la documentación de los incidentes fortuitos que pueden ocurrir en las áreas de trabajo, a colaboradores permanentes y contratistas en las instalaciones de GTM HONDURAS durante horas laborales, al transportar productos o químicos de la empresa, áreas o instalaciones cercanas que fueron afectadas, o testigos o personas ajenas a GTM HONDURAS.

El manual del Procedimiento de Investigación del Incidente es elaborado bajo el mismo esquema que se realizan todos los procedimientos en GTM HONDURAS, con el logotipo de la empresa, el nombre del procedimiento, su respectiva fecha en la cual sería revisado y aprobado y la versión⁹, que sería 01 por ser procedimiento nuevo. El procedimiento contiene:

- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidades

⁸ Ver Anexo 1: Formato de Investigación de Incidentes.

⁹ Ver Anexo 5: Encabezado de Procedimiento de Investigación de Incidente

- Procedimiento
- Control de Cambios.

3.2.1 Objetivos de la Investigación de Incidentes

Realizar el seguimiento adecuado de un incidente con el fin de identificar la causa y determinar las medidas correctivas o preventivas, buscando de esa manera que el incidente no se repita. No se pretende buscar culpable al realizar esta investigación.

3.2.2 Alcance

Aplica para todos los eventos ocurridos en GTM HONDURAS. También se incluyen eventos ocurridos dentro de las instalaciones de la empresa a proveedores de servicio que hayan sido subcontratados, y también los eventos que ocurran fuera de las instalaciones de GTM HONDURAS en actividades de trabajo donde esté participando personal de empresa. Asimismo, se incluyen los incidentes ocurridos en ruta durante el transporte de productos químicos (mercancías peligrosas) a granel o empacados, con transporte propio o subcontratado por cualquier vía (terrestre, aérea o marítima).

3.2.3 Responsabilidades

Gerente de Operaciones:

- Apoya y asegura que se realice la investigación de incidentes.
- Informa los resultados de la investigación al comité gerencial local o al Coordinador Corporativo MASS.

Coordinador MASS:

- Lidera la investigación de incidentes.
- Lleva un control y registro de todas las investigaciones de incidentes realizadas.
- Lleva control de las horas laboradas.
- Guarda registro de toda investigación de incidente realizada.

3.2.4 Procedimiento

- Todo empleado de GTM HONDURAS está en la obligación de reportar todo incidente que ocurra o del cual sea testigo.
- Cuando ocurre un incidente (se entiende también que se debe activar la respuesta ante tal emergencia), el Gerente de Operaciones, junto con el Coordinador MASS, deben visitar el lugar del incidente y empezar a recabar toda la evidencia posible. Se debe asegurar que el área esté protegida y aislada, si fuera necesario.
- Advertir, en caso de ser necesario, al resto del personal sobre el incidente de modo que se abstengan de acudir al área donde ocurrió el evento hasta que haya sido protegida. En caso en el que se haya dado una brecha de seguridad física en la cual no exista peligro para el resto del personal, el evento se debe investigar confidencialmente y se deben tomar las acciones inmediatas para la recuperación del nivel de seguridad adecuado.
- Registrar toda evidencia visualmente. De ser posible, la toma de fotografías y video es una herramienta muy valiosa, así también dibujos y diagramas que pueden aparecer en un informe. Es muy importante señalar que el ingreso y uso de cámaras

fotográficas y/o video a las instalaciones de GTM HONDURAS, debe ser autorizado por el Gerente de Operaciones.

- Identificar quién estuvo involucrado y cualquier otra persona que sirva como testigo del incidente o los factores que contribuyeron al mismo.
- Entrevistar a los testigos tan pronto como sea posible. La validez de sus declaraciones es mayor inmediatamente después del incidente. Debe entrevistarlos individualmente y en privado para que los comentarios de unos no influyeran las respuestas de otros.
- La investigación del incidente debe registrarse en el formato de investigación de incidentes, al cual se le debe anexar cualquier evidencia o documento que ayude a esclarecer lo ocurrido.
- El incidente debe reportarse al Gerente de País a través del formato Investigación de incidentes y si fuera necesario realizar un informe escrito adicional. Se entiende que el formato de Investigación de Incidentes se utiliza para todos los incidentes que ocurren dentro de las instalaciones de GTM HONDURAS.
- Todos los incidentes deben ser investigados obligatoriamente, incluyendo los casi-incidentes. Se debe investigar cualquier incidente ya sea que haya ocurrido de forma no intencionada o de forma mal intencionado. En caso de incidentes o amenazas cibernéticas también se deben reportar al personal de TI, quien participaría en la investigación.
- En caso de derrame de producto, es muy importante conocer la cantidad derramada (en kilos) que afectará el índice operativo de cantidad de producto derramado.

- Se debe hacer un seguimiento a los nuevos controles (control operacional) que pudiesen haberse implementado después de la investigación de la causa, es decir, a raíz de la acción correctiva o preventiva para verificar su eficacia.
- Finalizada la investigación del incidente debe levantarse una acción correctiva o preventiva para formalizar la causa del incidente dentro del Sistema MASS y así prevenir su ocurrencia nuevamente.
- Cuando se aprende una lección importante a través de algún incidente, la cuál podría ser útil para otras partes interesadas, ésta se les debe compartir en caso de ser adecuado. No se compartirá el documento de investigación de incidente, sin embargo se puede enviar un resumen que no contenga información confidencial de la empresa, y que se enfoque en la lección aprendida.

Lo último del manual incluye el control de los cambios¹⁰, con fecha en cual sería revisado, la versión, Modificación realizada, Responsable de Revisión y Encargado de Aprobar.

3.2.5 Formato de Investigación de Incidente

La documentación conlleva a la investigación del incidente, que este suceso puede presentarse en un futuro como una amenaza o riesgos al bienestar o integridad humana. La investigación hará de está una información ordenada; acciones que se puede mejorar para prevenir o accionar ante dichas situaciones, y tener un registro que valide el hecho. El formato comprende de

¹⁰ Ver Anexo 6: Control de Cambio de Investigación de Incidente

- Datos Generales del Incidente
- Impacto del Incidente
- Daños a personas
- Incidente durante el Transporte de Productos
- Hallazgos de la Investigación y Declaraciones
- Investigación de las Causas del incidente y Acciones a tomar
- Costos del Incidente
- Datos y firmas del Equipo de Investigación¹¹.

3.2.5.1 Datos Generales del Incidente

En la sección Datos Generales del Incidente, y la cual es la primera etapa del formato de Investigación de Incidentes, se detalla aspectos de la situación tales como la fecha en que ocurrió el hecho, la hora, actividad que se estaba realizando, lugar del incidente, líder de la investigación, fecha de la elaboración del informe, número de afectados, nombre del incidente reportado, y descripción concreta del incidente.

Esta sección de la investigación proporciona una información directa al lector. Los datos que se registran, son para documentar su fecha exacta de lo ocurrido, y tomar en cuenta las áreas afectadas, que por si son presentadas de forma general. Su registro también es guardado por tipo de incidente, y tomar acciones al respecto. También permite conocer directamente si en dicho incidente hubieron personas, empleados, o testigos afectados.

¹¹ Ver Anexo 8: Organigrama de GTM HONDURAS

3.2.5.2 Impacto del incidente

El fin de esta sección de la investigación, es para medir la severidad del incidente y sus áreas afectadas, como ser personas, medio ambiente, procesos de operaciones, imagen pública, la severidad del incidente, si este fue catastrófico, alto, medio, o leve. En esta sección también se conoce si el incidente resulto en evacuación del personal; si en tal caso resulto en evacuación, puede determinarse la cantidad de personas que fueron evacuadas; si eran externas o internas; en cuanto tiempo se realizó la evacuación; y si fue necesario cerrar calles e interrumpir el tránsito vehicular.

Se registra los datos pertinentes para conocer la magnitud del incidente, la importancia de conocer otros detalles del incidente, como la evacuación, se relaciona con la severidad, y muestra la necesidad de hacerlo en algunos casos de emergencias por accidentes ocurridos.

3.2.5.3 Daños a Personas

Se debe especificar si hubo daños o perjuicios a personas, en la sección Daños a Personas detalla las acciones que se hicieron en caso de riesgos a la salud o integridad física, como ser el tipo de lesión, el nombre del afectado, parte del cuerpo afectada, total de días de incapacidad, cargo, tiempo de laborar en la empresa, y número de identificación. Todas las especificaciones son para reunir datos que sirvan para documentar y tener en cuenta en la investigación. Con la información, si aplica, se debe accionar en cuanto al caso, como ser un

cambio de área al colaborador, si lo es necesario, y justificar su proceso o traslado con dicho documento.

3.2.5.4 Incidente durante el transporte de productos

Esta sección solamente se utiliza en caso de que el incidente fue durante el transporte de cualquier producto. Esta parte fue extraída de un documento que se utiliza actualmente en la empresa (Rivera, 2015) para entrevistar al encargado de la unidad de transporte, denominado como motorista. Aclarando que los encargados de las unidades de transportes son entidades externas o contratistas que realizan este procedimiento, empresas de transportes contratadas por GTM HONDURAS.

En ella se detalla la empresa de transporte encargada de la unidad, tipo de transporte, material transportado, tipo de daño, tipo de envase, si fue una falla de alguna piza del vehículo, y entre otros. Para poder identificar su impacto y obtener información relacionada, puede realizarse preguntas a testigos. La sección permite considerar si la empresa de transporte está cumpliendo con las políticas o regularidades de transporte. Con la documentación puede observarse la frecuencia de incidentes de cada empresa y tipo de transporte, y sustentar la posición con lo registrado.

3.2.5.5 Hallazgos de la investigación y declaraciones

Las declaraciones pueden ser de reportes hechos por expertos de la empresa o asesores externos relacionados a la materia. Esta sección fue extraída del informe de incidentes que se realiza por el coordinador MASS (Rivera, 2015), la cual es el documento que se utiliza actualmente para conocer acerca del incidente.

En él se detalla las declaraciones de los testigos o expertos, que pueden ser utilizados como sugerencias o hipótesis de las causas del incidente. También se realizan declaraciones de las fallas que se observaron. Estos reportes de los expertos y encargados se colocan en esta sección.

3.2.5.6 Investigación de las causas del incidente y acciones a tomar

La metodología fue extraída del documento utilizado por del departamento de MASS (Medio Ambiente, Salud y Seguridad) (Rivera, 2015). Se describe las causas y se identifica la raíz del incidente, utilizando la técnica de "Los cinco por qué" elaborada por Sakichi Toyoda, (Cerem, 2016). Esta es para identificar la raíz y conocer todos los factores que conllevaron al incidente. También se describen las acciones inmediatas que se tomaron para el combate del incidente; esto es detallado por los involucrados y encargados que estuvieron presentes en el hecho. Luego se describe las medidas correctivas planeadas por los investigadores, para prevenir futuros incidentes similares.

El hecho de usar las razones para registrar las causas y declaraciones, provienen de mejorar las acciones inmediatas, para que el personal conozca las medidas que se deben tomar, o las medidas que no se deben usar.

3.2.5.7 Costos del incidente

Si en caso de que la investigación pueda completar la información referente a los costos incurridos, de ser posible detallar los costos que aplican al incidente como atención médica, Pérdida de producto, Daños a materiales, daños a terceros, limpieza, tiempo perdido, y entre otros. Para conocer datos e información acerca de los costos, se debe establecer comunicación directa con el Departamento de Recursos Humanos y Finanzas, para aclarar los costos antes presentados y reforzar la investigación.

3.2.5.8 Datos y Firma del equipo de investigación

La sección de datos y firma muestra a las personas encargadas de la investigación, y así mismo la aprobación del reporte por parte del Gerente de Operaciones. En esta sección se contempla nombre, puesto (en caso de ser empleado) y firma de los testigos involucrados; firma del coordinador MASS, y como antes mencionado firma del Gerente de Operaciones.

Tabla 1: Costos de Procedimiento y Formato

Costos de la elaboración de Procedimiento y Formato				
Encargado	Tarea	Salario por Hora	Horas trabajadas	Costo por Tarea
Asistente MASS	Elaborar Procedimiento	\$ 2,08	12	\$ 24,96
Asistente MASS	Elaborar Formato	\$ 2,08	16	\$ 33,28
Costo Total				\$ 58,24

3.2.6 Plan de Capacitación

Para la debida comprensión del procedimiento y uso del formato, se deberá capacitar el personal involucrado e indicado para que este tenga el funcionamiento deseado. Para ello el plan de capacitación se estructura de los temas que se desean abordar y materiales de aprendizaje.

Para crear la necesidad del uso del nuevo procedimiento, será necesario presentar al personal el problema y la situación actual, conformado por los incidentes ocurridos y la documentación e investigación informal que se realiza. Se pretende que al reconocer el problema se mostrara la herramienta y procedimiento que impulse la investigación eficiente. Como segunda parte de la capacitación se presentara el Procedimiento de Investigación de Incidentes, el cual se explicara su contenido y se profundizara en los temas de cada paso. Por último se mostrara el Formato de Investigación de Incidentes, el cual es la herramienta para llevar a cabo la actividad durante o después del incidente, se pretende utilizar escenarios de incidente para que el personal comprenda cada aspecto del formato. El personal a capacitar será el Coordinador MASS, Gerente de Operaciones, Jefe de Bodega, Jefe de Terminal y Equipo de Brigadas. El capacitador será el Asistente MASS. La estructura de las actividades es.

Tabla 2: Cronograma de Capacitación

Actividades a Desarrollar	Tiempo / Horas para realizar la capacitación		
	1	2	3
Definir Problema y Situación Actual	X		
Presentar Nuevo Procedimiento		X	
Capacitar para Uso de Formato de investigación			x

Tabla 3: Costos de capacitación por empleado (Cruz, 2010).

Costos de Capacitación por Empleados			
Personal	Horas de Capacitación	Salario por hora	Costo por empleado
Asistente MASS (Capacitador)	6	\$ 2,08	\$ 12,48
Gerente de Operaciones	6	\$ 9,16	\$ 54,96
Coordinador MASS	6	\$ 3,16	\$ 18,96
Jefe de Terminal	6	\$ 3,16	\$ 18,96
Jefe de Bodega	6	\$ 2,65	\$ 15,90
Operario (Brigadista 1)	6	\$ 1,63	\$ 9,75
Operario (Brigadista 2)	6	\$ 1,63	\$ 9,75
Operario (Brigadista 3)	6	\$ 1,63	\$ 9,75
Operario (Brigadista 4)	6	\$ 1,63	\$ 9,75
Operario (Brigadista 5)	6	\$ 1,63	\$ 9,75
Operario (Brigadista 6)	6	\$ 1,63	\$ 9,75
Costo Total			\$ 179,76

Tabla 4: Costos de la energía por la Capacitación (Rodríguez, 2017)

Costo de Energía				
Equipos	Costo de KW/Hora	Consumo en KW	Consumo en Horas	Costo por Equipo
Aire Condicionado	\$ 0,81	1,2	6	\$ 5,82
6 Focos Led	\$ 0,81	0,09	6	\$ 0,44
Proyector Epson	\$ 0,81	0,421	6	\$ 2,04
Computadora	\$ 0,81	0,2	6	\$ 0,97
Costo Total				\$ 9,28

Durante y después de la capacitación el coordinador de Recursos Humanos RRHH, validara que el personal que se solicitó, esté presente en las horas de las charlas y anotado en el Comprobante de Capacitación¹².

¹² Ver Anexo 7: Comprobante de Capacitación

3.3 IMPACTO DE LA PROPUESTA

Con el nuevo procedimiento, la investigación y documentación adecuada, la información de los incidentes estará ordenada y clara; esta puede ser material de auditoria, la cual se pueda brindar de forma precisa para este proceso. La investigación y las acciones a tomar reducirían los incidentes, y las medidas de prevención aumentarían para evitar futuros incidentes, los cuales presentan costos a la empresa.

Tabla 5: Escenario de Costo por Incidente (**Castillo, 2017**).

Costo por Incidente			
Incidente	Costo de producto por Kg	Kg perdidos	Costo de la perdida
Incendio por Peróxido de Hidrogeno	\$ 0,55	900	\$ 495,00

El escenario de la cantidad perdida es del Peróxido de Hidrogeno, el cual es un químico que reacciona al tener contacto con la madera. El incidente planteado puede generar pérdidas a la empresa, ya que el químico al ser quemado no puede ser recuperado. El escenario para estos costos se presenta en el incendio del Peróxido de Hidrogeno, el cual es envasado en garrafas de 30 kg; generalmente GTM HONDURAS mantiene 30 garrafas de este producto en el almacén durante el mes. Si el incidente es debidamente investigado y analizado, las causas de este se utilizarían para prevenirlo en un futuro y evitar perdida del producto.

Tabla 6: Beneficio de la Investigación

Investigación del Incidente	
Elaboración de Procedimiento y Formato	\$ 58,24
Capacitación de empleados	\$ 179,76
Costos de capacitación	\$ 9,28
Costo del Procedimiento de Investigación del Incidente	\$ 247,28
Costo del Incidente	\$ 495,00
Beneficio	\$ 247,72

Con el formato de investigación del incidente, se pretende documentar formalmente el tipo de accidente en GTM HONDURAS. Pero en disposición de información, este tendrá un orden para su registro. Persistiendo en tener el documento como validez del hecho en temas legales y también poder citarse como ejemplo a las medidas que se deben tomar.

Con respecto al antiguo informe de incidentes, cuenta con la sección de las Declaraciones, Causas y Raíz del Problema, Acciones Inmediatas, y Acciones Correctivas para la Prevención de incidentes futuros. Pero cuál es el motivo de realizar este informe, es para conocer la magnitud del problema y cuáles son sus medidas. Con esto la documentación informal el Departamento de MASS, únicamente tendrá a disposición una información limitada. Al implementar el Formato propuesto, se indagará en el incidente formalmente, conociendo su frecuencia, daños, perjuicios, costos, y datos que ocurrieron durante y final del accidente.

El valor o costos que tienen los accidentes pueden afectar en las horas de trabajo, en desperdicios de producto o químicos, que por medio del formato, es propiamente presentado para tomar consciencia de todos los factores que están involucrados.

CAPÍTULO 4

4.1 CONCLUSIONES

- Los conocimientos adquiridos se desarrollaron por medio de la práctica diaria en el campo laboral, y al aplicar los mismos se retornó a un beneficio para GTM HONDURAS.
- Se culminó la redacción y adecuación de los procedimientos de GTM HONDURAS ZONA LIBRE, con el apoyo del personal de Créditos y Cobros, Compras e Importaciones y las áreas operativas; reforzando la corrección por el Coordinador MASS y su pronta evaluación del ICONTEC.
- El apoyo en los procesos operativos de GTM HONDURAS fue reforzado en la seguridad industrial de la empresa, utilizando métodos para graficar y entender los procedimientos y herramientas administrativas para reforzar las funciones.
- El formato de investigación de incidentes es el material indicado para realizar la documentación y control de los incidentes en GTM HONDURAS, ya que en el mismo se detalla cada aspecto interno y externo relacionado, y brinda la información de forma clara y ordenada.

4.2 RECOMENDACIONES

4.2.1 Recomendación a GTM HONDURAS S A de C V

Estructurar un plan de inducción y actividades para practicantes, que facilite determinar las funciones y áreas a trabajar. Con el propósito de poder optimizar el tiempo y poner al máximo las habilidades y conocimientos del practicante, para proporcionar más rendimiento durante el periodo, y evitar tiempo ocio, y que permita desenvolverse para crear una cultura productiva y proactiva en el campo laboral.

4.2.2 Recomendación a Universidad Tecnológica Centroamericana

Permitir el involucramiento de áreas de seguridad industrial en la carrera de Administración Industrial y de negocios, con métodos y herramientas pertinentes, y profundizar en normas que rigen la seguridad e higiene en una empresa, con material empleado y utilizado en lo práctico, estudiando casos relacionados y permitir el aprendizaje de su adecuación.

4.2.3 Recomendación a los Estudiantes

Aprovechar los conocimientos y experiencia de los profesionales y catedráticos de las ciencias administrativas y relacionadas, para aportar al capital humano y enriquecer nuestro aprendizaje en la vida laboral y profesional, que encaminen al éxito y reconocer las virtudes y habilidades que se logran por el esfuerzo.

BIBLIOGRAFÍA

- Asfashl, R., & Rieske, D. (2010). *Seguridad Industrial y Administracion de la Salud*. Mexico: Pearson Educacion.
- Castillo, A. (2017). *Libro de Importaciones GTM*. San Pedro Sula.
- Cerem, C. (16 de Agosto de 2016). *cerembs*. Obtenido de Los 5 porques de los problemas: <https://www.cerembs.co/blog/los-5-porques-de-los-problemas>
- Cruz, M. (2010). *Planilla de empleados GTM*. San Pedro Sula.
- Flores, C. R., Nuñez , G., & Panting, R. (21 de Julio de 1976). La gaceta. *Ley Constitutiva de la Zona Libre de Puerto Cortes*, pág. 2.
- GTM*. (s.f.). Obtenido de Mision Vision: <http://www.gtm.net/es/acercadenosotros/misionvision.html>
- GTM*. (s.f.). Obtenido de Valores Corporativos: <http://www.gtm.net/es/acercadenosotros/valores.html>
- GTM*. (s.f.). Obtenido de ¿Donde Estamos?: <http://www.gtm.net/es/acercadenosotros/dondeestamos.html>
- GTM*. (s.f.). Obtenido de EH&S: <http://www.gtm.net/es/EHS/index.html>
- McGraw-Hill Companies, Inc. (2016). *The free dictionary*. Obtenido de Solventes: <https://es.thefreedictionary.com/solventes>
- Rivera, E. (2015). *Informe de Incidentes*. GTM HONDURAS, MASS (Medio Ambiente, Salud y Seguridad), San Pedro Sula.
- Rodriguez, L. (07 de Marzo de 2017). *El Herald*. Obtenido de Economia: <http://www.elheraldo.hn/economia/1050799-466/honduras-tarifa-el%C3%A9ctrica-de-la-enee-sube-entre-7-y-11-a>

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Accidente:** Suceso imprevisto que altera la marcha normal o prevista de las cosas, especialmente el que causa daños a una persona o cosa.
- **Buques:** Es un barco con cubierta que por su tamaño, solidez y fuerza es apropiado para navegaciones marítimas de importancia.
- **Camión Cisternas:** es una de las muchas variedades de camión que sirve tanto para el transporte de líquidos como para su mantenimiento por tiempo prolongado según sus características.
- **Furgón:** Vehículo automóvil de mayor tamaño que una furgoneta, que se utiliza para el transporte de mercancías.
- **Granel:** Término empleado para nombrar las cargas que se efectúan en grandes cantidades, o los productos que se venden sin envasar ni empaquetar.
- **Incidente:** Cosa que se produce en el transcurso de un asunto, un relato, y que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo.
- **Iso Tanques:** diseñado para transportar toda clase de líquidos, en cuya variedad se engloban los líquidos potables (categoría alimentación), los líquidos no peligrosos y peligrosos, entre los que se incluyen los de tipo corrosivo, inflamable, tóxico y explosivo. A diferencia de otros, el Iso tanque puede separarse del camión para su almacenaje.
- **Montacargas:** es un vehículo con parrilla y horquillas en la parte frontal, que puede ser utilizado para transportar, remolcar, empujar, apilar, subir o bajar distintos objetos y elementos.

- **Producto no conforme:** es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad.
- **Solventes:** Se aplica a la sustancia que puede disolver o producir una mezcla homogénea con otra.
- **Trasvasado:** Pasar un líquido de un recipiente a otro.
- **Trazabilidad:** conjunto de aquellos procedimientos que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado.

ANEXOS

Anexo 1: Formato de Investigación de Incidentes



Versión 01 / Noviembre 2017

Rep.# _____

Investigación de Incidentes

Fecha del incidente: _____ Hora: _____ Actividad: _____

Lugar del incidente: _____

Líder de la investigación: _____ Fecha de Informe: _____

Número de afectados: _____ Localidad: _____

INCIDENTE REPORTADO:

DESCRIPCIÓN (Describa en detalle el incidente. Incluyendo la actividad que se estaba realizando)

IMPACTO (Determine el impacto del Incidente en cada rubro)

Personas _____

Medio ambiente _____ kg

Operaciones
(Instalaciones/ Equipos / Procesos) _____

Imagen Pública _____

SEVERIDAD DEL INCIDENTE

Catastrófica Alta Media Leve

Otros detalles para aclarar el Impacto:

¿El incidente resultó en evacuación de personas? _____ ¿Cuántas en total? _____

La evacuación incluyó personas externas a la empresa? ¿En qué radio? _____

¿Cuanto tiempo estuvieron las personas evacuadas? _____ s

¿Ocasiónó cierre de avenidas o calles principales de tránsito? ¿Cuánto tiempo? _____¿Hubo presencia de medios de comunicación? ¿Qué Medios? _____¿Se convocó al Comité de Crisis Local?

DANOS A PERSONAS (repetir esta sección para cada uno de los afectados)

Hubo lesiones? Si No A donde se trasladó si fué necesario: _____

Nombre del afectado: _____ Agente causante: _____

Número de Identificación Personal: _____ Tipo de Lesión: _____

Número de Seguro Social: _____ Parte del cuerpo afectada: _____

Cargo: _____ Total de días de Incapacidad: _____

Tiempo de laborar para GTM: _____

Características del incidente:

Asistencia médica: Si No
 Hospitalización: Si No
 Implica cambio de puesto: Si No
 Daño permanente: Si No
 Fatalidad: Si No

ESTA SECCIÓN SÓLO APLICA PARA INCIDENTES DURANTE EL TRANSPORTE (esta sección no aplica en este caso)	
Medio de Transporte:	<input type="text" value="N/A"/>
Fase de Transporte:	<input type="text" value="N/A"/>
Empresa Transportista:	<input type="text" value="N/A"/>
Consignatario de la mercancía:	<input type="text" value="N/A"/>
Material transportado:	<input type="text" value="N/A"/>
Tipo de daño:	<input type="text" value="N/A"/>
Peligro (División):	<input type="text" value="N/A"/>
Tipo de envase:	<input type="text" value="N/A"/>
Material de Construcción:	<input type="text" value="N/A"/>
Sellos de tambores:	<input type="checkbox"/> Fijos <input type="checkbox"/> Removibles
Capacidad del Envase:	<input type="text" value="N/A"/>
Cantidad de Material Empacado:	<input type="text" value="N/A"/>
Si fue una falla de alguna pieza del vehículo:	
¿Cuál fue la falla?	<input type="text" value="N/A"/>
(Pieza) Marca y modelo:	<input type="text" value="N/A"/>
En caso de volcamiento, descarrilamiento o colisión:	
Estime la velocidad del vehículo:	<input type="text" value="N/A"/>
Condiciones climáticas:	<input type="text" value="N/A"/>
En caso de ser un accidente aéreo:	
El envío se realizó en una nave con pasajeros:	<input type="checkbox"/> N/A
¿Fue declarado carga o equipaje?	<input type="text" value="N/A"/>

Detalle los hallazgos de la investigación y las declaraciones realizadas durante las entrevistas

Realice el análisis de causa e identifique cuál fue la causa raíz del incidente (Utilice la técnica de los Porques)

Describa las acciones inmediatas tomadas para el combate del incidente

Anexo 2: Logotipos de GTM HONDURAS



Anexo 3: Encabezado del informe de procedimiento

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	R. 18/10/17. V. 01 Página 1 de 9
---	--------------------------	-------------------------------------

Anexo 4: Control de cambio de procedimientos

CONTROL DE CAMBIO				
Fecha	Versión	Modificación realizada	Responsable de Revisión	Aprobado por
18/10/17	01	Procedimiento nuevo	Coordinador MASS	Gerente de Operaciones

Anexo 5: Encabezado de Procedimiento de Investigación de Incidentes

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES	R. 17/11/17 V. 01
---	---	-------------------

Anexo 6: Control de Cambio de Investigación de Incidentes

F. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Modificación realizada	Responsable de Revisión	Aprobado por
17/10/17	01	Procedimiento nuevo	Coordinador MASS	Gerente de Operaciones

Anexo 7: Comprobante de Capacitación

		COMPROBANTE DE CAPACITACION		R. 08/11/17. V. 3 Página 1 de 1	
TEMAS:					
EMPRESA EXTERNA:				COORDINADOR GTM:	
INSTRUCTOR:			LUGAR:		TIPO: () Interna () Externa
FECHA(S):			HORA: DE: A:		DURACIÓN: Hrs.
CHARLA MASS () SI () NO			OBSERVACIONES:		
REGISTRO DE ASISTENTES					
No.	Nombre completo (como aparece en la tarjeta de identidad)			Puesto	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

Anexo 8: Organigrama de GTM HONDURAS