

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

POLARIS INTERNACIONAL S. DE R. L.

SUSTENTADO POR:

CINTHYA MIREYA FUNES ANDINO

21751006

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE
NEGOCIOS

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

FECHA: JULIO, 2021

Índice de Contenido

Índice de Contenido	I
Índice de Ilustraciones.....	IV
Índice de Tablas	VI
Dedicatoria	VII
Agradecimiento	VIII
Resumen Ejecutivo.....	IX
Introducción	XII
1. Capítulo I	1
1.1. Objetivos de la Práctica Profesional	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivo Específicos	1
1.2. Datos Generales de la Empresa.....	1
1.2.1. Reseña Histórica.....	1
1.2.2. Misión.....	2
1.2.3. Visión	2
1.2.4. Valores	2
1.2.5. Organigrama Polaris Internacional S. DE R.L.....	3
2. Capítulo II.....	4
2.1. Actividades realizadas en la empresa	4
2.1.1. Elaborar Manual de Seguridad e Higiene	4
2.1.2. Realizar estudio de mercado Zona Nor-Occidente para la empresa.	5
2.1.3. Crear base de datos y formulario en Access para el departamento de administración respecto al Control de Gastos.....	6
2.1.4. Crear base de datos y formulario en Access para Medidas de Bioseguridad...9	
2.1.5. Recibir capacitación por parte del departamento de mercadeo de la empresa Polaris Internacional S. DE R.L.....	10

2.1.6.	Revisar cierres correspondientes a Tienda de Polaris Bermejo	11
2.1.7.	Recibir certificación por parte del Instituto Nacional de Formación Profesional respecto a “Bioseguridad en Ferreterías”	12
2.1.8.	Supervisar en el área de bodega traslados a Cedi, otras tiendas desde la Tienda Polaris Bermejo.....	13
2.1.9.	Crear códigos para facturación.....	14
3.	Capítulo III.....	15
3.1.	Propuestas de mejora	15
3.1.1.	Propuesta 1: Manual Seguridad e Higiene para la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L.....	15
3.1.1.1.	Antecedentes.....	15
3.1.1.2.	Descripción de la propuesta.....	15
3.1.1.3.	Impacto de la Propuesta.....	17
3.1.2.	Propuesta 2: Retail One Versión 4.0	18
3.1.2.1.	Antecedentes.....	18
3.1.2.2.	Descripción de la propuesta.....	19
3.1.2.3.	Impacto de la propuesta.....	23
4.	Capítulo IV.....	25
4.1.	Conclusiones	25
4.2.	Recomendaciones	26
4.2.1.	Recomendaciones para la empresa.....	26
4.2.2.	Recomendaciones para la institución	27
4.2.3.	Recomendaciones para el estudiante.....	27
	Referencia	28
	Glosario.....	33
	Anexo Manual Seguridad e Higiene	35
	Anexo 2. Estudio de Mercado	78
	Anexo 3.Manual de Access: AdmospsPolaris	98

Anexo 4. Normas Básicas de Bioseguridad para Ferreterías	107
Apéndice	111

Índice de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1. ORGANIGRAMA DE POLARIS INTERNACIONAL S. DE R.L.	3
ILUSTRACIÓN 2. TÉCNICAS DE PREVENCIÓN TRADICIONALMENTE ACEPTADAS. FUENTE: (DÍAZ, 2007)	4
ILUSTRACIÓN 3. ADMOSPPOLARIS ESTRUCTURA DE BASE DE DATOS. FUENTE: (FUNES ANDINO, 2021)	8
ILUSTRACIÓN 4. ADMOSPPOLARIS FORMULARIO. FUENTE: (FUNES ANDINO, 2021)	8
ILUSTRACIÓN 5. ADMOSPPOLARIS INFORMES. FUENTE: (FUNES ANDINO, 2021).....	9
ILUSTRACIÓN 6. BIOSEGURIDAD 2021. FUENTE: (FUNES ANDINO, 2021).	10
ILUSTRACIÓN 7. RETAIL ONE. FUENTE: (SCGINT)	19
ILUSTRACIÓN 8. SAP BUSINESS ONE. FUENTE: (SCGINT).....	22
ILUSTRACIÓN 9. VARIABLES DE ENTRADA Y SALIDA. FUENTE: (RAMÍREZ CAVASSA, 2005)	39
ILUSTRACIÓN 10. SUBSISTEMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE. FUENTE: (RAMÍREZ CAVASSA, 2005)	40
ILUSTRACIÓN 11. CASCO. FUENTE: (OHSAS 18001, 2016).....	45
ILUSTRACIÓN 12 SEÑALIZACIÓN DE PROTECCIÓN LUMBAR.....	47
ILUSTRACIÓN 13. SEÑALES DE OBLIGACIÓN (CORTÉS DÍAZ, 2007)	52
ILUSTRACIÓN 14. COMBINACIÓN DE FORMAS GEOMÉTRICAS Y COLORES DE SEGURIDAD (CORTÉS DÍAZ, 2007)	52
ILUSTRACIÓN 15. SEÑALES DE ADVERTENCIA. (CORTÉS DÍAZ, 2007)	53
ILUSTRACIÓN 16. ETIQUETA RESPIRATORIA. FUENTE: (INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL, 2020)	60
ILUSTRACIÓN 17. PROCESO DE LAVADO DE MANOS 2. FUENTE: (INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL, 2020)	62
ILUSTRACIÓN 18. USO CORRECTO DE MASCARILLA. FUENTE: (INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL, 2020)	66
ILUSTRACIÓN 19. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD TRANSPORTE. FUENTE: (INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL, 2020)	67
ILUSTRACIÓN 20. PROCESO AL ENTRAR A LA EMPRESA. FUENTE: (INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL, 2020)	69
ILUSTRACIÓN 21. GUÍA PARA REALIZAR INSPECCIONES. FUENTE: (MARÍA, S.F.).....	73
ILUSTRACIÓN 22. CERTIFICADO INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL. FUENTE: (INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL)	107

ILUSTRACIÓN 23. PRODUCTOS DE POLARIS INTERNACIONAL S. DE R.L. FUENTE: (MANUAL DE INDUCCIÓN)	108
ILUSTRACIÓN 24. PRODUCTOS DE POLARIS INTERNACIONAL S. DE R.L. FUENTE: (MANUAL DE INDUCCIÓN)	108
ILUSTRACIÓN 25. TIPOS DE TABLA YESO. FUENTE: (MANUAL DE INDUCCIÓN)	109
ILUSTRACIÓN 26. REGISTRO DE CONTROL DE TEMPERATURAS. FUENTE: (FUNES ANDINO, 2021)	110

Índice de Tablas

TABLA 1. COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL SEGURIDAD E HIGIENE. FUENTE: (FUNES ANDINO, 2021)	16
TABLA 2. COSTOS DE ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA RETAIL ONE v4.0. FUENTE: (MARTINEZ, 2021)	23
TABLA 3. CAUSAS Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN. FUENTE: (CORTÉS DÍAZ, 2007)	50
TABLA 4. COLORES DE SEGURIDAD. FUENTE: (CORTÉS DÍAZ, 2007)	51
TABLA 5. CASOS DONDE SE DEBEN LAVAR LAS MANOS. FUENTE: (INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL, 2020)	61
TABLA 6. PLAN DE ACCIÓN. FUENTE: (MARÍA, S.F.)	75
TABLA 7. RESUMEN DE COTIZACIONES. FUENTE: (FUNES)	92

Dedicatoria

A Dios en primer lugar quien ha sido mi guía, fortaleza y me ha bendecido grandemente con mucha sabiduría, paciencia y entendimiento en cada una de las decisiones profesionales y personales.

A mis padres Santos Carlos Funes y Gloria Itsmenia Andino quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos Carlos Fernando y Karla Melisa por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A todos mis sobrinos, a mi abuela Yoya y a mi familia en general porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mi sobrino Carlos Daniel por siempre darme motivos de alegría con sus ocurrencias en momentos de mucho estrés donde “Sinti” lo ayuda en todas sus locas travesuras.

Agradecimiento

Si bien la culminación de mi carrera y su respectiva práctica profesional necesitó de mucho trabajo, esfuerzo y dedicación de mi parte, no hubiese sido posible sin la comprensión, colaboración y apoyo de todas y cada uno de las personas que mencionaré:

A mis amigos más cercanos, por apoyarme cuando los necesite, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre los(as) llevo en mi corazón.

A Luis Enrique Andino, mi primo por ser una persona quien me apoyo los dos últimos años de la universidad movilizándome a cada una de mis actividades universitarias y darme su apoyo incondicional.

A la Empresa Polaris Internacional. DE R.L. por haberme brindado la oportunidad de realizar mi práctica profesional ayudándome a poner en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de mi carrera universitaria en especial agradezco a la Lic. Yahaira Cabrera, Evelyn Paredes y el equipo de Bermejo.

A la Ing. Renata Bulness por su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria a quien admiro por su dedicación en todo lo que realiza y gracias por sus consejos y atender mis dudas académicas.

Resumen Ejecutivo

El presente informe de práctica profesional da a conocer el trabajo realizado en el departamento de Administración durante el periodo de diez semanas en la Empresa Polaris Internacional (Polaris Internacional S. De R. L.). Empresa profesional en la importación, venta y distribución de acabados, detalles y sistemas ligeros de construcción, con una larga trayectoria en el mercado, cuenta con marcas exclusivas líderes a nivel internacional, con las más altas certificaciones de calidad y durabilidad.

Las personas se integran a partir de motivaciones personales, profesionales, laborales entre otras con el objetivo de alcanzar metas comunes. Cuando el logro de las metas comunes está asociado a una estructura organizativa, se denomina administración de la organización. La administración existe y puede ser aplicada dentro de cualquier colectivo o grupo social. Donde la dirección empresarial es un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible. Dentro de las características fundamentales de las empresas se encuentra que: sean entidades programadas con permanencia en el tiempo, constan de una estructura y están orientadas hacia el logro de objetivos (Arguello Pazmiño, Llumiguano Poma, Gavilánez Cárdenas, & Torres Ordoñez, 2020).

El cargo a desempeñar fue asistente de desarrollo organizacional, realizando actividades de apoyo con la finalidad de colaborar y proponer estrategias que contribuyan a la transformación de procedimientos de la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L., para mejorar la productividad, efectividad, responsabilidad social y sostenibilidad empresarial.

Las actividades realizadas, se detallan a continuación:

En primer lugar, Se realizó tres estudios de mercado para la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L. con el fin de analizar a la competencia directa e indirecta. Las zonas se clasifican de la siguiente manera:

- Zona Centro-Sur
- Zona Norte-Occidente
- Zona Oriente

Polaris Internacional como empresa busca identificar cual es el actual posicionamiento que tiene en el mercado, tratar de comprender las necesidades del entorno para satisfacer y mejorar las expectativas de cada uno de sus clientes, identificar si los medios

a través de los cuales Polaris Internacional puede realizar publicidad y así poder motivar a los actuales clientes así como aquellos nuevos a visitar cada una de las sucursales a nivel nacional.

En tercer lugar, El departamento de administración no posee un formato adecuado para el proceso de control de gastos específicamente combustible para los camiones y ejecutivos que gozan del beneficio ya que las licencias del programa son muy caras para utilizarlas aquí en la sede de Tiendas Bermejo. El encargado de realizar el registro usa el formato de Excel pero al momento de presentar un reporte de fechas específicas tenía que revisar hoja por hoja para elaborar el reporte es por ello que se decide crear en Access AdmospsPolaris con formulario, base de datos específico y reportes que se generan de manera mensual para la administración.

En cuarto lugar, El sistema que se utiliza para realizar traslados en la Tienda Polaris Bermejo es SAP Business One. La versión que se utiliza es 9.2. El procedimiento consiste en ingresar al sistema con un usuario y contraseña quien es asignado según el área que utilizara la licencia. Luego se evalúa que tipo de traslado se va ser si es interno o se va recibir como suministro. Se selecciona almacén SAP, luego elegir el lugar de destino, especificar los productos y cantidades específicos, colocar el responsable del traslado, asignar nombre de motorista y luego crear el traslado.

La gestión al momento de aceptar un traslado en la Tienda de Polaris Bermejo se verifica que tenga el código 01-IM. El jefe de bodega es el encargado de recibir cada uno de las facturas y llevar un orden según correlativo, realizar traslado y recibirlos con el sistema SAP, realizar descargas y suministros a otras tienda, entre otros.

Luego se realizaron ciertas actividades como ser: revisar cierres correspondientes al Mes de Mayo 2021 de la Tienda Polaris Bermejo, recibir curso en el Instituto Nacional de Formación Profesional para complementar los conocimientos que se requería en la elaboración del Manual Seguridad e Higiene, crear códigos de nuevos clientes en el cual se realizaba la gestión con el área de sistemas.

La empresa Polaris Internacional S. DE R.L. no posee un manual de seguridad e higiene aprobado ni implementado dado que en el año 2018 se elaboró uno siendo parte de un proyecto pero jamás se tomó en cuenta. En compañía de la Lic. Jennyfer Ulloa y mi persona se determinó que el Manual de Seguridad e Higiene 2018 carecía de muchos aspectos es por ello que se decide crear desde cero todo. Para la empresa Polaris Internacional S. DE R.L. es

importante llegar a tener el manual e implementarlo porque forma parte de los requisitos para el desarrollo del Informe del Cumplimiento de Medidas Ambientales (ICMA).

Las propuestas de mejora dentro de la empresa Polaris Internacional son:

En primer lugar, El Manual Seguridad e Higiene se elaboró con la siguiente estructura. En primer lugar se plantearon los objetivos que se pretende alcanzar a corto y largo plazo a través de su implementación. En segundo lugar, cuál era el marco teórico en el que se basara el manual. En tercer lugar, Identificar las terminologías básicas y factores que influyen en el entorno laboral respecto a seguridad e higiene. En cuarto lugar, que acciones tomar en temas específicos como accidentes, normas operativas, orden y limpieza, señalizaciones, protección colectiva, manejo de equipo, incendios, entre otros. Por último lugar, era importante logra la certificación del Instituto Nacional de Formación Profesional para detallar todas las medidas de bioseguridad.

El Manual Seguridad e Higiene (Ver Anexo 1) requiere de procesos complementarios como ser elaborar inspecciones continuas, capacitar a todos los colaboradores y brindar todas las herramientas necesarias para que se trabaje en conjunto. El estatus del Manual Seguridad e Higiene esta aun en revisión por parte de ciertos ejecutivos de la empresa evaluando si cumple o no con lo que se requiere para ICMA.

, En segundo lugar, Actualizar Retail One, Soluone y SAP a versión 4.0. El sistema interno que se utiliza apenas se ha actualizado a la versión 2.6, lo cual hace que se pierdan diversas funciones y no sea tan flexible para las necesidades que requiere la empresa. La inversión es alta pero sin embargo los beneficios son compensatorios respecto a la misma.

Introducción

El presente informe surge en base al trabajo aplicado durante el proceso de práctica profesional de la Carrera de Licenciatura en Administración Industrial y de Negocio, realizada en la Empresa Polaris Internacional S. DE R. L.

El cargo a desempeñar fue asistente de desarrollo organizacional, realizando actividades de apoyo con la finalidad de colaborar y proponer estrategias que contribuyan a la transformación de procedimientos de la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L., para mejorar la productividad, efectividad, responsabilidad social y sostenibilidad empresarial. El proceso se realizó en un periodo de diez semanas que comprenden del 19 de Abril del 2021 al 25 de Junio del 2021.

Actualmente la pandemia del COVID19 se convirtió en un desafío constante para cada una de las pequeñas, medianas y grandes empresas donde la mayoría se vio afectada en aspectos económicos y sociales trayendo consigo la necesidad de tomar medidas drásticas como el cierre definitivo de las empresas luego de muchos meses en los cuales las empresas no lograban ni llegar a su punto de equilibrio entre gastos e ingresos, es de reconocer el sacrificio y resistencia al cambio de cada una de las empresas que siguen persistentes ante el compromiso que tienen con sus colaboradores y clientes para proveer los productos y servicios dando un apoyo esencial a la economía hondureña. La administración trae consigo herramientas que se encargan a lo largo de su proceso de organizar, dirigir, controlar y planear la toma de decisiones inteligentes, cada una de las decisiones deberán estar basadas en análisis del entorno externo e interno con el fin de crear, definir y mejorar las estrategias gerenciales a futuro mediante el uso de recursos que estén disponibles en la empresa.

La Empresa Polaris Internacional S. DE R.L., es una empresa profesional en la importación, venta y distribución de acabados, detalles y sistemas ligeros de construcción, con una larga trayectoria en el mercado, cuenta con marcas exclusivas líderes a nivel internacional, con las más altas certificaciones de calidad y durabilidad (Polaris Internacional S. DE R.L).

El Capítulo 1 contiene los objetivos de la práctica profesional y los datos generales de la empresa como la historia, misión, visión y estructura organizacional. El Capítulo II contiene el funcionamiento general del área de trabajo como las funciones principales y actividades realizadas a lo largo de la práctica profesional dentro de la empresa. El Capítulo III contiene las propuestas de mejora recomendadas a la empresa. El Capítulo IV contiene la

conclusión en relación con los resultados obtenidos y las posibles recomendaciones para la empresa y a los alumnos que posteriormente realicen su práctica profesional en la misma.

1. Capítulo I

1.1. Objetivos de la Práctica Profesional

1.1.1. Objetivo General

Elaborar el Manual Seguridad e Higiene para la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L.

1.1.2. Objetivo Específicos

- Implementar el Manual Seguridad e Higiene en las sucursales ubicadas a nivel nacional de la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L.
- Obtener certificación del Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP) sobre “Normas de Bioseguridad para Ferreterías”.
- Crear base de datos y formulario para el Control de Registro de Temperatura en la tienda de Polaris Bermejo.
- Crear base de datos y formulario para el área administrativa respecto al Control de Gastos.
- Realizar estudios de mercado para la Zona Centro-Sur, Zona Nor-Occidente y Zona Oriente en la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L.
- Elaborar una propuesta de mejora para el sistema interno de la empresa.

1.2. Datos Generales de la Empresa

1.2.1. Reseña Histórica

La Empresa Polaris Internacional S. DE R.L., inició operaciones en 1993, con la visión de su fundador el Lic. Héctor Larios, lo cual, sumado a la experiencia en el campo de la construcción logró visualizar la oportunidad de ofrecer nuevos sistemas constructivos, la empresa se convirtió en el mayor importador de tabla yeso y cielos falsos en Honduras, innovando el portafolio de productos en ese sector y las formas de construcción en el País (Manual de Inducción).

Polaris Internacional, rompe con los esquemas de la construcción tradicional, lo cual genera oportunidades de negocio que le han dado el liderazgo en Honduras desde sus inicios hasta el día de hoy, siendo el mayor distribuidor y representante de sistemas ligeros y acabados de construcción.

Para el año 1997, Polaris Internacional, sale de Tegucigalpa para abrir la primera tienda en la ciudad de San Pedro Sula, iniciando de esta forma la expansión de la empresa en el territorio de Honduras. En el año 2012 traspasó fronteras iniciando operaciones en el país hermano Guatemala, dando inicio al proceso de internacionalización de la empresa, logrando en el 2013 iniciar operaciones en Panamá bajo el mismo modelo de negocio utilizado en Honduras y Guatemala.

En el año 2014, se apertura la cuarta unidad de negocios en la Ciudad de Xela, Quetzaltenango, Guatemala, de esa forma se logra consolidar y posicionar nuestra marca como una de las tres mejores empresas del rubro en el país.

Es importante señalar que Polaris Internacional ha generado empleos a lo largo de su trayectoria, al brindar oportunidades de crecimiento dentro de la misma y fortalecer el desarrollo de los colaboradores y sus familias.

1.2.2. Misión

Proveer a la construcción, decoración y remodelación, sistemas livianos y de acabados innovadores; con respaldo y permanencia para nuestros clientes y sus proyectos (Manual de Inducción).

1.2.3. Visión

Ser una multinacional con servicio diferenciado que por medio de su red de tiendas y distribuidores provean a los mercados de la construcción, remodelación y decoración productos y acabados innovadores de alta calidad (Manual de Inducción).

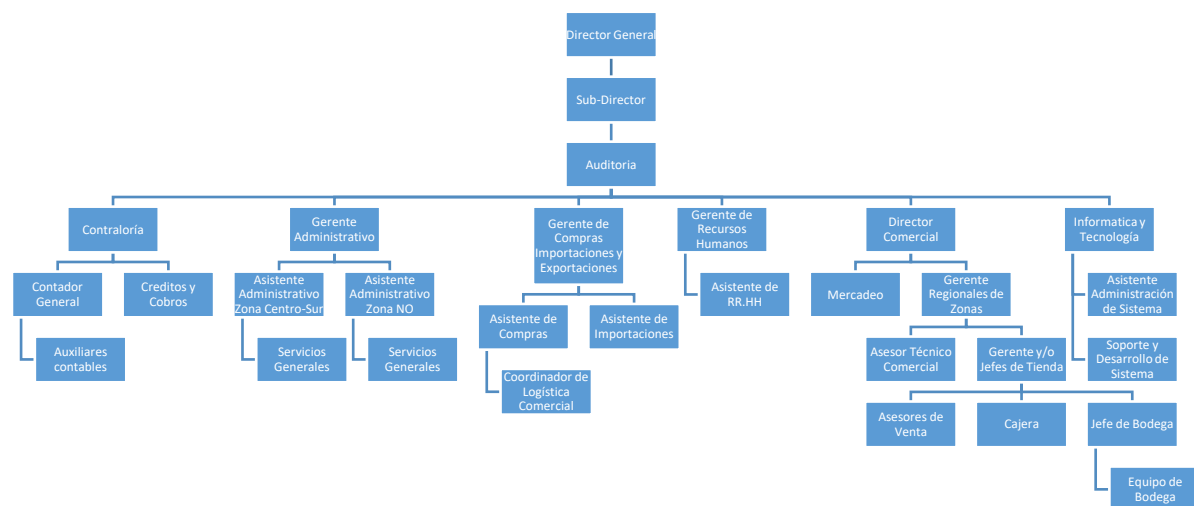
1.2.4. Valores

- Respeto
- Honradez
- Trabajo duro
- Curiosidad
- Visión de crecer
- Disciplina
- Aprendizaje
- Auto Crítica

- Humildad
- Disponibilidad al cambio
- Servicio
- Puntualidad
- Responsabilidad Social
- Pro-actividad

1.2.5. Organigrama Polaris Internacional S. DE R.L.

Ilustración 1. Organigrama de Polaris Internacional S. DE R.L.



Fuente: (Manual de Inducción)

2. Capítulo II

El capítulo II tiene como objetivo describir cada una de las actividades realizadas en el departamento de Administración trabajando en conjunto con el departamento de Ventas ejerciendo el cargo de Asistente de Desarrollo Organizacional. El departamento de administración es el responsable de suministrar a cada una de las tiendas A, B y C con los insumos como ser papelería, herramientas de oficina, rollos de papel para la facturación, rollos para los POS, entre otros. Además se trabaja conforme a un presupuesto, tiene que evaluar los gastos según el grado de importación y la necesidad en que se requieran, se determina evaluaciones para todas las tiendas de la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L. para que se logren acatar todas las indicaciones por parte de gerencia. En el departamento de ventas quien es responsable de establecer metas y alcanzar objetivos por medio de indicadores como MBU conociendo a mayor profundidad el grado de rentabilidad financiera que tiene la empresa. Los gerentes regionales están a cargo del departamento de ventas.

2.1. Actividades realizadas en la empresa

2.1.1. Elaborar Manual de Seguridad e Higiene

La prevención, la más rentable para la Seguridad e Higiene laboral, plenamente justificadas desde el punto de vista humano, social, legal y económico. Dato que la salud del trabajador se halla amenazada por las condiciones del trabajo que realiza, para su prevención podemos actuar de dos formas diferentes: actuando sobre la salud (técnicas médicas) o actuando sobre el ambiente o condiciones de trabajo (técnicas no médicas de prevención) (Díaz, 2007).

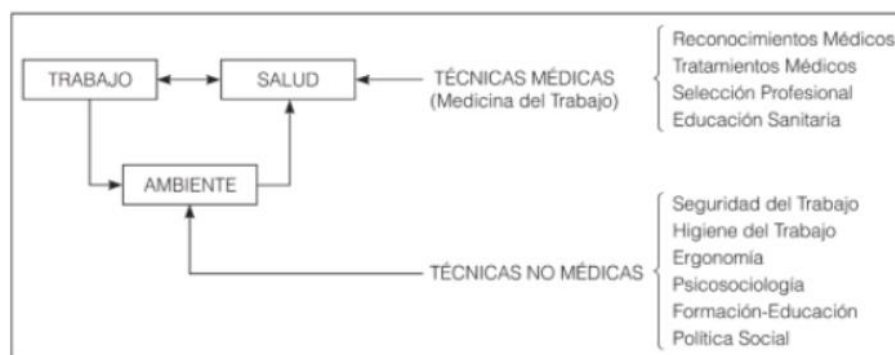


Ilustración 2. Técnicas de prevención tradicionalmente aceptadas. Fuente: (Díaz, 2007)

La empresa Polaris Internacional S. DE R.L. no posee un manual de seguridad e higiene aprobado ni implementado dado que en el año 2018 se elaboró uno siendo parte de un proyecto pero jamás se tomó en cuenta. En compañía de la Lic. Jennyfer Ulloa y mi persona se determinó que el Manual de Seguridad e Higiene 2018 carecía de muchos aspectos es por ello que se decide crear desde cero todo. Para la empresa Polaris Internacional S. DE R.L. es importante llegar a tener el manual e implementarlo porque forma parte de los requisitos para el desarrollo del Informe del Cumplimiento de Medidas Ambientales (ICMA).

El Manual Seguridad e Higiene se elaboró con la siguiente estructura. En primer lugar se plantearon los objetivos que se pretende alcanzar a corto y largo plazo a través de su implementación. En segundo lugar, cuál era el marco teórico en el que se basara el manual. En tercer lugar, Identificar las terminologías básicas y factores que influyen en el entorno laboral respecto a seguridad e higiene. En cuarto lugar, que acciones tomar en temas específicos como accidentes, normas operativas, orden y limpieza, señalizaciones, protección colectiva, manejo de equipo, incendios, entre otros. Por último lugar, era importante logra la certificación del Instituto Nacional de Formación Profesional para detallar todas las medidas de bioseguridad.

El Manual Seguridad e Higiene (Ver Anexo 1) requiere de procesos complementarios como ser elaborar inspecciones continuas, capacitar a todos los colaboradores y brindar todas las herramientas necesarias para que se trabaje en conjunto. El estatus del Manual Seguridad e Higiene esta aun en revisión por parte del abogado, administración y gerencia general de la empresa evaluando si cumple o no con lo que se requiere para ICMA.

2.1.2. Realizar estudio de mercado Zona Nor-Occidente para la empresa.

Las técnicas de investigación de mercados son de gran utilidad porque proporcionan información que permite reducir la incertidumbre sobre el comportamiento y las reacciones de los individuos, elementos y variables que interactúan en un entorno y, de forma combinada con el factor experiencia, constituyen un excelente punto de referencia para llevar a cabo una toma de decisiones más ajustada a las características y necesidades del fenómeno estudiado. La investigación de mercados ofrece una variada gama de metodologías que permiten la realización de estudios que se pueden ajustar a distintas necesidades, clientes y presupuestos. El objetivo principal de este manual es revisar aquellas técnicas más utilizadas en la actualidad para captar información del mercado y de esta forma servir de guía para su posterior aplicación o para comprender mejor los resultados que proporcionan (Nogales).

Se realizó un estudio de mercado para la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L. con el fin de analizar a la competencia directa e indirecta. La zona nor-occidente que está conformada de la siguiente manera:

- ✓ 6 tiendas en san pedro sula
- ✓ 4 zona occidente (Intibucá, La Entrada, Santa Rosa de Copan, Gracias)
- ✓ 2 zona (Siguatepeque y Comayagua)
- ✓ 1 zona Progreso
- ✓ 1 zona Cortés
- ✓ 1 zona Santa Bárbara

Polaris Internacional como empresa busca identificar cual es el actual posicionamiento que tiene en el mercado, tratar de comprender las necesidades del entorno para satisfacer y mejorar las expectativas de cada uno de sus clientes, identificar si los medios a través de los cuales Polaris Internacional puede realizar publicidad y así poder motivar a los actuales clientes así como aquellos nuevos a visitar cada una de las sucursales a nivel nacional.

Se realizó una encuesta que constaba de diez y seis preguntas, a los clientes de la Tienda Polaris Bermejo. Mediante el cual se encontraron características del mercado que los participantes expresaron de acuerdo con las preguntas que se les hizo. Entre los alcances de la investigación se encuentra la identificación del conocimiento de marca que tienen las personas acerca de la Empresa Polaris Internacional. Identificar aspectos que hacen sobresalir a la empresa por encima del resto y también conocer aquellos aspectos que se necesita mejorar como empresa. Evaluando muchos criterios desde atención al cliente, información de calidad, los precios, entre otros. Respecto a la competencia tratamos de conocer la opinión de todos los gerentes de tiendas de la zona para saber que tanto información se maneja respecto a precio, tráfico de clientes, satisfacción del cliente, sistema de ventas y distribución, horarios de apertura, antigüedad, técnicas de marketing por medio de sus sitios web y redes sociales (Ver Anexo 2).

2.1.3. Crear base de datos y formulario en Access para el departamento de administración respecto al Control de Gastos.

Las bases de datos empezaron a utilizarse a partir de la década de los 70 del siglo XX. Antes de emplearse las bases de datos para almacenar la información se utilizaban archivos o

ficheros. La sustitución de un conjunto de ficheros por una base de datos proporciona las siguientes ventajas:

- Independencia de los datos respecto a los tratamientos y viceversa: Esto quiere decir que un cambio en los tratamientos o programas no va a conllevar una modificación en la base de datos, un nuevo diseño de las mismas.
- Consistencia de los datos: Eliminando o controlando las redundancias de datos se reduce el riesgo de que haya inconsistencias. Si la redundancia es mínima y está controlada por el sistema, como ocurre en las bases de datos, el propio sistema se encargará de garantizar que las copias se mantienen consistentes.
- Compartición de datos: Cuando se trabaja con una base de datos, esta pertenece a la empresa y puede ser compartida por todos los usuarios que tienen autorización para ello.
- Mayor valor informativo: En la base de datos se almacenan los datos junto con las interrelaciones existentes entre ellos, por lo que el valor informativo del conjunto (de la base de datos) es mayor que la suma del valor informativo de los elementos individuales.
- Mejora en la accesibilidad a los datos: Los sistemas gestores de bases de datos incluyen lenguajes de consulta que permiten a los usuarios con pocos conocimientos informáticos realizar consultas sobre los datos sin necesidad de escribir programas para tal fin.
- Reducción del espacio de almacenamiento: La desaparición o disminución de la redundancia en las bases de datos conlleva una ocupación menor de la memoria secundaria (Gómez).

El departamento de administración no posee un formato adecuado para el proceso de control de gastos específicamente combustible para los camiones y ejecutivos que gozan del beneficio ya que las licencias del programa son muy caras para utilizarlas aquí en la sede de Tiendas Bermejo. El encargado de realizar el registro usa el formato de Excel pero al momento de presentar un reporte de fechas específicas tenía que revisar hoja por hoja para elaborar el reporte es por ello que se decide crear en Access AdmospsPolaris. Los pasos para la elaboración de la base de datos fue en primer lugar solicitar la información correspondiente como ser el nombre de los motoristas, nombres de todas las tiendas, nombres de los motoristas, número de

placas, tipo de puesto, entre otros. En segundo lugar, establecer los campos que se requieren para el registro.

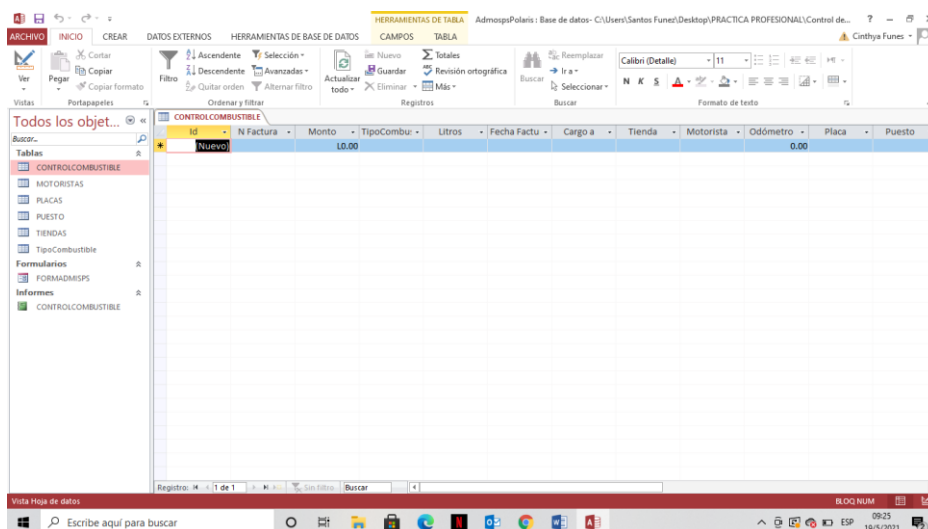


Ilustración 3. AdmospsPolaris Estructura de Base de Datos. Fuente: (Funes Andino, 2021)

En tercer lugar, crear un formulario donde se pueda agilizar el proceso de registro y en la cual toda la información ingresada se almacene en la base ControlCombustible.

Ilustración 4. AdmospsPolaris Formulario. Fuente: (Funes Andino, 2021)

En cuarto lugar, establecer el formato para generar los informes correspondientes ya que es vital guardar e imprimir un respaldo de todos los ingresos. Como protocolo por parte de la empresa los respaldos en físico verifican que los procesos se realizaron de manera correcta.

CONTROL COMBUSTIBLE										
N Factura	Monto	TipoCombus	Litros	Fecha Factura	Carga a	Tienda	Motorista	Odómetro	Placa	Puesto
125	L52.00	Diesel	54	28/4/2021	Gasto	Santa Bárba	Erwind Rive	12,250.00	HAM2601	Motorista

miércoles 19 de mayo de 2021 Página 1 de 1

Ilustración 5. AdmospsPolaris Informes. Fuente: (Funes Andino, 2021)

Por último, crear un manual para que el encargado de utilizar el archivo comprenda en caso de tener dudas respecto además se le especificaron el tipo de consultas que puede utilizar en caso de buscar datos específicos. (Ver Anexo 3).

2.1.4. Crear base de datos y formulario en Access para Medidas de Bioseguridad

Históricamente la bioseguridad ha tenido una aplicación más orientada a las distintas ramas de la salud con mayor énfasis en el manejo de hospitales, laboratorios, clínicas, etc. Y se ha extendido a los cuidados personales como estética y belleza, cosmetología higiene capilar, por ejemplo. Lo más reciente quizá se presenta en las últimas dos décadas donde se da la incorporación en la cadena de valor de los agronegocios; En el año 2007 la FAO hizo una publicación sobre “Instrumentos de Bioseguridad” y señala que ésta “constituye un enfoque estratégico, integrado y orientado al análisis y la gestión de los riesgos que afectan a la vida y a la salud de las personas, los animales, las plantas y los riesgos conexos para el medio ambiente”. (FAO, 2007). Pág.10 (Instituto Nacional de Formación Profesional, 2020).

Como parte del programa de medidas de bioseguridad es importante que aparte de llevar el control y registro de temperatura de todos los colaboradores internos de la empresa

Polaris Internacional S. DE R.L. por lo cual es necesario que la información se pueda almacenar de manera segura en una base de datos por ello se decide crear en Access Bioseguridad 2021 con el cual se registrara en formato digital y será enviado al departamento de Recursos Humanos para su revisión.

Ilustración 6. Bioseguridad 2021. Fuente: (Funes Andino, 2021).

2.1.5. Recibir capacitación por parte del departamento de mercadeo de la empresa Polaris Internacional S. DE R.L.

El personal de una empresa puede llegar a un grado óptimo de desempeño y moral, y si éste no es mantenido, enriquecido y complementado mediante una sana administración de personal que lo capacite y desarrolle, la obsolescencia se encargará de hacer decrecer su moral y productividad. Un reto, no sólo porque la capacitación en la empresa sea un tema de actualidad, sino por su ya mencionada trascendencia, queremos plantear un fuerte reto en relación con las actividades que se realizan a nivel de empresa (Aguilar, 2004).

Por parte del departamento de mercadeo de la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L. se impartió la Capacitación “Segmentación de Clientes” con la finalidad de abordar el marketing digital en redes sociales dando a conocer las diversas técnicas que se pueden ejecutar

para potenciar de manera eficiente un negocio. A través de estudios de mercado por empresas privadas se determinó que aproximadamente el 43% de los clientes quieren hablar de manera directa con el asesor de venta, el 30% quiere mantener comunicación por correo electrónico, el 20% lograr comunicarse por una página web o llamada y un 10% a través de las redes sociales. La segmentación de clientes es la manera de categorizar a los clientes en diferentes grupos, respondiendo a ciertas características y particularidades de los mismos. En la segmentación se debe establecer a que mercado va dirigido la empresa es decir a que clientes se les está solventando su necesidad, elegir el tipo de segmentación, comprender las necesidades de los clientes y comprobar la segmentación. Con un entorno laboral competitivo fidelizar a cada uno de los clientes con la empresa es vital para lograr establecer una relación estrecha y a largo plazo.

2.1.6. Revisar cierres correspondientes a Tienda de Polaris Bermejo

La empresa de hoy está muy distante de las empresas del Renacimiento. En la actualidad la actividad comercial más importante la desarrollan grandes sociedades anónimas más que empresas de un solo propietario, como sucedía en esa época, la sociedad anónima permite integrar un elevado número de personas en calidad de accionista, y de esta forma se pueden acumular grandes capitales que hacen más factible la operación comercial. Como estos accionistas no administran la empresa, van a depender de los informes contables como fuente de información sobre la posición financiera y el rendimiento económico de la empresa. Por su parte, las personas responsables de la planeación, organización, dirección y control de las áreas funcionales de la organización, la contabilidad representa una de las principales fuentes de información para el logro de sus objetivos (Polanco Izquierdo & Sinisterra Valencia, 2006).

En la Tienda Polaris Bermejo tiene que elaborar los cierres de caja al final de cada día en el cual primero se envía por medio de correo electrónico y es hasta el siguiente día que presentan el cierre original para ser enviado a la sede de Polaris Tegucigalpa y la copia que queda como archivo en la tienda. Los aspectos a considerar al momento de realizar la revisión de un cierre son:

1. Revisar vales aplicados
2. Verificar las transferencias bancarias, que estén aprobadas vía correo y que el monto acreditado sea correcto respecto al banco y cantidad.
3. Corroborar el arqueado de caja

4. Revisar el corte de caja X porque se revisa lo correspondiente a los L. 2000.00 de fianza con el cual inicia operaciones caja, además de revisar el monto de efectivo tiene que cuadrar con las transferencias y depósitos bancarios.
5. Revisar Cierre Z.
6. Adjuntar el informe de ventas por vendedor ya que aquí se tiene que verificar si los vales generados corresponden al momento que aparece en la cobranza a crédito que se enlista en todas las transacciones de la tienda.
7. Verificar los vales generados
8. Adjuntar los depósitos bancarios
9. Adjuntar Orden exoneradas
10. Devoluciones en caso de que se presenten pero se recomienda no realizar devoluciones ya que requiere de un proceso muy arduo.

Una vez el informe tiene todo lo anterior mencionado, se procede a ser firmado por la gerente de tienda y luego se elabora un memorándum para comprobar que si se entregó el cierre de la fecha establecida.

2.1.7. Recibir certificación por parte del Instituto Nacional de Formación Profesional respecto a “Normas de Bioseguridad para Ferreterías”

La bioseguridad ha sido definida como “el conjunto de prácticas que reducirán la probabilidad de introducción de patógenos y la subsiguiente propagación de un sitio a otro” (Lotz, 1997). Los elementos básicos de un programa de bioseguridad comprenden los métodos físicos, químicos y biológicos necesarios para proteger el laboratorio de las consecuencias de todas aquellas enfermedades que representan un alto riesgo. Una bioseguridad efectiva supone tener en cuenta un rango de factores, tanto específicos y de gestión. Pueden ser empleados distintos niveles y estrategias de bioseguridad dependiendo de las instalaciones (Nations, 2004).

Bioseguridad para Ferreterías es una certificación que la provee el Instituto Nacional de Formación Profesional en el cual establece que las medidas de bioseguridad son obligatorias para las empresas ante la actual pandemia de COVID19 en el Manual General de Bioseguridad (Secretaría de Trabajo). Dentro de las empresas se debe evaluar los 5 pasos de gestión de riesgo: Identificar, evaluar, responder, monitorear y verificar el riesgo. La Organización Mundial de la Salud recomienda normas de etiqueta respiratoria al momento de toser y estornudar, hacerlo

adecuadamente y utilizar pañuelos descartables, usar desinfectantes para manos y superficies, lavar con frecuencia las manos, utilizar equipo de protección, entre otros. Es importante evitar la discriminación y evitar estigmatizaciones en el entorno laboral. Los colaboradores a través de prácticas de actividad de bienestar emocional deberán evitar riesgos de estrés. Actualmente en Honduras la mayor parte de la población se encuentra en un nivel de riesgo Medio y Bajo haciendo notorio que el área de servicio al cliente tiene un nivel de exposición medio. Al momento que la administración agiliza una mejor gestión de riesgo reduce costos o incluso los elimina.

2.1.8. Supervisar en el área de bodega traslados a Cedi, otras tiendas desde la Tienda Polaris Bermejo

Un jefe de almacén puede o no tomar parte en las decisiones anteriores, todo dependerá de la responsabilidad que se le asigne en su empresa. Ahora bien, lo que es completamente ineludible para él es su participación en lo que denominamos planificación operativa. Esta planificación responde al quehacer diario de un almacén y tiene como objetivo fundamental el poder utilizar los recursos disponibles de la forma más económicas y eficiente posible, siempre de acuerdo con los objetivos comerciales establecidos. Un almacén que no planifique sus operaciones día a día, sería un caos organizativo. Del mayor o menor grado de planificación existente dependerá la calidad del servicio prestado (Anaya Tejero, 2008).

El sistema que se utiliza para realizar traslados en la Tienda Polaris Bermejo es SAP Business One. El procedimiento consiste en ingresar al sistema con un usuario y contraseña quien es asignado según el área que utilizara la licencia. Luego se evalúa que tipo de traslado se va ser si es interno o se va recibir como suministro. Se selecciona almacén SAP, luego elegir el lugar de destino, especificar los productos y cantidades específicos, colocar el responsable del traslado, asignar nombre de motorista y luego crear el traslado.

La gestión al momento de aceptar un traslado en la Tienda de Polaris Bermejo se verifica que tenga el código 01-IM. El jefe de bodega es el encargado de recibir cada uno de las facturas y llevar un orden según correlativo, realizar traslado y recibirlos con el sistema SAP, realizar descargas y suministros a otras tienda, entre otros.

2.1.9. Crear códigos para facturación

El protocolo al momento de poder facturar es que las compras mayores de L. 10,000.00 se deberán detallar el cliente con su RTN. La gestión que se realiza es solicitar al cliente cuál es su nombre completo, numero de identidad, dirección, teléfono y correo electrónico. Luego se tiene que solicitar al área de sistema que proceda a confirmar su identidad e ingresarlo para que el sistema lo agregue.

3. Capítulo III

3.1. Propuestas de mejora

3.1.1. Propuesta 1: Manual Seguridad e Higiene para la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L.

3.1.1.1. Antecedentes

La empresa Polaris Internacional S. DE R.L. no posee un manual de seguridad e higiene aprobado ni implementado dado que en el año 2018 se elaboró uno siendo parte de un proyecto pero jamás se tomó en cuenta. En compañía de la Lic. Jennyfer Ulloa y mi persona se determinó que el Manual de Seguridad e Higiene 2018 carecía de muchos aspectos es por ello que se decide crear desde cero todo. Para la empresa Polaris Internacional S. DE R.L. es importante llegar a tener el manual e implementarlo porque forma parte de los requisitos para el desarrollo del Informe del Cumplimiento de Medidas Ambientales (ICMA).

El porcentaje de frecuencia de los accidentes no es el mismo en todos los sectores de la actividad industrial, debido a su mayor o menor peligrosidad. El desarrollo industrial trajo el incremento de accidentes laborales, lo que obligo a aumentar las medidas de seguridad e higiene, las cuales se cristalizaron con el advenimiento de las conquistas laborales. Pero todo esto no basta; es la toma de conciencia de empresario y trabajador la que perfeccione la seguridad e higiene en el trabajo; y esto solo es posible mediante una capacitación permanente y una inversión asidua en el aspecto formación (Ramírez Cavassa, 2005).

Es importante la aprobación e implementación del manual, en primer lugar, para cumplir con los requisitos para la certificación ICMA. En segundo lugar, proporcionar la información de manera oportuna a cada uno de los colaboradores que recién se integran a la empresa, colaboradores antiguos, entre otros y por ultimo estar fielmente comprometidos con la calidad de vida laboral de todos los colaboradores que forman parte de la empresa.

3.1.1.2. Descripción de la propuesta

El Manual Seguridad e Higiene se elaboró con una adecuada estructura conforme al rubro al cual pertenece la empresa que es Ferretero. En primer lugar, se tuvo que investigar, observar e inspeccionar tomando como tienda “modelo” Polaris Bermejo. El manual se estructuro de la siguiente manera:

- Terminologías básicas
- Responsables del cumplimiento
- Accidentes
- Normas operativas
- Protección colectiva
- Manejo de equipo
- Incendios
- Medidas de bioseguridad

Una vez finalizado el manual se envió por vía correo al representante legal de la empresa, a la Lic. Miriam Oliva del departamento administrativo y responsable de supervisar el proceso de certificación de ICMA dentro de la empresa, a la Lic. Yahaira Cabrera encargada del departamento de Recursos Humanos, quienes son los responsables de realizar la revisión del documento y transmitirlo a la Gerencia General para que pueda ser aprobado, firmado y sellado.

Luego de la aprobación, el manual será impreso y distribuido en todas las tiendas de la empresa a nivel nacional. Se procederá a dar ciertas indicaciones para que sea ubicado en tableros de madera donde se podrá visualizar por las visitas, encargados de inspecciones, colaboradores, clientes, entre otros.

El proceso de capacitación para el manual requiere de 4 horas, la inspección para examinar todos los letreros de señalización un mínimo de 30 minutos por tienda, la evaluación a todos los colaboradores de la empresa requerirá 30 minutos para evaluar que tanto comprendieron el manual, entre otros aspectos adicionales como ser el traslado de los tableros de madera a través de empresa de envíos.

Costos

Tabla 1. Costos de Implementación de Manual Seguridad e Higiene. Fuente: (Funes Andino, 2021)

Descripción	Precio Unitario	Total
Capacitador (Inducción al Manual)	L. 500.00	L. 500.00 (4 horas)
Tableros de Madera 20x30	L. 199.00 Office Depot	L. 6,965.00 (35 Tableros)

Impresión de Manual	L. 1.00 * 49 paginas Blanco/negro	L. 1715 (35 Manuales Impresos)
Honorarios del Representante Legal	L. 900.00	L. 900.00
Transporte de Envío	L. 120 por envío	L. 4,200.00
Total		L. 13,380.00

3.1.1.3. Impacto de la Propuesta

El Manual de Seguridad e Higiene se elaboró con el fin de estar comprometidos con la calidad de vida laboral de todos los colaboradores de la Empresa Polaris Internacional S. De R. L., además para su diseño y elaboración se tomó en cuenta el “Curso de Normas Básicas de Bioseguridad” en el Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP) y otras referentes.

Beneficios de la implementación del Manual Seguridad e Higiene:

- Apoya el cumplimiento de los requerimientos para el Informe del Cumplimiento de Medidas Ambientales (ICMA): multas o sanciones son aplicadas por no tener la certificación que corresponde entre 5 a 12 salarios mínimos según el tipo de categoría y rubro.
- Reducción de un 30% de los riesgos en la seguridad y salud en el entorno laboral, previniendo accidentes y enfermedades.
- Ayuda a la reducción en la rotación y el ausentismo del personal representado un monto de L. 50.124 hora trabajada/empleador y en caso de faltar 14 días representaría L. 4811.90 a la empresa por empleado.
- Mejora los procesos en un 25% siendo más efectiva las operaciones internas ya que actualmente en la última auditoría los procesos operativos mantenían un 15% de efectividad.

3.1.2. Propuesta 2: Retail One Versión 4.0

3.1.2.1. Antecedentes

La fuerza de ventas no es nada menos ni nada más que el capital humano y material d toda empresa utiliza para alcanzar sus metas de venta, puede ser tan simple como poderosa y definitiva en obtención de resultados deseados. Lo más importante dentro de las empresas es la forma de crear acciones que nos ayude a motivar al talento humano, planear estrategias efectivas, dar seguimiento oportuno a los clientes, organizar, entre otros. Según estudios recientes, la implementación de iniciativas y herramientas para optimizar la fuerza de ventas producen incrementos de ingresos de al menos 10% y va hasta el 50% a corto y largo plazo respectivamente si se es constante y claro en la ejecución (CRM, 2019).

Las empresas se encuentran en un mercado muy competitivo donde la diferenciación es mínima dependiendo en gran parte de la estrategia gerencial para crear una ventaja competitiva eficaz y eficiente logrando incrementar el posicionando de la empresa por encima de la competencia, quien realiza ese valor agregado en las empresas no es nada menos que todo el equipo de ventas quienes formar un pilar fundamental para lograr una rentabilidad y estabilidad financiera.

En la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L, el sistema que utilizan alrededor del 70% de los colaboradores denominado el sistema Retail One y SoluOne para mantenimiento (RetailOne and SoluOne , s.f.) Esta desactualizado ya que la última actualización que se realizo fue aproximadamente en 2013 con la versión 2.6. El no tener el sistema actualizado a un versión un poco más reciente ocasiona que no se pueda utilizar todas las funciones de manera más eficaz, eficiente y que cumpla con todas las necesidades que demandan los usuarios del sistema y el cliente en general que es la empresa.

El problema del sistema es que está muy saturado de información, al tener un versión tan antigua evita la optimización con mejores funcionalidades, características, módulos específicos para la empresa, el soporte al sistema es muy básico incluso existe el caso de que productos que se ingresaron al sistema y quedaron descontinuados aún permanecen ahí eso ocasiona que un colaborador nuevo pueda confundirse al momento de realizar las cotizaciones, la gestión de devoluciones en el sistema no se puede realizar, cuando el sistema no responde la gestión para solicitar mantenimiento es bien difícil ya que requiere tener una mejora en las licencias y los paquetes de mantenimiento.

3.1.2.2. Descripción de la propuesta

SoluONE se especializa en el desarrollo de aplicaciones Add-On para el sistema ERP SAP Business One. La solución Retail One (Retail Management System) es un versátil gestor de punto de venta que ha sido diseñado y desarrollado con el objetivo de satisfacer las necesidades de información más exigentes, reducción de procesos operativos y eficiencia en la operación de aquellas empresas dedicadas a la actividad del comercio al detalle tales como (Retail One, s.f.):

- Artículos electrónicos
- Abarrotes
- Farmacias
- Ferreterías
- Minoristas
- Librerías y otros

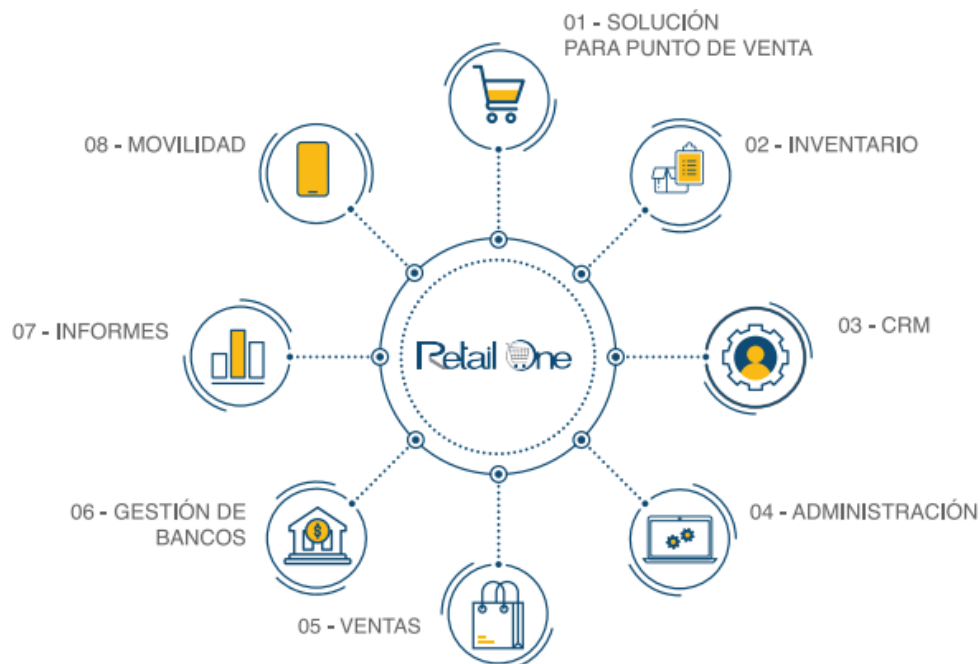


Ilustración 7. Retail One. Fuente: (SCGINT)

Retail One v 4.0 le permitirá agilizar los procesos del comercio al cual pertenece la empresa, ya que, a través de esta herramienta, podrá acelerar el proceso de facturación,

administrar eficientemente el inventario, así como los socios comerciales. Además, del manejo de procesos financieros contables que toda empresa requiere.

Principales características de Retail One v4.0:

- Integración con SAP Business One: Retail One al estar integrado con SAP Business One permite hacer más eficiente la operación del negocio ya que toda transacción efectuada en el punto de venta será replicada al sistema de gestión empresarial SAP Business One.
- Compatibilidad con SAP HANA: Retail One brinda la flexibilidad de trabajar con uno de los más reconocidos y novedosos motores de bases de datos para el procesamiento de grandes cantidades de información como lo es SAP HANA.
- Modalidad de trabajo online y offline: La arquitectura permite que las transacciones emitidas en el punto de venta, por medio de componentes informáticos, que utilizan el internet como medio sincronización de datos. No obstante, si la empresa sufre una falla de conexión a internet, Retail One le permitirá operar bajo la modalidad off line.
- Control de inventario: Mediante los puntos de venta podrá controlar el inventario teniendo reportes para ver los niveles de stock así como crear nuevos artículos ya sea uno a uno o masivamente con la carga de plantillas.
- Operación multipunto: No limita el negocio al crecimiento. Retail le permitirá interconectar diferentes locales ubicados en distintas zonas geográficas.
- Control de usuarios: Con Retail One podrá crear usuarios con permisos dependiendo del rol en el punto de venta. Además permite tener reportes de ventas por usuario.
- Control de entradas y salidas de dinero
- Controla los depósitos bancarios de las ventas diarias
- Audita a los cajeros con los arqueos de caja
- Evita que el cajero cobre de más con los cortes ciegos
- Lleva una bitácora de autorizaciones de los usuarios
- Lleva un seguimiento de ventas perdidas
- Controla el inventario

- Solicita y traspasa inventario entre sucursales y SAP.
- R1 puede sugerir cuanto comprar en base al histórico de ventas.
- Realiza promociones en días y horarios específicos.
- Realiza kits de venta, combos de venta, entre otras promociones
- Precios en base a volumen
- Realiza descuentos especiales a los empleados
- Genera vales de descuento

Funcionalidades

- Promociones avanzadas
- Compras
- Requisición de materiales
- Traspaso de inventario entre sucursales
- Integración con bancos
- Administración de inventarios
- Facturación electrónica
- Conteo de inventario con dispositivos móviles

Módulos específicos de Retail One para ferreterías:

- Maneja diferentes centros de costo
- Gestiona las ventas por proyecto
- Maneja diferentes listas de precios dependiendo de la sucursal.
- Maneja los costos por almacén.
- Distribución a las sucursales
- Producción automático de artículos

SAP Business One es un software desarrollado por la empresa alemana SAP y, la función radica en permitirle a las empresas el crecimiento a utilizar un sistema de gestión empresarial bajo un costo moderado.

Con SAP Business One las finanzas, inventarios, ventas, plantillas y demás aspectos se mantienen ordenados e integrados en una base de datos conectada entre departamentos.

Debido a que se mantiene todo en un sistema integrado que se actualiza en tiempo real, aumenta el tiempo productivo mientras disminuyen las mermas y errores (SCGINT).



Ilustración 8. SAP Business One. Fuente: (SCGINT)

Funcionalidades con SAP Business One:

- **Aplicaciones móviles:** Estas aplicaciones le permitirán mantenerse en contacto con los datos del negocio y de los clientes, mientras se encuentra fuera de la oficina. Permite conectar inmediatamente con la aplicación SAP Business One a través de IOS y Android.
- **Workflow:** Brinda un completo sistema de alarmas y aprobaciones para controles importantes y decisiones. Esta solución permite el seguimiento y ayuda a crear flujos de trabajo en los procesos más importantes del negocio.
- **Inteligencia de Negocios (BI):** Es una plataforma que permite manejar presupuestos, planeamiento, pronóstico, análisis predictivos, indicadores claves de desempeño (KPIs), cumplimiento y consolidación en tiempo real de diferentes compañías en SAP Business One.
- **SAP Lumira:** Lumira tiene como función unificar y transformar todo tipo de información disponible para visualizarla e interpretarla de múltiples formas rápidamente. Al conciliar y visualizar información de esta manera se facilitará la comprensión sobre la situación, lo cual lleva a mejores decisiones en menos tiempo y aumenta la eficiencia de la empresa.

Tabla 2. Costos de Actualización de Sistema Retail One v4.0. Fuente: (Martinez, 2021)

Descripción	Precio Unitario	Precio Total
Licencia de Finanzas SAP	\$ 550.00 cada licencia	\$ 1100.00 (2 usuarios/ anual)
Licencia de logística SAP	\$ 700.00 cada licencia	\$ 700.00 (1 usuario/ anual)
Versión Completa SAP	\$ 2500.00	\$ 2500.00 (usuarios: asesores de ventas y cajas / anual)
Retail One V 4.0	\$ 1400.00	\$ 1400.00 (usuarios: asesores de ventas / cajas / anual)
Total		\$ 5700.00 Anuales

3.1.2.3. Impacto de la propuesta

Retail One es un punto de ventas pensado y desarrollado para SAP Business One, lo cual otorga una perfecta integración entre ambos sistemas. La solución trabaja con un modelo distribuido en el cual cada sucursal tiene una base de datos local que se replica automáticamente al servidor central y viceversa.

La interfaz está desarrollada con las últimas tendencias tecnológicas, ofreciendo al usuario final una nueva experiencia de interacción. La configuración según las necesidades del cliente:

- Altamente parametrizable
- Registro de actividades
- Puntos de venta integrado a SAP
- Procedimientos de autorización
- Controles de Inventario
- Inteligencia de Negocios.

Los beneficios SAP Business One y Retail One:

- Procesamiento de Transacciones comerciales basados e integradas con SAP Business One.
- Administración de operaciones de inventario y socios de negocio desde el punto de venta.
- Reportería orientada a la operación del punto de venta.
- Amigable con el usuario.
- Implementación ágil y acelerada

4. Capítulo IV

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas a través de las actividades realizadas en el departamento administrativo con el cargo de desarrollo organizacional durante el periodo de práctica profesional, así mismo se plantean recomendaciones a la empresa, institución y estudiantes, con el propósito de mejorar la experiencia a obtener en este requisito de graduación.

4.1. Conclusiones

- La Empresa Polaris Internacional S. DE R.L., requiere el Manual Seguridad e Higiene de manera prioritaria ya que para el rubro ferretero y las unidades estratégicas de negocios que conforman a la empresa es necesario que todo colaborador interno, visitas externas y agentes de inspecciones tengan un documento donde se respalde y garantice la calidad de vida laboral. Los riesgos laborales, la prevención de accidentes y control de enfermedades se pueden evitar manteniendo un plan de acción, capacitaciones e inspecciones por el departamento administrativo.
- La importancia de implementar el Manual Seguridad e Higiene a nivel nacional es vital ya que forma parte de los requerimientos para el Informe del Cumplimiento de Medidas Ambientales. Requiere de una revisión ardua y oportuna por el representante legal, administración y recursos humanos para verificar que el proceso de aprobación, firma y sello por Gerencia General, evitando así que el documento pueda ser rechazado por la municipalidad.
- La certificación en Normas de Bioseguridad para Ferreterías (Ver Anexo 4) por parte del Instituto Nacional de Formación Profesional se recibió con el fin de aportar más conocimiento e información específica para la creación del manual ya que forma parte de los nuevos protocolos para las personas en el entorno laboral ante la pandemia de Covid-19.
- Se creó, diseñó e implementó una base de datos y formulario en Access para el área administrativa respecto a Control de Gasto “Combustible”, ya que únicamente todos los documentos llevan solo el control en físico y no digitalizaban la información. Con el uso de este formulario el ingreso es más

rápido, se generan reportes y consultas para presentarlos de manera oportuna cuando se audita el departamento administrativo.

- Los estudios de mercado se realizaron para el departamento de ventas con el fin de conocer y recolectar información actualizado de su competencia, evaluar la satisfacción del cliente y analizar que oportunidades de mejora puede implementar la empresa para mejorar el servicio y los productos que ofrecen a nivel nacional. Con el éxito del primer estudio de mercado en Zona Nor-Occidente se me solicitó realizarlo en las otras dos zonas que abarcan todo el territorio nacional.
- La actualización de Retail One versión 4.0 se propone ya que la empresa está desaprovechando oportunidades, funcionalidades y módulos específicos para la empresa requiere por su alta demanda y crecimiento, la inversión es alta pero al menos que se actualice en un 80% de los usuarios hará un cambio trascendental. La incorporación de inteligencia de negocios, trabajar de la mano con SAP Business One y las nuevas características expandirán más el crecimiento y mejoran la toma de decisiones a nivel de la alta gerencia.

4.2.Recomendaciones

4.2.1. Recomendaciones para la empresa

- Se recomienda que la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L logre capacitar por medio de un seminario intensivo en el tema de Ventas con un experto en el área, ya que sus asesores de venta son categorizados por gran parte de los clientes como personas que prestan un excelente servicio, pero no estaría de más prepáralos aún más en conocimiento y experiencia.
- Se recomienda que la empresa modifique su sitio web, con el fin de poner a disposición a los clientes otro medio para realizar sus compras de forma rápida y precisa.
- Se recomienda que la empresa realice remodelaciones en sus tiendas a nivel nacional, ya que representa un factor importante ante los clientes que visitan con frecuencia y los nuevos, además las aportaciones de los jefes de tienda hacen mención que les gustaría mejorar la apariencia para ofrecer un mejor servicio.

4.2.2. Recomendaciones para la institución

- Se recomienda a la institución talleres adicionales de comunicación efectiva y manejo de estrés, ya que en el entorno laboral es vital para transmitir ideas, información y cumplir con todas las asignaciones.
- Se recomienda a la institución sugerirle a todos los practicantes antes de presentarse a las empresas, evaluarse y capacitarse un poco más respecto a la redacción de informes, cuestionarios y encuestas.
- Se recomienda a la institución recibir capacitaciones durante el proceso de práctica profesional ya que hay muchos temas que desconocemos no en conocimiento sino en experiencia en el entorno laboral.

4.2.3. Recomendaciones para el estudiante

- Se recomienda a los estudiantes mantener una actitud proactiva en cada una de las actividades que se le asignen.
- Se recomienda a los futuros egresados manejar la información que se le proporcione con total discreción solamente para fines académicos.
- Se recomienda a los estudiantes capacitarse o buscar asesoría en cuanto actividades que desconozca por completo ya que es importante dar soluciones efectivas y eficientes.

Referencia

Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. (s.f.). Obtenido de <https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/OSHA3949SP.pdf>

Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal* (Cuarta Edición ed.). Distrito Federal: Limusa, S.A. Recuperado el 19 de 05 de 2021, de <https://books.google.hn/books?id=CJhlsrSuIMUC&pg=PA91&dq=capacitar+al+personal+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj-poaWm9bwAhX6TTABHQEsBkEQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=capacitar%20al%20personal%20de%20una%20empresa&f=false>

Anaya Tejero, J. J. (2008). *Almacenes: Análisis, diseño y organización*. Madrid: Buusiness&MarketingSchool.

Arguello Pazmiño, A., Llumiguano Poma, M., Gavilánez Cárdenas, C., & Torres Ordoñez, L. (2020). *Adminsitración de Empresas. Elementos Básicos* (1era. Edición ed.). Guayas, Ecuador. Recuperado el 08 de 06 de 2021, de <https://books.google.hn/books?id=zLgoEAAQBAJ&pg=PR4&dq=adminstracion+d e+empresas+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiPkM6PxYjxAhViRzABHXUjAPgQ6AEwAnoECAYQAg#v=onepage&q=adminstracion%20de%20empresas%202020&f=false>

Asepeyo. (2015). Obtenido de https://prevencion.asepeyo.es/wp-content/uploads/R6E17070_Ficha-de-riesgos_Carretillas-de-mano_Asepeyo.pdf

Avant Information Systems. (2013). Obtenido de <https://www.avantis.mx/que-es-sap-business-one>

Business School . (23 de 05 de 2019). Obtenido de <https://www.grupoioe.es/medidas-de-proteccion-colectiva/>

Consejería de Hacienda y Administración Pública. (2013). Obtenido de <http://ssprl.gobex.es/ssprl/web/guest/medidas-para-la-prevencion-de-incendios>

Cortés Díaz, J. (2007). *Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid: TÉBAR, S. L. Recuperado el 27 de 04 de 2021, de

<https://books.google.hn/books?id=y9IE1LsvwwQC&printsec=frontcover&dq=seguridad+e+higiene+en+el+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjc7taW7Z7wAhXaSjABHb3yDC0Q6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=seguridad%20e%20higiene%20en%20el%20trabajo&f=false>

CRM, S. (09 de 09 de 2019). *Data CRM*. Obtenido de <https://www.datacrm.com/blog/la-importancia-de-la-fuerza-de-ventas/>

DEMSA. (s.f.). Obtenido de http://www.demsa.com.ar/manual_empresas.pdf

Díaz, J. M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales* (9º Edición ed.). Madrid, España: TÉBAR, S. L. Obtenido de <https://books.google.hn/books?id=pjoYl7cYVVUC&printsec=frontcover&dq=seguridad+e+higiene+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZxLXI4NPwAhWkVTABHdDKA4UQ6wEwA3oECAMQAQ#v=onepage&q=seguridad%20e%20higiene%20laboral&f=false>

ESNM. (2014). *Gut Microbiota For Health*. Obtenido de <https://www.gutmicrobiotaforhealth.com/es/glossary/agente-patogeno/>

Funes Andino, C. M. (2021). San Pedro Sula.

Funes, C. (s.f.).

General J. I. *General Investments S. A. C.* (2015). Obtenido de <https://www.jigeneral.com/11-times-old-furniture-gained-new-life/#:~:text=Su%20funci%C3%B3n%20principal%20es%20unir,%20a%20un%20conector%20de%20anclaje>.

Gómez, J. M. (s.f.). *Diseño de bases de datos relacionales UF2175*. (Paraninfo, Ed.) España: Ediciones Nobel, S. A. Recuperado el 19 de 05 de 2021, de <https://books.google.hn/books?id=EwcuBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=bases+de+datos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjxLWXI9TwAhUOFFkFHXfoB6gQ6wEwAHoECAEQAQ#v=onepage&q=bases%20de%20datos&f=false>

Guía orientativa para la selección y utilización de EPI, calzado. (s.f.). Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/calzado+uso+profesional/73a46d03-f4fe-40a3-8869-080d1760cdd6>

Instituto Nacional de Formación Profesional. (s.f.). Obtenido de http://www.infopvirtual.com/certificadosdescarga/descarga/tuto7_20184nube.php?certificado=1991106

Instituto Nacional de Formación Profesional. (2020). Obtenido de file:///C:/Users/Santos%20Funez/Downloads/Unidad_3_Practicas_de_bioseguridad.pdf

Instituto Nacional de Formación Profesional. (2020). Obtenido de <http://www.ccichonduras.org/spanish/comunicados/2020/Caja%20de%20Herramientas%20Web/Caja%20herramientas-Ferreteria/Documentos/02%20Manual%20Bioseguridad%20Sector%20Ferretero.pdf>

Manual de Inducción. (s.f.). Obtenido de [file:///C:/Users/Santos%20Funez/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/UA9RNSZ8/POLARIS%20MANUAL%20DE%20INDUCCIÓN%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Santos%20Funez/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/UA9RNSZ8/POLARIS%20MANUAL%20DE%20INDUCCIÓN%20(5).pdf)

María, J. (s.f.). *Guía para realizar Inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.* Recuperado el 28 de 04 de 2021, de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/315766/Gu%C3%ADa_para_realizar_inspecciones_de_sst.pdf

Martinez, C. (09 de 06 de 2021). San Pedro Sula, Honduras.

MediShop. (29 de 05 de 2014). Obtenido de <http://medishop.com.uy/la-importancia-del-uso-las-fajas-lumbares/>

Merino, M. (2012). Obtenido de <https://definicion.de/obsolescencia/>

Merino, M., & Julián Pérez Porto. (2020). *Definicion.de.* Obtenido de <https://definicion.de/ineludible/>

Nations, A. O. (2004). *Manejo Sanitario y mantenimiento de la Bioseguridad.* Roma.

Nogales, A. F. (s.f.). *Investigación y técnicas de mercado.* Madrid: ESIC. Recuperado el 18 de 05 de 21, de <https://books.google.hn/books?id=6D8yCgAAQBAJ&pg=PT228&dq=como+surge+la+necesidad+de+realizar+estudio+de+mercado&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjlrDU>

hdTwAhXkYt8KHYG5De0Q6AEwA3oECAYQAg#v=onepage&q=como%20surge%20la%20necesidad%20de%20realizar%20estudio%20de%20merc

OHSAS 18001, S. D. (25 de 05 de 2016). *Normas Iso*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-45001.com/2016/05/ohsas-18001-la-importancia-que-tiene-el-casco/#:~:text=El%20casco%20est%C3%A1%20dise%C3%B1ado%20para,graves%20en%20la%20cabeza%20del>

Oracle. (2021). Obtenido de <https://www.oracle.com/mx/database/what-is-database/>

Organización Mundial de la Salud . (01 de 12 de 2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/when-and-how-to-use-masks>

Polanco Izquierdo, L. E., & Sinisterra Valencia, G. (2006). *Contabilidad administrativa*. Bogotá: ISBN. Recuperado el 19 de 05 de 2021, de <https://books.google.hn/books?id=Bq9JDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=contabilidad+administrativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiG7OKZxdbwAhXsmOAKHdMkD20Q6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=contabilidad%20administrativa&f=false>

Polaris Internacional S. De R. L. (s.f.). Obtenido de [file:///C:/Users/Santos%20Funez/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/UA9RNSZ8/POLARIS%20MANUAL%20DE%20INDUCCIÓN%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Santos%20Funez/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/UA9RNSZ8/POLARIS%20MANUAL%20DE%20INDUCCIÓN%20(4).pdf)

Polaris Internacional S. DE R.L. (s.f.). Obtenido de <https://polarisinternacional.com/sobre-nosotros/sobre-nosotros-2/>

Porto, J. P. (s.f.). Obtenido de <https://definicion.de/certificacion/>

Porto, J. P. (20220). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/estigmatizacion/>

Porto, J. P., & Gardey, A. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/segmentacion/>

Puerto Protección Laboral. (03 de 2014). Obtenido de <https://www.duerto.com/normativa/guantes.php>

Ramírez Cavassa, C. (2005). *Seguridad Industrial: Un enfoque Integral*. México, D. F.: LIMUSA, S.A De C.V. Recuperado el 27 de 04 de 2021, de https://books.google.hn/books?id=jDgUQb_V6PsC&pg=PA15&dq=seguridad+industrial+en+las+empresas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjNx-fE4Z7wAhURRjABHRi8AXoQ6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=seguridad%20industrial%20en%20las%20empresas&f=false

Real Academia Española. (s.f.). Obtenido de <https://dle.rae.es/ergonom%C3%ADa>

Real Academia Española. (s.f.). Obtenido de <https://dle.rae.es/asiduo>

Red Life. (27 de 03 de 2019). Obtenido de La seguridad e higiene a partir de sus normativas intentan modificar el ambiente de trabajo de modo tal que se puede prevenir el surgimiento de enfermedades laborales; la aplicación de estas normas supone muchas veces adaptar ciertas conductas o modificar

Retail One. (s.f.). Recuperado el 09 de 06 de 2021, de <https://scgint.com/retail-one/>

RetailOne and SoluOne. (s.f.). Obtenido de [http://soluone.com/brochures/SOLUONE_BD\(ferreteria\).pdf](http://soluone.com/brochures/SOLUONE_BD(ferreteria).pdf)

Salesforce. (01 de 06 de 2007). Obtenido de <https://www.salesforce.com/mx/crm/>

Salesforce, Inc. (2000). Obtenido de <https://www.salesforce.com/mx/products/>

SCGINT. (s.f.). *SAP- Retail One*. Obtenido de https://scgint.com/wp-content/uploads/2020/02/SCG_-Brochure_retail_web_Octubre2019.pdf

Significados. (15 de 02 de 2018). Recuperado el 10 de 06 de 2021, de <https://www.significados.com/advenimiento/>

Universidad Politécnica de Valencia. (s.f.). Obtenido de https://www.sprl.upv.es/IOP_PM_47.htm

Universidad Pontificia Bolivariana. (22 de 11 de 2019). Obtenido de <https://www.upb.edu.co/es/central-blogs/ortografia/diferencia-redundancia-pleonismo>

Glosario

- Segmentación: Se conoce como segmentación al acto y consecuencia de segmentar (es decir, de dividir o formar segmentos o porciones) (Porto & Gardey, Definicion.de, 2012) .
- Certificación: Una certificación, por lo tanto, es un documento que garantiza la verdad de un acontecimiento o de un evento. Por lo general una certificación es otorgada por una entidad que estudia y confirma el cumplimiento de determinados requisitos, los cuales permiten acceder al reconocimiento en cuestión (Porto, s.f.).
- Patógenos: Son agentes infecciosos que pueden provocar enfermedades a su huésped. Este término se emplea normalmente para describir microorganismos como los virus, bacterias y hongos, entre otros. Estos agentes pueden perturbar la fisiología normal de plantas, animales y humano (ESNM, 2014).
- Estigmatización: Un estigma, por lo tanto, es una señal o una huella en el cuerpo. La noción además se usa simbólicamente respecto a la mala fama, una deshonra o una injuria. El verbo estigmatizar, por otro lado, hace mención a marcar a alguien, ya sea físicamente (con un metal caliente, por ejemplo) o de manera abstracta (mediante una infamia o afrenta) (Porto, Definicion.de, 20220).
- Ineludible: Cuando algo no puede ser eludido, se lo califica como ineludible. Este adjetivo se emplea para hacer referencia a aquello que resulta inevitable o inexcusable (Merino & Julián Pérez Porto, Definicion.de, 2020).
- SAP Business One: es un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) que integra a todas las áreas de una empresa, controlando las funciones operativas y administrativas desde una aplicación (Avant Information Systems, 2013).
- CRM: es la sigla utilizada para Customer Relationship Management y se refiere al conjunto de prácticas, estrategias de negocio y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente (Salesforce, 2007).
- Asidua: Frecuente, puntual, perseverante (Real Academia Española, s.f.).
- Advenimiento: La palabra advenimiento es un cultismo, menos usada que sus sinónimos llegada o venida, por lo tanto está restringida sobre todo a

situaciones de comunicación más formales o a eventos específicos (Significados, 2018).

- Base de datos: Una base de datos es una colección organizada de información estructurada, o datos, típicamente almacenados electrónicamente en un sistema de computadora. Una base de datos es usualmente controlada por un sistema de gestión de base de datos (DBMS). En conjunto, los datos y el DBMS, junto con las aplicaciones que están asociados con ellos, se conocen como un sistema de base de datos, que a menudo se reducen a solo base de datos (Oracle, 2021).
- Redundancias: La redundancia es la repetición o uso exagerado de una palabra, expresión o concepto, pero también, es la reiteración de información incluida en textos o mensajes, que permite, pese a la ausencia de esta, rearmar su contenido (Universidad Pontificia Bolivariana, 2019).
- Obsolescencia: La obsolescencia refiere a la cualidad de obsoleto. Este adjetivo hace mención a algo que se está volviendo obsoleto, antiguo o arcaico y que, por lo tanto, cae en desuso (Merino, 2012).

Anexo Manual Seguridad e Higiene
Prevención de Riesgos del trabajo

Polaris Internacional S. De R.L.

MANUAL SEGURIDAD E HIGIENE

Autor: (Funes Andino, 2021)

Resumen ejecutivo

Polaris Internacional S. De. R.L., es una empresa profesional en la importación, venta y distribución de acabados, detalles y sistemas ligeros de construcción, con una larga trayectoria en el mercado, cuenta con marcas exclusivas líderes a nivel internacional, las cuales cuentan con las más altas certificaciones de calidad y durabilidad (Polaris Internacional S. De R. L.).

Los clientes de la empresa son desde el consumidor final, dueño de casa hasta las más prestigiosas firmas constructoras y de decoración a quienes les brindan un servicio de calidad a través de las tiendas ubicadas a lo largo del territorio hondureño y en el país hermano Guatemala. La fuerza de venta en la empresa debe tener como misión brindar asesoría en cada proyecto de construcción o remodelación que se realice o planifique.

Actualmente Polaris Internacional cuenta en Honduras con 35 tiendas a nivel nacional y 1 Cedi. Datos recientes indican que 100,000 seres humanos (a nivel mundial) mueren al año por accidentes industriales; 1,500,000 quedan heridos de gravedad; y existen unas 600,000 sustancias toxicas que producen enfermedades profesionales. El porcentaje de frecuencia de los accidentes no es el mismo en todos los sectores de la actividad industrial, debido a su mayor o menor peligrosidad. El desarrollo industrial trabajo el incremento de accidentes laborales, lo que obligo a aumentar las medidas de seguridad e higiene, las cuales se cristalizaron con el advenimiento de las conquistas laborales. Pero todo esto no basta; es la toma de conciencia de empresario y trabajador la que perfeccione la seguridad e higiene en el trabajo; y esto solo es posible mediante una capacitación permanente y una inversión asidua en el aspecto formación (Ramírez Cavassa, 2005).

Polaris Internacional S. De. R. L. ha decidido implementar el Manual Seguridad e Higiene con el cual se podrá comprobar que de acuerdo a la percepción que poseen los trabajadores respecto a la implementación de nuevas y mejores medidas de seguridad e higiene tomando en cuenta las circunstancias actuales que acontece la pandemia Covid-19 a nivel mundial se podrán obtener mejores resultados así como disminuir aún más los riesgos que podrían acontecer en el área de trabajo.

Introducción

La seguridad e higiene a partir de sus normativas intentan modificar el ambiente de trabajo de modo tal que se puede prevenir el surgimiento de enfermedades laborales; la aplicación de estas normas supone muchas veces adaptar ciertas conductas o modificar algún procedimiento de trabajo. En una empresa existen diferentes riesgos laborales, por eso para proteger al personal, es importante implementar las reglas de seguridad e higiene en el ambiente de trabajo. Dichos riesgos pueden estar relacionados con la seguridad, los agentes físicos, los agentes biológicos, los contaminantes de origen químico y la ergonomía. Por lo tanto, los profesionales encargados de la seguridad e higiene de la empresa deben considerar todos estos riesgos e implementar las modificaciones pertinentes (Red Life, 2019).

El Manual de Seguridad e Higiene se elaboró con el fin de estar comprometidos con la calidad de vida laboral de todos los colaboradores de la Empresa Polaris Internacional S. De R. L., además para su diseño y elaboración se tomó en cuenta el “Curso de Normas Básicas de Bioseguridad” en el Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP) y otras referentes.

Objetivos

Objetivo General:

- Implementar el Manual Seguridad e Higiene en la Empresa Polaris Internacional S. De R.L.

Objetivo Específicos:

- Eliminar o reducir los riesgos de las distintas áreas de trabajo.
- Estimular y desarrollar en los trabajadores una actitud positiva y constructiva respecto a la prevención de los accidentes y enfermedades profesionales que puedan derivarse de su actividad profesional.
- Lograr, individual y colectivamente, un óptimo estado sanitario.
- Aplicar las medidas de bioseguridad específicas según el protocolo establecido.

Marco Teórico

Sistema Empresarial

La delimitación del área de trabajo es la base para iniciar el presente estudio. El problema abarca una serie de elementos que es preciso determinar a prioridad para analizarlos. Equivale a lo que en términos americanos se denomina “Content Analysis” o análisis del contenido, que puede ser muy general, tratando de descubrir aspectos generales del todo o, más detallado, tratando de llegar a las partes. En este caso, en que se trata de determinar el punto de rentabilidad entre la inversión y los costos ocasionados por los accidentes de trabajo, el problema de la seguridad industrial e higiene se analiza desde dos perspectivas diferentes. Así, y de acuerdo a la teoría de sistemas, se desarrolla en formas gráficas y definidas el área para este análisis.

La estructura es aquello que mantiene conjugado lo fundamental de un sistema, es su factor de estabilidad. Por tanto, todo sistema es atacado por datos externos o variables de entrada, y la acción sobre éstos corresponde a las variables de salida (Ramírez Cavassa, 2005).

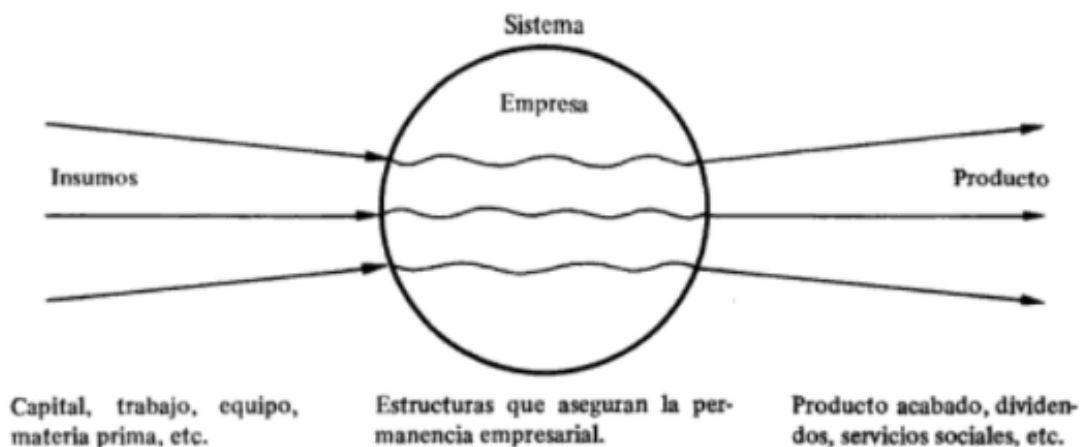


Ilustración 9. Variables de Entrada y Salida. Fuente: (Ramírez Cavassa, 2005)

Subsistema delimitado por el campo de acción y las variables en las que se desarrolla el trabajo:

- Variables de tipo administrativo-organizativo: la dirección, la planificación y el control, que a su vez comprenden actividades como formación, prevención legal (leyes laborales) e inversión de medios.

- Variables de tipo estructural: el hombre, la máquina, el entorno y otros elementos. Todos interrelacionados constituyen el sistema de seguridad e higiene de la empresa.

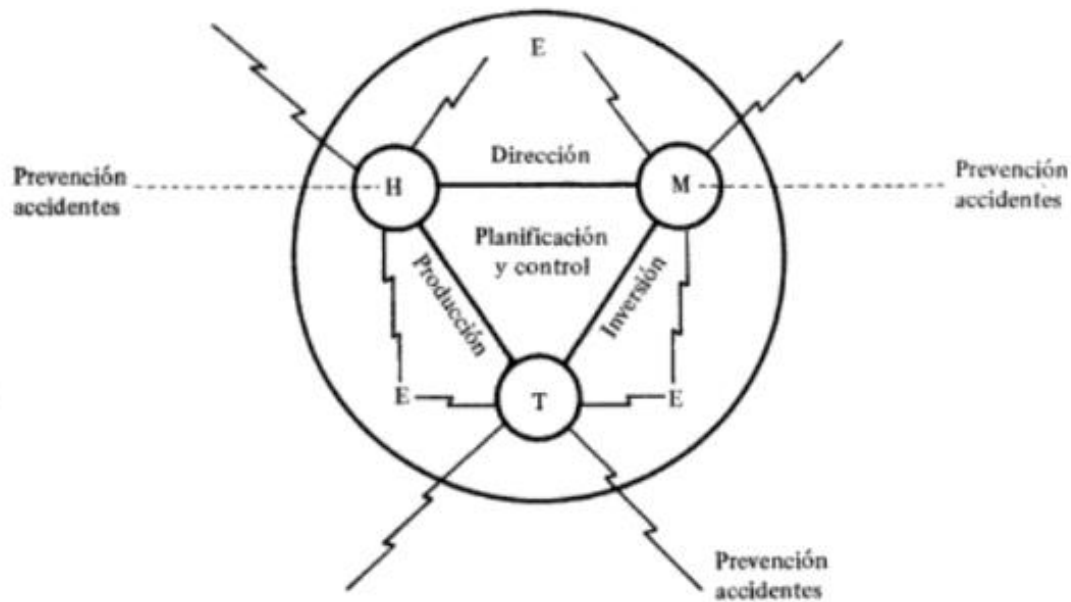


Ilustración 10. Subsistemas de Seguridad e Higiene. Fuente: (Ramírez Cavassa, 2005)

MANUAL SEGURIDAD E HIGIENE

Terminología Básica

- Peligro: es todo aquello que puede producir un daño o un deterioro de la calidad de vida individual o colectiva de las personas.
- Daño: es la consecuencia producida por un peligro sobre la calidad de vida individual o colectiva de las personas.
- Riesgo: si bien el diccionario de la Real Academia de la Lengua lo define como la << proximidad de un daño>>, en el contexto de la prevención de riesgos debemos entenderlo como la probabilidad de que ante un determinado peligro se produzca un cierto daño, pudiendo por ello cuantificarse.
- Prevención: técnica de actuación sobre los peligros con el fin de suprimirlos y evitar sus consecuencias perjudiciales. Suele englobar también el término y protección.
- Protección: técnica de actuación sobre las consecuencias perjudiciales que un peligro puede producir sobre un individuo, colectividad, o su entorno, provocando daños (Cortés Díaz, 2007)

Factores o condiciones de seguridad

Se incluye en este grupo las condiciones materiales que influyen sobre la accidentalidad: pasillos y superficies de tránsito, aparatos y equipos de elevación, vehículos de transportes, máquinas, herramientas, espacios de trabajo, instalaciones eléctricas, etc.

Factores de origen físico, químico y biológico

Se incluye en este grupo los denominados “contaminantes o agentes físicos” (ruido, vibraciones, iluminación, etc.). Los denominados “contaminantes o agentes químicos” presentes en el aire en forma de gases, vapores, nieblas, aerosoles, humos, polvo, etc. Y los “contaminantes o agentes biológicos”, constituidos por microorganismos (baterías, virus, hongos, protozoos, etc.) causando enfermedades profesionales. Del estudio y conocimiento de los citados factores de riesgo se encarga la higiene del trabajo, técnica de prevención de las enfermedades profesionales (Cortés Díaz, 2007).

Factores derivados de las características del trabajo

Es donde van incluidas las exigencias que la tarea impone al individuo que las realiza (esfuerzos, manipulación de cargas, posturas de trabajo, entre otros) asociadas a cada tipo de actividad y determinantes de la carga de trabajo, tanto física como mental.

El estudio y conocimiento de los citados factores de riesgo se encarga la ergonomía que es Estudio de la adaptación de las máquinas, muebles y utensilios a la persona que los emplea habitualmente, para lograr una mayor comodidad y eficacia (Real Academia Española, s.f.).

Factores derivados de la organización del trabajo

Se incluyen en este grupo los factores debidos a la organización del trabajo.

- Factores de organización temporal (jornada y ritmo de trabajo)
- Factores dependientes de la tarea (automatización, comunicación y relaciones, posibilidad de promoción, complejidad, entre otros)

Honduras

El Decreto n.º 189 del Congreso Nacional aprobó el Código del Trabajo el 19 de mayo de 1959. El Código establece como obligatorio el Reglamento del Trabajo según el Artículo 92 debe contener las prescripciones de orden y seguridad e impartir los primeros auxilios en caso de accidente; asimismo, las obligaciones de los patronos se encuentran en el Artículo 95.

Responsables del cumplimiento del Manual Seguridad e Higiene

- Los encargados del cumplimiento del Manual Seguridad e Higiene de la Empresa Polaris Internacional S. De R. L. son los jefes de las distintas áreas de trabajo.
- Los colaboradores de los distintos niveles de la organización deben participar activamente acatando cada una de las normas de seguridad e higiene para lograr obtener los mejores resultados en la puesta en práctica del mismo.
- Todo tipo de actividades que se realicen dentro de las distintas tiendas de la empresa Polaris Internacional S. De R. L. deberán seguir lo estipulado en el Manual Seguridad e Higiene ya que por medio de las medidas establecidas se lograra salvaguardar la salud de todos los colaboradores y su integridad física.
- Los colaboradores tienen la responsabilidad de acatar e implementar el Manual Seguridad e Higiene para prevenir y evitar accidentes, enfermedades o riesgos en las distintas áreas de trabajo, dando apoyo a cada uno de los jefes de área.
- Las capacitaciones en cuanto a Seguridad e Higiene deberán ser constantes ya que es un compromiso mutuo tanto para el patrono y los colaboradores.

Accidentes

El accidente y la enfermedad profesional se enmarcan desde el punto de vista de seguridad en el mismo tratamiento, lo que debe tenerse en cuenta en el marco de las políticas de prevención.

La política de prevención de accidentes se reduce a:

- Interés en la seguridad: es de responsabilidad general pero, específicamente, de altos niveles quienes deben concientizar a sus subordinados en las necesidades de un comportamiento fiel a las disposiciones preventivas, lo que significa (Ramírez Cavassa, 2005):
 - Para el patrono: incremento de la responsabilidad, disminución de costos, mejora de métodos.
 - Para el trabajo: seguridad, eficiencia, incentivos.
 - Para la sociedad: valor humanitario.
- Investigación de causas: comprende dos aspectos diferentes aunque complementarios:
 - Estudios sobre las posibles causas de accidentes en función del sistema de trabajo empleado, los métodos y medios necesarios para contrarrestarlas.
 - Reunión de datos analíticos y estadísticos sobre hechos consumados con el fin de establecer causas, hora, lugar del accidente, gravedad, frecuencia, condiciones física y mental del empleado, naturaleza y clase de trabajo efectuado.
- Evaluación de efecto:
 - Motivos
 - Consecuencia y gravedad.
 - Situaciones coadyuvantes de la causa
 - Costo
- Acción correctiva: Implica tomar medidas correctivas generales y específicas, revisión de la política y planes de seguridad.

Normas Operativas

Las normas de seguridad industrial son esenciales para crear un ambiente laboral seguro para los trabajadores y para su bienestar físico y mental. Esto se logra estructurando una normativa dentro de las instalaciones de cumplimiento obligatorio, que está diseñada para la prevención de accidentes en el área de trabajo.

Los requisitos de seguridad deben adaptarse a los riesgos específicos de cada instalación. Pero hay normas que se aplican para todos los escenarios:

- Protección personal para los trabajadores: A los trabajadores se les debe proveer de todos los instrumentos que le aseguren su bienestar. Entre estos se incluye un uniforme que cumpla con las especificaciones para su uso. Además debe estar en un espacio de trabajo que conozca con seguridad. Así sabrá cómo desplazarse en casos de emergencias.
 - Casco: El casco está diseñado para evitar lesiones que pueden resultar de caídas o proyecciones de objetivos hasta un nivel de energía de choque determinado, ya que si se produce la caída de un material muy pesado, el casco no soportará la energía del impacto y se podrán producir ciertas lesiones graves en la cabeza del empleado.

La norma UNE EN 397 1995, nos dice que un casco de protección es una prenda para cubrir la cabeza del trabajador, que se encuentra especialmente destinada a proteger la parte superior de la cabeza contra heridas producidas por objetos que caigan sobre el mismo. Deberá proteger la cabeza contra: Golpes y choques en el cráneo, caída y proyección violenta de objetos y contactos eléctricos (OHSAS 18001, 2016).

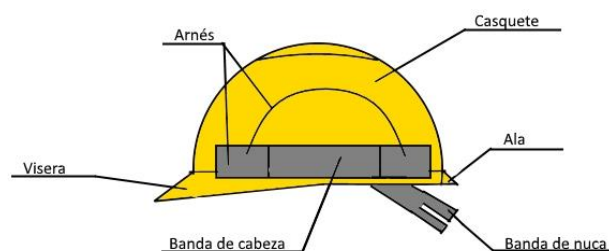


Ilustración 11. Casco. Fuente: (OHSAS 18001, 2016)

- Mascarilla: Las mascarillas deben utilizarse como parte de una estrategia integral de medidas para suprimir la transmisión y salvar vidas; el uso de una mascarilla por sí sola no basta para proporcionar una protección adecuada contra la COVID-19 (Organización Mundial de la Salud , 2020).
- Faja Lumbar: Una faja lumbar se encarga de reducir o eliminar las lesiones en la zona lumbar, e incrementar la productividad del trabajador o la postura de cualquier persona.

Beneficios de utilizar un soporte lumbar

Algunos de los beneficios que se pueden obtener al utilizar un soporte lumbar, son:

- Limitan la flexión pélvica para restaurar el alineamiento de la columna.
- Mantienen una carga compresiva
- Estimulan el hábito al uso de técnicas adecuadas para el levantamiento de pesos.
- Proporcionan un firme apoyo al área lumbar baja ante el esfuerzo de cargas

Procedimiento para el correcto uso de una faja lumbar

A continuación se describen los pasos esenciales para la colocación de una faja lumbar:

1. Pase los brazos a través de los tirantes y ajústelos de acuerdo a su torso.
2. Sujete los paneles frontales de la faja y únalos colocando el derecho sobre el izquierdo, justo debajo del ombligo.
3. Tire simultáneamente las bandas elásticas colocándolas sobre los paneles frontales para obtener un mayor ajuste.
4. ¡Listo! usted ya cuenta con el conocimiento básico de cómo usar un soporte sacrolumbar (MediShop, 2014).



Ilustración 12 Señalización de Protección Lumbar.

- Calzado de Seguridad: Por calzado de uso profesional se entiende cualquier tipo de calzado destinado a ofrecer una cierta protección contra los riesgos derivados de la realización de una actividad laboral.

En el lugar de trabajo los pies del trabajador, y por los pies su cuerpo entero, pueden hallarse expuestos a riesgos de naturaleza diversa, los cuales pueden agruparse en tres grupos, según su forma de actuación: a. Lesiones en los pies producidas por acciones externas.

b. Riesgos para las personas por una acción sobre el pie.

c. Riesgos para la salud o molestias vinculados al uso del calzado (Guía orientativa para la selección y utilización de EPI, calzado, s.f.).

- Arnés de Seguridad: Su función principal es unir el cuerpo de una persona, conectando el cinturón de seguridad o arnés a una línea de vida, a un amortiguador de impactos o a un conector de anclaje (General J. I. General Investments S. A. C, 2015).
- Guantes: Un guante es un equipo de protección individual (EPI) destinado a proteger total o parcialmente la mano. También puede cubrir parcial o totalmente el antebrazo y el brazo. En el lugar de trabajo, las manos del trabajador, y por las manos su cuerpo entero, puede hallarse expuesto a riesgos debidos a acciones externas, acciones sobre las manos y también es posible que se generen accidentes a causa del uso o la mala elección del propio guante (Puerto Protección Laboral, 2014).

- Señales y avisos de seguridad e higiene: Las instalaciones de trabajo deben estar bien señalizadas. De esta manera todos los individuos sabrán moverse en el espacio en caso de imprevistos, ya sea para buscar ayuda o salir con urgencia.
- Prevención y protección para incendios: Toda instalación debe tener por obligación un sistema contra incendios. Este atiende dos puntos básicos. El primero es que el espacio esté protegido en la medida de lo posible para evitar un incendio. El segundo es que debe estar equipado con herramientas para controlar un incendio. Entre estos las mangueras de agua contra incendios, los extintores y las salidas de emergencia de fácil acceso.
- Dispositivos de protección y sistemas de seguridad: Toda instalación industrial debe tener un plan para casos de emergencias. Deben tener rutas de escape y herramientas de contención de peligro. Además sus trabajadores deben estar preparados para enfrentar tales situaciones.
- Dispositivos de seguridad en maquinarias y equipos: Los trabajadores deben estar entrenados y capacitados para su uso adecuado, de esta forma se evitan accidentes que pueden ser fatales.
- Materiales y personal de primeros auxilios; Siempre hay posibilidades de accidentes en ambientes laborales con riesgos, aun cuando los sistemas de prevención sean perfectos (Red Life, 2019).

Orden y Limpieza en los lugares de trabajo

El orden comprende la señalización de los puestos de trabajo y pasillos o zonas de tránsito, soportes o carretillas para la colocación de piezas, el correcto almacenaje y control de inventario, materia prima y herramientas, entre otros.

La limpieza, como complemento del orden, comprende la pintura adecuada de techos, suelos y paredes, la retirada de chatarras y productos de desecho, la limpieza de suelos, ventanas, entre otros.

Al no mantener un adecuado orden y limpieza en los locales de trabajo constituye una de las principales causas de accidentes ocasionados por caídas al mismo nivel, choques, golpes o pinchazos contra objetos o herramientas y caídas de objetos desprendidos, entre otros (Cortés Díaz, 2007).

Normas generales de actuación

- Retirar los objetos que obstruyan el paso
- Marcar los pasillos
- No apilar materiales en lugares de tránsito
- Eliminar rápidamente los desechos
- Hacer que las tuberías y líneas de conducción sean aéreas, elevadas o subterráneas.
- No permitir enrejillados que sobresalgan del suelo.
- Evitar los pisos resbaladizos.

Causas Y Medidas De Prevención Y Protección A Adoptar Frente A Los Peligros Derivados De La Falta De Orden Y Limpieza En Los Lugares De Trabajo.		
Tipo de Peligro	Factores de Riesgo	Medidas de Prevención y/o protección a adoptar.
Caídas al mismo nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Suelos sucios, impregnados de sustancias resbaladizas o en mal estado. • Objetos, materiales o desechos colocados de forma desordenada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminar correctamente las zonas de trabajo, tránsito y almacenes. • Mantener suelos limpios y en buen estado.

		<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar y recoger los materiales sobrantes y equipos.
Choques o golpes contra objetos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos y maquinas situadas fuera de lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un buen sistema de control de equipos. • Mantener los pasillos y zonas de servicio limpias.
Caídas de personas a distinto nivel	<ul style="list-style-type: none"> • No utilizar las preceptivas medidas de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar sistemas de protección individual (cinturones, anticaídas, etc.).
Desplomes o derrumbamientos de objetos.	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de orden y de métodos correctos de almacenaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las limitaciones de carga. • Evitar las alturas en el apilamiento de materiales.

Tabla 3. Causas y Medidas de Prevención y Protección. Fuente: (Cortés Díaz, 2007)

Señalización

La señalización constituye una de las técnicas de prevención que más rendimiento aporta, ya que permite identificar los peligros y disminuir los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores que resultan peligros por el solo hecho de ser desconocidos.

Colores de seguridad son utilizados para llamar la atención e indicar la existencia de un peligro y también para identificar de forma más rápida.

Color de seguridad	Significado	Aplicación
Rojo	Parada Prohibición	<ul style="list-style-type: none"> • Señales de prohibiciones • Dispositivos de desconexión de urgencia.
Amarrillo	Atención, Peligro	Señalización de riesgo, pasajes peligros, obstáculos.

Verde	Situación de seguridad, primeros auxilios.	<ul style="list-style-type: none">• Señalización de pasillos y salidas de socorro.
Azul	Señales de obligación, indicaciones	<ul style="list-style-type: none">• Obligación de llevar equipos de protección personal.

Tabla 4. Colores de Seguridad. Fuente: (Cortés Díaz, 2007)

COMBINACIÓN DE FORMAS GEOMÉTRICAS Y COLORES DE SEGURIDAD

Forma Geométrica Color de Seguridad			
ROJO	Prohibición	—	Material de lucha contra incendios
AMARILLO	—	Atención. Peligro	—
VERDE	—	—	Zona de seguridad Salida de socorro Primeros auxilios
AZUL	Obligación	—	Información o instrucción

Ilustración 14. Combinación de Formas Geométricas y Colores de Seguridad (Cortés Díaz, 2007)













SEÑALES DE OBLIGACIÓN					
SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DEL SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE VÍAS RESPIRATORIAS		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LA CABEZA		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DEL OÍDO		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LA VISTA		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LAS MANOS		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LOS PIES		BLANCO	AZUL	BLANCO	

Ilustración 13. Señales de Obligación (Cortés Díaz, 2007)

















SEÑALES DE ADVERTENCIA					
SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DEL SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
CAÍDA DE OBJETOS		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
DESPRENDIMIENTO		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
MAQUINA PESADA EN MOVIMIENTO		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
CAÍDAS A DISTINTO NIVEL		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
CAÍDAS AL MISMO NIVEL		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
ALTA PRESIÓN		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
ALTA TEMPERATURA		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
BAJA TEMPERATURA		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	

Ilustración 15. Señales de Advertencia. (Cortés Díaz, 2007)

Protecciones Colectivas

Son aquellas medidas de protección laboral destinadas a la protección de la plantilla o de los trabajadores en su conjunto. Su principal función es la prevención de accidentes laborales (Business School , 2019).

Andamios y redes anticaídas

En esencia su funcionalidad como equipo de protección es similar a la de barandillas. A su vez tiene parecidos a pasarelas y escaleras pero en otros ámbitos laborales diferentes.

Escalera de mano

La escalera debe ser suficiente para ofrecer en todas las posiciones en las que deba ser utilizada, un apoyo a las manos y a los pies, para lo que, en caso de tener que trabajar sobre ella, deberá haber como mínimo cuatro (4) escalones libres por encima de la posición de los pies.

Por otro lado, no se utilizarán escaleras de mano de más de cinco (5) metros de longitud.

Riesgo

- Caída de altura. Factores de riesgo.
- Deslizamiento lateral de la cabeza de la escalera (apoyo precario, escalera mala situada, viento, desplazamiento lateral del usuario, etc.).
- Deslizamiento del pie de la escalera (falta de zapatas antideslizantes, suelo que cede o en pendiente, poca inclinación, apoyo superior sobre pared, etc.).
- Desequilibrio subiendo cargas o al inclinarse lateralmente hacia los lados para efectuar un trabajo.
- Rotura de un peldaño o montante (viejo, mal reparado, mala inclinación de la escalera, existencia de nudos,...)
- Desequilibrio al resbalar en peldaños (peldaño sucio, calzado inadecuado, etc.).
- Gesto brusco del usuario (objeto difícil de subir, descarga eléctrica, intento de recoger un objeto que cae, pinchazo con un clavo que sobresale, etc.).
- Subida o bajada de una escalera de espaldas a ella.

Normas de utilización

A brazo:

1. Procurar no dañarlas
2. Depositarlas, no tirarlas
3. No utilizarlas para transportar materiales

Por una sola persona:

1. Sólo transportará escaleras simples o de tijeras con un peso máximo que en ningún caso superará los 55 kg.
2. No se debe transportar horizontalmente. Hacerlo con la parte delantera hacia abajo.
3. No hacerla pivotar ni transportarla sobre la espalda, entre montantes, etc.

Por dos personas: en el caso de escaleras transformables se necesitan dos personas.

1. Transportar plegadas las escaleras de tijera.
2. Las extensibles se transportarán con los paracaídas bloqueando los peldaños en los planos móviles y las cuerdas atadas a dos peldaños vis a vis en los distintos niveles (Universidad Politécnica de Valencia, s.f.).

Manejo de Equipo o Maquinaria de Trabajo

Manejo Seguro de Monta Cargas

Los operadores del montacargas y los empleados trabajando alrededor de estos están expuestos a peligros como colisiones, caídas, volcadas y riesgo de ser impactado. Algunas maneras de prevenir estos peligros son:

Para Operar el Montacargas

- Siempre use el cinturón de seguridad cuando el montacargas tenga uno disponible.
- Nunca exceda el peso máximo de carga permitida y asegúrese de que la carga esté estable y balanceada.
- Antes de elevar la carga, ponga el montacargas en la posición neutral y aplique el freno de estacionamiento.
- Mantenga una distancia segura de las plataformas y los bordes de las rampas.
- Preste atención a otros vehículos en el área de trabajo.
- Mantenga una visibilidad clara de la zona de trabajo y asegúrese de tener suficiente espacio libre mientras eleva, carga y opera un montacargas.
- Cuando aborde el montacargas, use la barra de mano y solo pise en áreas adecuadas.
- Use bocinas en áreas obstruidas y al cruzar pasillos.
- Presté atención a los peatones y no exceda el límite de velocidad.
- No use los montacargas para transportar o elevar personas.

Adiestramiento de Seguridad

- Solamente los trabajadores capacitados y certificados deben operar un montacargas.
- Asegúrese de que los operadores estén adiestrados en los tipos de montacargas que manejan

El Mantenimiento de los Montacargas

- Los montacargas encontrados en condiciones inseguras deberán ponerse fuera de servicio.
- Mantenga los montacargas limpios; libres de excesos de aceite y grasa.
- Haga las reparaciones y los servicios de mantenimiento según las recomendaciones del fabricante (Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, s.f.).

Manejo de carretilla de mano como las mulitas o trocos

Generalidades

Prácticamente en todas las industrias se emplean carretillas de mano de diversos tipos, que resultan de gran utilidad en el transporte interior de materiales. En su sencillez de manejo y aparente inocuidad es donde reside precisamente su peligrosidad, siendo frecuentes las lesiones sufridas por los operarios que las usan. Muchos de los accidentes tienen como causa el uso de un tipo de carretilla inadecuado, el mal estado de la carretilla o la realización, de forma insegura, de los movimientos de circulación y de la carga y descarga.

Carretillas de mano de dos ruedas

- La primera y más importante regla para manejar una carretilla de este tipo es: equilibrar bien la carga, poniendo los bultos más pesados cuanto más abajo mejor. Si no se equilibra bien la carga, será preciso realizar un esfuerzo excesivo y aumenta el riesgo de desplazamiento y vuelco de la carga durante el transporte.
- Cuando no se utilice la carretilla, los brazos deben quedar en posición vertical, para evitar que alguien pueda tropezar y caer.
- Cuando haya que transportar una carretilla sobre una plataforma, debe sujetarse bien, con calzos, cuerdas, etc.
- Al bajar una rampa no se debe ir nunca delante de la carretilla.

Protección personal: Calzado de seguridad, sobre todo cuando se trabaje en la construcción, montajes, etc. Guantes de protección resistentes. Casco, cuando se trabaje en lugares o entornos en los que se exista riesgo de caídas de objetos, golpes, etc. (por ejemplo en la construcción, montajes, etc (Asepeyo, 2015).

Incendios

Métodos para la extinción de un incendio

Anular uno o más de los factores que conllevan a la generación del fuego y su propagación, contribuyen en consecuencia al abatimiento de un incendio. De acuerdo a lo anteriormente detallado podemos entonces agrupar las formas de extinción en:

- **Enfriamiento:** Consiste en absorber el calor del material incendiado bajando así su temperatura por debajo del punto de ignición. El medio más frecuente para lograrlo es la utilización de agua.
- **Sofocación:** Consiste en eliminar o enrarecer el oxígeno del área incendiada, con material inerte, por ejemplo: el dióxido de carbono, gases limpios, etc.
- **Eliminación del combustible:** Consiste en eliminar la fuente que provoca el fuego, por ejemplo: cerrar una llave o retirar materiales.

Medios de primera intervención

Los extintores portables, dispositivos de detección e instalaciones (mangueras de incendio, rociadores, circuitos de espumas y de gases limpios) son considerados como los medios de primera intervención más frecuentes ante la presencia de un incendio. En el caso de los extintores portátiles y de rociadores, se deberá verificar a priori, si el agente utilizado en estos es el adecuado para extinguir el incendio de acuerdo a la naturaleza del mismo (DEMSA, s.f.)

Normas generales del uso del extintor:

- Se verifica el tipo de incendio y se utilizar el extintor más próximo al fuego.
- Se quitará el pasador y se atacará el fuego, efectuando un disparo de prueba.
- Se dirigirá el chorro del agente extintor a las bases de las llamas en movimiento de zigzag.
- El efecto del fuego en presencia de tensión eléctrica, se procurará efectuar el corte de corriente eléctrica.
- Se atacará el incendio en la misma dirección.

Medidas para la prevención de incendios

1. No sobrecargues los enchufes.

2. No fumes en los centros de trabajo. Recuerda que además de estar prohibido, puedes provocar un incendio.
3. Si detectas cualquier anomalía en las instalaciones eléctricas o de protección contra incendios, comunícalo a tu Responsable en materia de Seguridad y Salud Laboral del centro.
4. No obstaculices los recorridos y salidas de evacuación.
5. Identifica los medios de extinción y alarma, y familiarízate con ellos (Consejería de Hacienda y Administración Pública, 2013).

Medidas de Bioseguridad

Fundamentados en los riesgos por ahora impone el COVID-19 u otros peligros que pueden presentarse, las medidas que mínimamente deben adoptarse son las siguientes.

Distanciamiento o aislamiento de personas

El distanciamiento social se refiere al contacto muy cercano con otras personas, para impedir contagiarse e infectar a otras compañeras de trabajo con agentes patógenos en general. Es importante asegurarse del distanciamiento social requerido entre los empleados con el cliente y entre cada uno de los clientes.

El aislamiento social consiste en separar las personas enfermas de las sanas. Esto sucede cuando se tiene fuertes sospechas o existe la evidencia de que hay algún problema. La cuarentena se debe cumplir según el asesoramiento de las autoridades nacionales y locales (Instituto Nacional de Formación Profesional, 2020).

Normas de Etiqueta Respiratoria

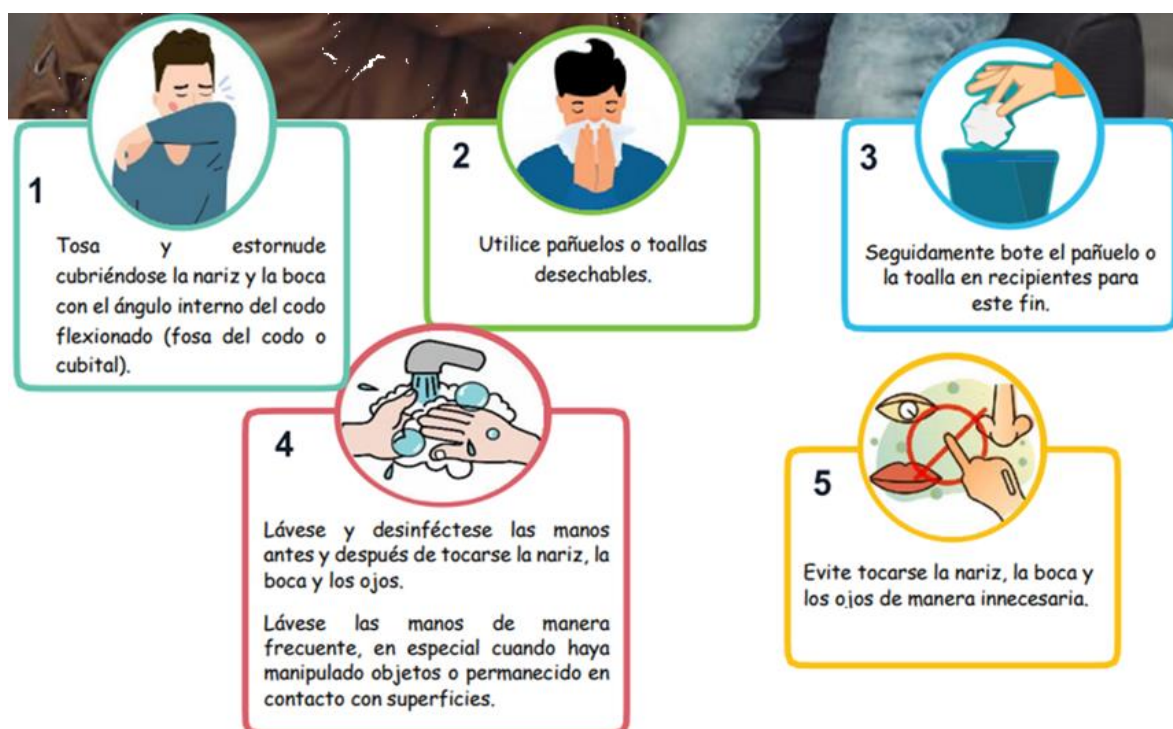



Ilustración 16. Etiqueta Respiratoria. Fuente: (Instituto Nacional de Formación Profesional, 2020)

Uso de productos asepticos y desinfectantes

Utilice en la medida de lo posible productos antisépticos, es decir todo tipo de desinfectante que cuando se aplica sobre superficies del cuerpo o en tejidos expuestos, destruye o inhibe el crecimiento de microorganismos en tejidos vivos, sin causar efectos lesivos. Ejemplos: Clorixilenol (es un alcohol), etc.

Lavado de Manos

Tabla 5. Casos donde se deben lavar las manos. Fuente: (Instituto Nacional de Formación Profesional, 2020)

Movimientos y/o situaciones en las que hay que lavarse y/o desinfectarse las manos	
	
<p>En general, debe lavarse las manos en los siguientes casos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Después de ir al baño • Antes y después de comer • Al manipular la basura • Al tocar animales y mascotas • Al cambiar el pañal a un bebe o ayudar a un niño a usar el sanitario • Siempre que tenga las manos visiblemente sucias. 	<p>En el contexto de la prevención del COVID-19, debe lavarse las manos en las siguientes ocasiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al limpiarse la nariz, toser o estornudar. • Al visitar un espacio público, como transporte, mercados, entre otros. • Antes y después de cuidar a una personas enferma y también mientras la esté cuidando. • Antes y después de comer.

Es necesario disponer de instalaciones y procedimientos apropiados para aseguren que, el lavado de manos lo realice de manera eficaz y que mantiene el grado apropiado de higiene personal, para lo cual es necesario suficiente agua.

Proceso de Ejecución

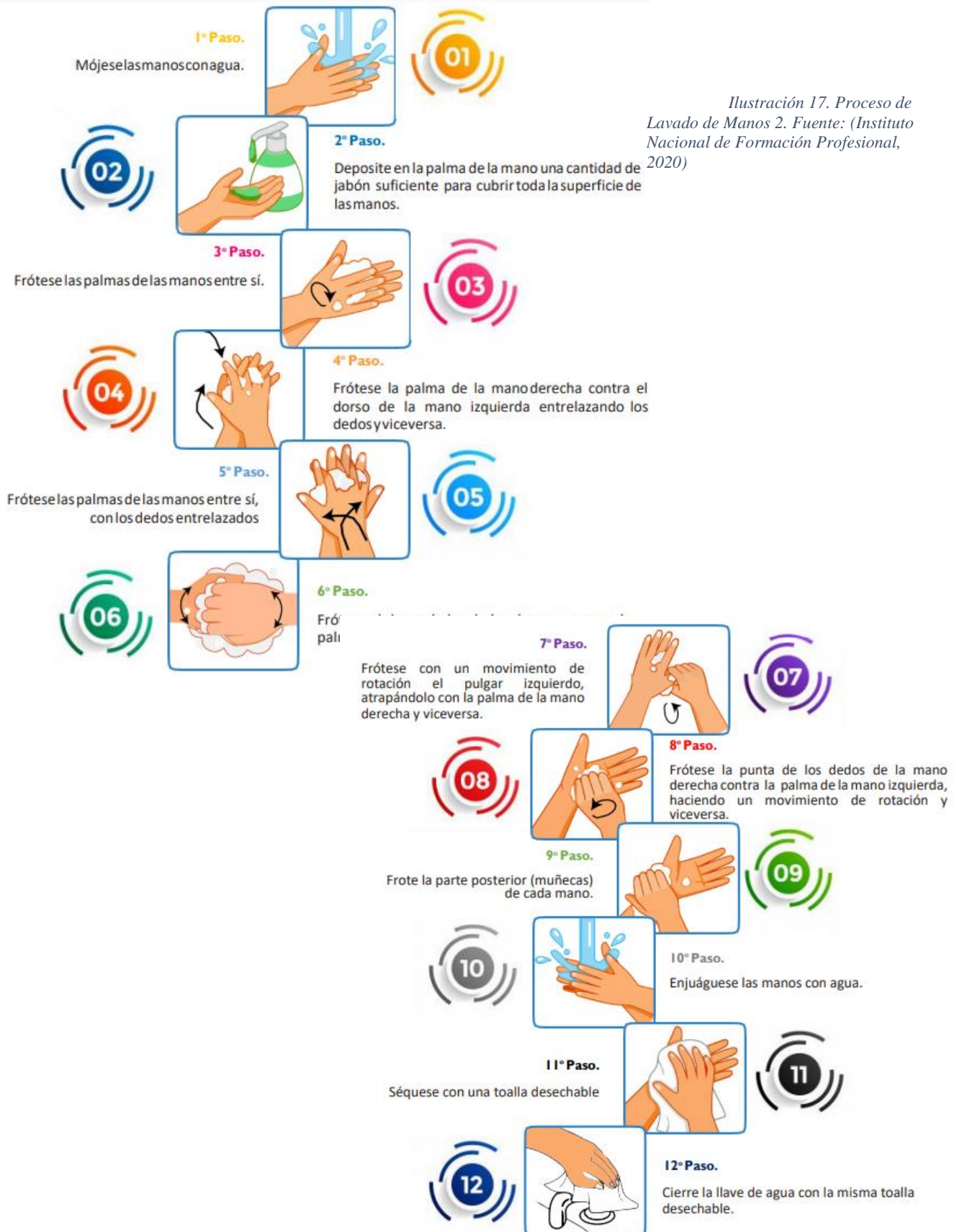


Ilustración 17. Proceso de Lavado de Manos 2. Fuente: (Instituto Nacional de Formación Profesional, 2020)

Observaciones

- Durante 20 a 30 segundos debe lavarse las manos.
- El lavado de las manos se realiza de manera obligatoria, antes de colocarse el Equipo de Protección Personal y después de su retirada.
- La limpieza y desinfección de las manos se realiza con agua y jabón o gel en base alcohólica entre 60 a 70 % (WHO Guidelines on Hand Hygiene in Health Care: a Summary, 2009)
- El uso de guantes nunca le exime de realizar un correcto lavado de sus manos después de cualquier actividad. Ya que las uñas pueden rasgarlo.

Limpieza y desinfección de superficies y objetos

El procedimiento de limpieza y desinfección de objetos y superficies relacionados con el trabajo se realiza de acuerdo con la manera habitual de limpieza y desinfección dada en la empresa y la frecuencia está relacionada con el uso que se le dé. Luego de la limpieza y desinfección, los mismos deben de quedar sin humedad.

En la limpieza y desinfección de superficies se recomienda

- Emplee toallas con desinfectante, agua y jabón o los detergentes y desinfectantes que de manera habitual se encuentran autorizados para tal fin (con efecto virucida).
- Para las superficies utilice material textil desechable.

Desinfección de objetos personales, como: pantallas, teléfonos, tabletas, lentes, entre otros.

- Utilice una solución de alcohol al 70% al menos rocíe y deje secar al aire.
- Frote con un paño

Desinfección de superficies de trabajo, pisos paredes, puertas, escritorios y otras superficies, como los zapatos. Utilice:

- Una solución de cloro de uso doméstico (al 5% diluyendo 4 cucharaditas de cloro por litro de agua. Rocíe o frote y deje actuar por al menos 10 minutos.
- Amonio cuaternario al 5% de dilución, siga las instrucciones de cada proveedor para su dilución en caso de ser más concentrado. Espere al menos 5 minutos para que actúe.

Equipo de Protección Personal (EPP)

El uso de equipo de protección personal es obligatorio mientras existan riesgos altos o en el caso en los cuales la normativa para la producción en la empresa lo exige.

Aplique los siguientes parámetros:

1. Todo el personal que labore en la empresa utilice el Equipo de Protección Personal requerido según su actividad.
2. Colóquese siempre el Equipo de Protección Personal desechable antes de entrar a su puesto de trabajo. Una vez utilizado debe descartarlo siguiendo las técnicas adecuadas.
3. Elimine el equipo de Protección Personal desechable en los recipientes de residuos con tapa de apertura con pedal.
4. Realice un correcto lavado o desinfección de las manos después de retiras el Equipo de Protección.
5. Si la empresa decide implementar el uso obligatorio de las mascarillas, hágalo según las recomendaciones establecidas en las medidas generales y en ningún momento considere que es la única medida de protección. Las demás normas siempre serán más efectivas en la reducción del riesgo.
6. Utilice el EPP idóneo para aquellas actividades económicas en las que se tenga contactos frecuentes y cercanos con personas, en especial, servicio al cliente, comercio, puntos de venta, etc.



1er. Paso.

Lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón al menos durante 20 segundos antes de tocar la mascarilla.



2do. Paso.

Revise que la mascarilla este en buen estado, sin rasgaduras o agujeros.

- ❖ Recuerde que la mascarilla es de uso personal.



3er. Paso.

Colóquese la mascarilla orientando hacia arriba la parte superior donde se encuentra la tira de metal.

- ❖ Asegúrese de orientar hacia afuera el lado correcto de la mascarilla (el lado coloreado).



4to. Paso.

Colóquese la mascarilla sobre la cara, cubriéndose la nariz y la boca.

- ❖ Observación: pellizque la tira de metal o el borde rígido de la mascarilla para que se amolde a la forma de la nariz.

**5to. Paso.**

Tire hacia abajo de la parte inferior de la mascarilla para cubrir la boca y la barbilla.

❖ No use la mascarilla como bincha o collar.

**6to. Paso.**

Quítese la mascarilla después de usarla.

❖ Retire las cintas elásticas de las orejas.

Precaución:



Mantenga la mascarilla alejada de la cara y la ropa, para no tocar las superficies potencialmente contaminadas de la mascarilla.

**7mo. Paso.**

Deseche la mascarilla en un contenedor cerrado inmediatamente después de su uso.

**8vo. Paso.**

Lávese las manos con agua y jabón después de tocar o desechar la mascarilla.

**9no. Paso.**

Aplíquese desinfectante a base de alcohol.

Es fundamental la implementación de las normas durante el COVID-19, independientemente de la posición que tenga en la empresa, sobre todo por la vigilancia y control sobre el cumplimiento de todas las medidas, directrices, políticas, orientaciones y otras que se dispongan dentro de las misma.

Algunas de las funciones del líder del Sistema de Seguridad e Higiene son las siguientes:

- Revisa (Lista de chequeo) que se cumplan las medidas, normas y orientaciones.
- Realiza inspecciones al personal para verificar cumplimiento
- Verifica el cumplimiento de medidas de bioseguridad establecidas en los respectivos manuales y protocolos vigentes aplicables.
- Registra y conserva por un periodo de al menos 6 meses, la documentación de control.
- Desarrolla y aplica instrumentos de control o medición.

Transporte: vivienda al centro de trabajo y viceversa

Uso de transporte público La responsabilidad de aplicación de las medidas incluye al conductor, los usuarios encargados de velar por el cumplimiento de las medidas, debe cuidar lo siguiente:

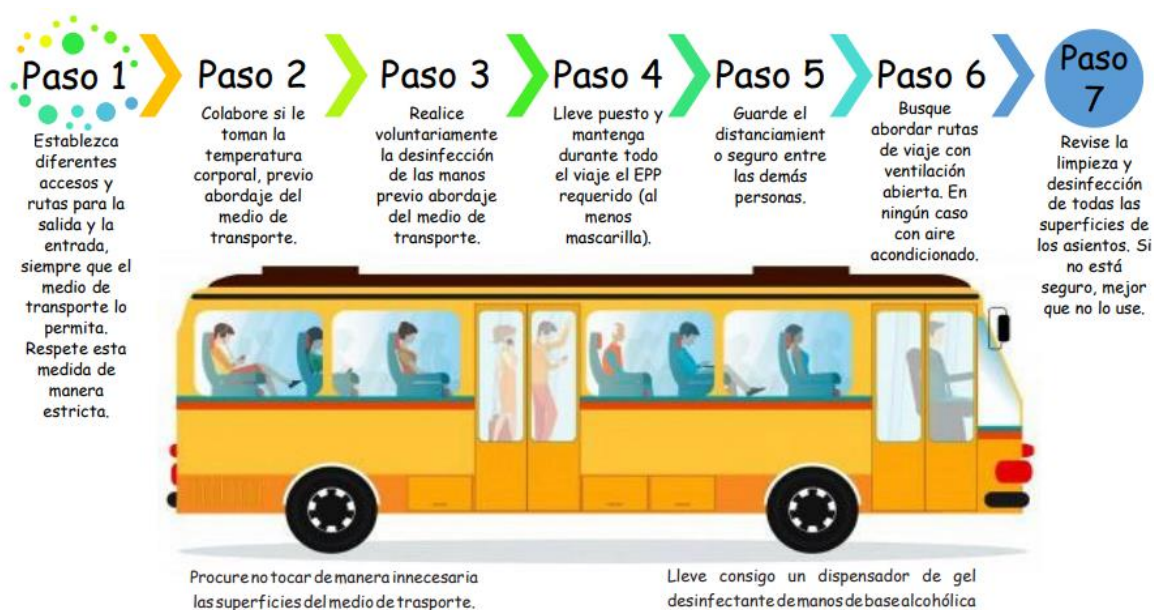


Ilustración 19. Medidas de Bioseguridad Transporte. Fuente: (Instituto Nacional de Formación Profesional, 2020)

Salida y entrada a la vivienda

Es responsabilidad personal cuidar de usted y su familia, de gran disciplina de su parte. Sus obligaciones son:

Salida de la casa



1. Lávese las manos con agua y jabón o se desinfecta con alcohol o gel.
2. Colóquese el EPP requerido (al menos mascarilla).
3. Trace su ruta y mejor si lo hace por diferentes accesos.

Entrada de la casa



1. Lávese las manos con agua y jabón o se desinfecta con alcohol o gel.
2. Quítese el calzado y haga limpieza y desinfección en toda la superficie.
3. Retírese los objetos personales (celular, lentes, llaves, dinero) y realice limpieza y desinfección.
4. Retire, desinfecte y deseche o guarde los EPP utilizando las técnicas adecuadas.
5. Desvístase y coloque la ropa en un cesto con tapa para su lavado y desinfección.
6. Ingrese descalzo y sin ropa y diríjase directamente a realizar una limpieza y desinfección corporal. Incluye el pelo.
7. Evite el contacto con cualquier persona, mientras no esté garantizado que su cuerpo está limpio y desinfectado.

Entrada y salida del centro de trabajo

Es indispensable aplicar medidas al entrar o salir del trabajo, para ello debe auto disciplinarse y aún más si la empresa no cuenta con personal de apoyo, de control, supervisión o de atención en salud. Los cuidados son los siguientes:

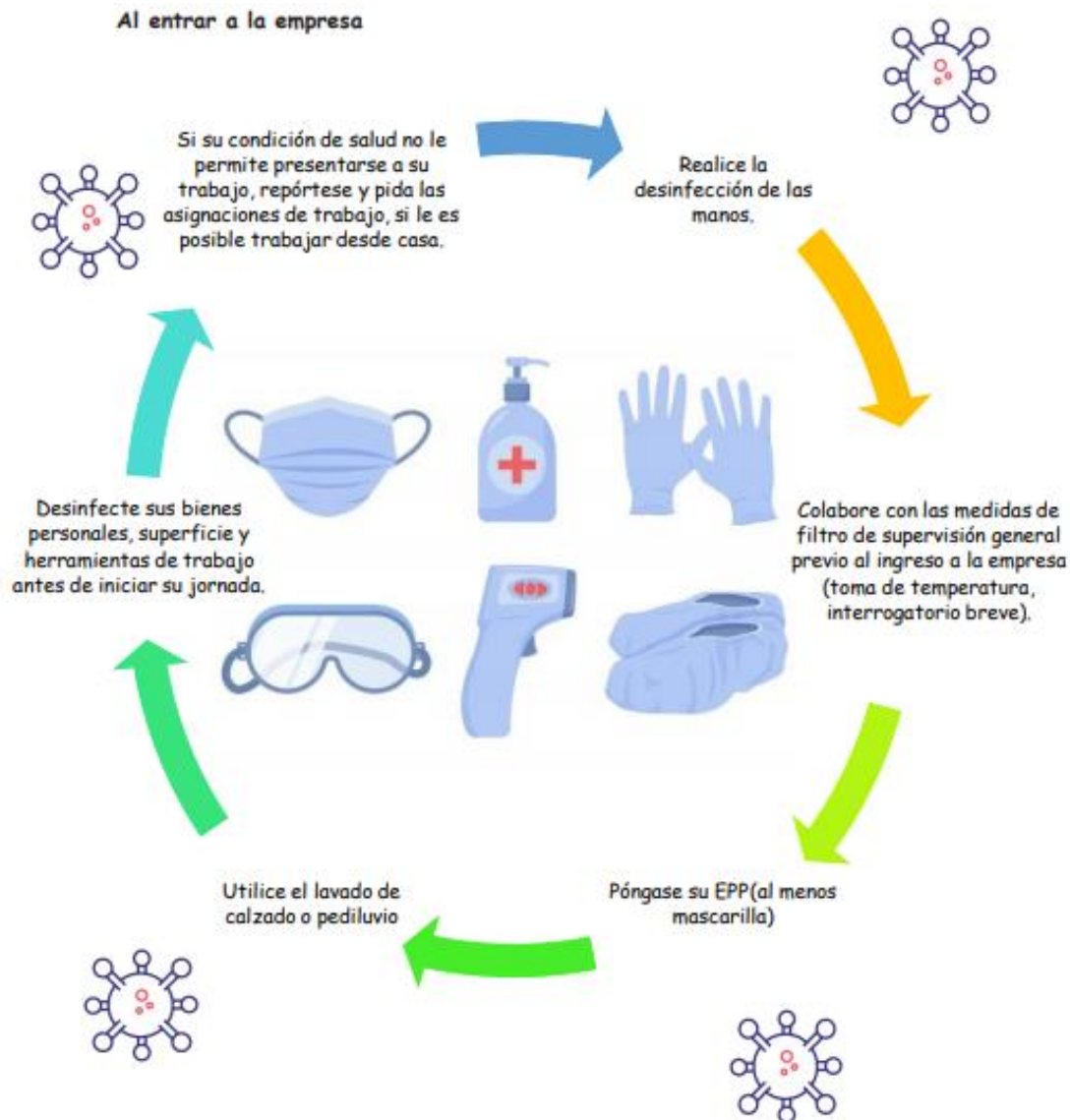


Ilustración 20. Proceso al entrar a la empresa. Fuente: (Instituto Nacional de Formación Profesional, 2020)

Cuidados en la empresa

1. Utilice de manera frecuente el lavado y desinfección de las manos.
2. Cumpla con todas las obligaciones que habitualmente existen en el lugar de trabajo.

3. Limite su movilización dentro de las instalaciones de la empresa, a los lugares estrictamente necesarios.
4. Respete las recomendaciones de distanciamiento social
5. Si decide salir de las instalaciones en los horarios de receso y descanso, cumpla con los protocolos de higiene y desinfección en el reingreso a la empresa.
6. Cumpla todas las medidas de seguridad y salud que habitualmente existen en la empresa.

Salida de la empresa/puesto de trabajo

1. Realice la desinfección de las manos.
2. Colóquese su EPP (al menos mascarilla).
3. Trace su ruta, respetando las señalizaciones con este propósito.
4. Cuando camine guarde el distanciamiento seguro entre las personas y en las estaciones de transporte

Instalaciones sanitarias y de servicio

1. Cumpla con las características descritas en el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (RGMPATEP). Las más importantes son las siguientes:
2. Utilice las instalaciones, respetando las indicaciones de la empresa. Evite la presencia de varias personas en un mismo momento.
3. Cumpla los controles administrativos en relación con horarios para el lavado de manos antes y después de sus recesos.
4. Use adecuadamente las instalaciones sanitarias y de servicio.
5. Utilice los insumos y medios para el adecuado lavado y desinfección de sus manos.
6. Cumpla con las técnicas correctas de lavado y desinfección de las manos. I
Deposite la basura en los recipientes adecuados

Instalaciones para la alimentación

En el área para tomar los alimentos, tanto el personal que los provee como el que los consume debe cuidar que se cumplen las normas básicas de bioseguridad. Estas son las siguientes:

1. Si su trabajo es procesar, manipular o entregar alimentos, utilice los EPP.
2. Lleve sus propios cubiertos o use desechables.
3. Mantenga la distancia de seguridad recomendada.
4. Cambie por su propia iniciativa el horario de alimentos, dependiendo del espacio en las instalaciones.

Responsabilidad personal encargado de bioseguridad

Se debe asignar al personal encargado para llevar a cabo las siguientes funciones diariamente:

1. Exigir el uso de mascarilla, se debe hacer hincapié en el uso obligatorio de la misma.
2. Toma de temperatura correspondiente mediante uso de termómetro que no requiera contacto físico, lo normal es entre 35 y 37.5°C. Es recomendable pero no exigido el registro de los resultados de las tomas de temperatura.
3. Desinfección de suelas de los zapatos del colaborador.
4. Promover el uso de gel desinfectante y el lavado de manos regular.
5. Limpieza constante con solución desinfectante de puerta y accesos.
6. Procurar que se respete el distanciamiento entre colaboradores.
7. Seguir a cabalidad las recomendaciones sobre limpieza e higiene en el área de trabajo; estas se realizarán previo a su jornada laboral y al finalizar la misma. Se encuentran descritas de manera general y se deben adecuar, según el área asignada a cada trabajador.
8. Al ingresar y salir de su lugar de trabajo, evitar el contacto de superficies previo desinfección de sus manos mediante lavado o gel desinfectante.
9. Limpieza del EPP (Guantes, franela, etc.): previo a la colocación de estos, todo equipo debe ser desinfectado al principio, y al final de cada uso de este (Instituto Nacional de Formación Profesional, 2020).

Limpieza del vehículo

Todos los vehículos del centro de trabajo que realicen mandados o entregas a clientes fuera de las instalaciones, tendrán que seguir las siguientes recomendaciones:

- Al iniciar la jornada laboral, cada motorista debe realizar desinfección del vehículo.
- Cada vez que un vehículo (camiones, vehículos particulares, etc.) ingrese a las instalaciones del centro de trabajo, deberá ser desinfectado para poder ingresar.
- Al realizar limpieza del camión completo o vehículo, se tendrá que usar una solución desinfectante, también es indispensable el uso de guantes y mascarilla.
- Todo motorista, debe contar con sus guantes, mascarilla y su bote con solución desinfectante cada vez que incurra en entregas a clientes fuera de las instalaciones de sus sucursales.
- El motorista y el personal que le acompañe a realizar entregas externas debe contar con el Equipo de Protección Personal (EPP) antes mencionado, franela y recipiente de solución desinfectante.

Inspecciones

Con la implementación del Manual Seguridad e Higiene como requisito dentro de sus medidas se deberá realizar inspecciones continuas en las distintas áreas de trabajo con el objetivo de evaluar si se están acatando las medidas de seguridad e higiene así como lograr identificar otros riesgos y tomar acciones preventivas para evitar que acontezcan accidentes o enfermedades en el área de trabajo.

La Gerencia, jefatura y supervisión deberán poseer conocimiento respecto a la identificación de peligros y riesgos que estén vinculados a la seguridad e higiene en el área de trabajo. Los líderes deberán ser coherentes, consecuentes y mostrar compromiso real respecto a las medidas de seguridad e higiene. A medida se logren identificar las oportunidades de mejora es importante que sean atendidas y tratadas oportunamente.



Ilustración 21. Guía para realizar inspecciones. Fuente: (María, s.f.)

Pasos de la Inspección

1. Programación: Se debe realizar un listado de las áreas objeto de inspección, luego definir la frecuencia de inspección en cada una de esas áreas así como designar quien será el responsable de llevar a cabo la inspección.
2. Planificación previa: El/La persona responsable de realizar la inspección deberá coordinarse con los responsables de las áreas a inspeccionar ya que los mismos deberán acompañarla durante la ejecución de la misma.

Siempre se deberá asegurar el uso de los equipos de protección personal (EPPs). Además que solicitara toda la información que esté relacionada al área a inspecciona, donde lograra identificar Peligros, evaluar riesgos, determinar controles y procedimientos para tener una calidad de vida laboral integra con cada uno de sus integrantes.

3. Ejecución de la inspección: Se consideran diversos factores al momento de realizar la inspección y que el personal se encuentre en constante interacción con su entorno.
 - a. Se debe comparar los procedimientos de trabajo seguro con la actividad realiza.
 - b. Verificar si se cuenta con los equipos de protección personal requeridos para su labor.
 - c. Evaluar el estado de las herramientas y equipos utilizados por los trabajadores.
 - d. Verificar si el área que se encuentra en proceso de inspección esta ordenada y limpia.
 - e. Analizar la postura de los colaboradores al realizar sus actividades para identificar posibles riesgos.
 - f. Observe las condiciones de higiene industrial presentadas como la presencia de ruido, polvo, entre otros agentes.
 - g. Verificar las condiciones que tengan potencial de causar daños como pisos en mal estado, escaleras en mal estado, instalaciones eléctricas expuestas, entre otros.

Reconocimiento al trabajo seguro

Las inspecciones de seguridad permiten reconocer y/o motivar a todos los colaboradores por su excelente compromiso para salvaguardar su integridad física y salud tanto individual como colectiva.

Asegurándose de realizar comentarios positivos a todos los colaboradores que realicen trabajo seguro y motivar a sigan persistentes con dicha labor.

Informe

Proponer correcciones y acciones correctivas

Plantea acciones que busquen eliminar las desviaciones o incumplimientos detectados, y su recurrencia.

Tabla 6. Plan de Acción. Fuente: (María, s.f.)

Plan de Acción Polaris Internacional S. De R. L.					
Hallazgos	Correcciones y Acciones Correctivas	Área	Responsable	Plazo	Estado

Programas de Capacitación

La Capacitación en seguridad e higiene en el trabajo, es una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito es promover mecanismos de prevención, es un proceso participativo que involucra a toda la comunidad trabajadora. A través de charlas de 15 o 20 minutos.

- Prevención de accidentes
- Primeros auxilios
- Atención y servicio al cliente
- Procedimientos de emergencia
- Estilos de vida saludable
- Equipo de protección personal

He leído y discutido el presente Manual de Seguridad e Higiene y autorizo su distribución e implementación en todas las áreas de la empresa Polaris Internacional S. De R. L.

LIC. HECTOR E. LARIOS B.

GERENTE GENERAL

Anexo 2. Estudio de Mercado

Estudio de Mercado Polaris Internacional S. DE R.L.

Autor: (Funes Andino, 2021).

Tabla de contenido

Tabla de Ilustraciones	Error! Bookmark not defined.
Contenido de Tablas.....	80
Resumen Ejecutivo.....	81
Tiendas en San Pedro Sula.....	82
Tiendas en Zona Occidente.....	86
Tiendas en Siguatepeque y Comayagua.....	88
Tienda Progreso	90
Tienda Cortés	91
Tienda Santa Bárbara	91
Análisis sobre Satisfacción al Cliente en Tienda Polaris Bermejo	94
Conclusiones	Error! Bookmark not defined.

Contenido de Tablas

TABLA 1. RESUMEN DE COTIZACIONES

Resumen Ejecutivo

En el presente informe se realizó un estudio de mercado para la Empresa Polaris Internacional S. DE R.L. con el fin de analizar a la competencia directa e indirecta. La zona nor-occidente que está conformada de la siguiente manera:

- ✓ 6 tiendas en san pedro sula
- ✓ 4 zona occidente (Intibucá, La Entrada, Santa Rosa de Copan, Gracias)
- ✓ 2 zona (Siguatepeque y Comayagua)

Los negocios de hoy en día pueden ser extremadamente competitivos. Cuanto más conocimiento tengas sobre las diferentes industrias y negocios, mejor preparado estarás para aprovechar las oportunidades. Eso mismo es lo que pasa en las empresas: todas tienen competidores (en mayor o menor medida) y, lo creas o no, analizar la competencia y tenerla bajo control es una excelente estrategia para hacer crecer un negocio. Polaris Internacional como empresa busca identificar cuál es el actual posicionamiento que tiene en el mercado, tratar de comprender las necesidades del entorno para satisfacer y mejorar las expectativas de cada uno de sus clientes, identificar si los medios a través de los cuales Polaris Internacional puede realizar publicidad y así poder motivar a los actuales clientes así como aquellos nuevos a visitar cada una de las sucursales a nivel nacional. Se realizó una encuesta que constaba de diez y seis preguntas, a los clientes de la Tienda Polaris Bermejo. Mediante el cual se encontraron características del mercado que los participantes expresaron de acuerdo con las preguntas que se les hizo. Entre los alcances de la investigación se encuentra la identificación del conocimiento de marca que tienen las personas acerca de la Empresa Polaris Internacional. Identificar aspectos que hacen sobresalir a la empresa por encima del resto y también conocer aquellos aspectos que se necesita mejorar como empresa. Evaluando muchos criterios desde atención al cliente, información de calidad, los precios, entre otros. Respecto a la competencia tratamos de conocer la opinión de todos los gerentes de tiendas de la zona para saber que tanto información se maneja respecto a precio, tráfico de clientes, satisfacción del cliente, sistema de ventas y distribución, horarios de apertura, antigüedad, técnicas de marketing por medio de sus sitios web y redes sociales.

El nombre de las empresas y los precios no se detallan por temas de confidencialidad empresarial por lo cual aparecen en el estudio como "Ferretería X#1" y precio "L. 00.00".

Tiendas en San Pedro Sula

- Polaris Bermejo
- Polaris Medina
- Polaris Satélite
- Polaris Ave. Junior
- Polaris Mackey
- Polaris Barandillas

1. Identificar a la competencia

- Ferretería X1

La empresa cuenta con N. X sucursales, más de X empleados y una flota de X camiones que forma parte de su estrategia competitiva al proveer entregas a nivel nacional sin costo. La buena fachada en cada una de las sucursales permite que todos sus clientes sigan distinguiéndolas aún más. La gama de productos que maneja la Ferretería X1 consiste en: construcción, herramientas, equipo industrial, electricidad, fontanería, cerradura y cerámica.

Los beneficios que proveen a su mercado son:

- Tienda Digital

Horarios de atención

- El horario de apertura oscila entre 7: 30 am a 8: 00 am
- El horario los sábados es extendido de 8 am a 4 o 7 pm

Comunicación y servicio al cliente:

- Whatsapp
- Teléfono fijo

Redes Sociales:

- Facebook.
- Instagram

Precios:

Descripción de producto	Precio
Lam. Tabla Yeso P/Interiores	L.00.00
Masilla p/Tabla Yeso	L. 00.00
Tape de Papel P/ Tabla Yeso	L. 00.00
Angulo	L. 00.00
Canal de Carga	L. 00.00

○ Empresa X2

Beneficios

- Mantener precios muy competitivos, servicio de entrega inmediata gratis, surtido completo y te da premios por cada una de tus compras.

Horarios

- Lunes a Viernes de 8 am a 4pm y los Sábados de 8 am a 4 pm

Comunicación y servicio al cliente:

- Whatsapp
- Teléfono fijo

Redes Sociales:

- Facebook
- Instagram

Precios Ferretería X2:

Tabla Yeso	L. 00.00
Masilla Cub.	L. 00.00
Cinta de Papel	L. 00.00
Angulo Liso 1x10	L. 00.00
Lija # 120	L. 00.00

Precios en San Pedro Sula X3

PVC	L.00.00
PVC	L.00.00
Terminación	L.00.00
Unión H PVC	L.00.00

- Empresa X4

Empresa X4 posee más de xx tiendas a nivel nacional.

Beneficios

Horarios de atención

- Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm
- Sábados 8 am a 12 md

Comunicación y servicio al cliente:

- Whatsapp
- Teléfono fijo
- Correo

Redes Sociales:

- Facebook
- Instagram

Precios Empresa X4:

- Ferretería X5

Comunicación y servicio al cliente:

- Whatsapp
- Teléfono fijo

Redes Sociales:

- Facebook

- Instagram

Precios Ferrería X5

Cielo Falso Vinil Plus Diamante	L. 00.00
Clavo de Acero 1	L. 00.00
Plafon Tee 4ft Cielo Falso	L. 00.00
Alambre Galvanizado # 16	L. 00.00
Plafon Tee 12ft Cielo Falso	L. 00.00
Angulo 10ft p/Cielo Falso	L. 00.00

Tiendas en Zona Occidente

- Intibucá
 - Colaboración con gerencia de tienda
 1. Identificar los nombres de la competencia
 - a. Ferretería Xx
 - b. Ferretería Xx
 - c. Ferretería Xx
 2. Campañas publicitarias

Son agresivas.
 3. Las mejoras en cuanto al servicio:
 - Mejorar la apariencia de la tienda

- Santa rosa de Copán

Gracias

Precios Ferretería X6:

Perfil H	L. 00.00
Furring s/pestaña	L. 00.00
Angulo galvanizado	L. 00.00
Canal de Carga	L. 00.00
Tabla RH (Exterior)	L. 00.00
Tabla Yeso Interior	L. 00.00

Precios Ferretería X7

Tabla Yeso Panel Rey	L. 00.00
Cubeta de Masilla	L. 00.00
Cinta Papel	L. 00.00
Angulo 1x1x10	L. 00.00
Furring c/pestaña	L. 00.00

Canal de Carga	L. 00.00
Tornillo 1 ¼ punta fina	L. 00.00
Tornillo 7/16 punta fina	L. 00.00
Alambre galv. # 16	L. 00.00
Lija # 120	L. 00.00

Tiendas en Siguatepeque y Comayagua

Tienda Comayagua

1. Identificas la competencia
 - Ferretería Xx
 - Ferretería Xx
 - Ferretería Xx
2. Campañas publicitarias: Agresivas
3. Excelente Servicio de calidad
 - a. Excelente.
4. Mejoras respecto al servicio que ofrece Polaris
5. Servicio al cliente
 - a. Espacio reducido.

Precios Ferretería X8

Canal para tabla yeso	L. 00.00
Tornillo Negro 1 ¼ punta fina para tabla yeso	L. 00.00
Tornillo frijolito 7/16 punta fina galv.	L. 00.00
Libra Alambre Galvanizado	L. 00.00
Lija p/metal 120 Negra Fandeli	L. 00.00

Precios Ferretería X9:

Cielo PVC Nogal	L. 00.00
Corniza PVC Nogal	L. 00.00
Furring 7/8 c/pestaña	L. 00.00
Angulo Metálico 1 para tabla yeso	L. 00.00

Tienda Siguatepeque

1. Identificar la competencia
 - Ferretería Xx
 - Ferretería Xx

2. Los precios de la competencia son:
 - a. Competitivos

3. Las mejoras a implementar en Polaris Internacional S. DE R.L.
 - a. Entregas a Domicilio

Precios Ferretería X10

Tablilla PVC	L. 00.00
Furring	L. 00.00
Ángulos	L. 00.00
Canal de Carga	L. 00.00

Precios Ferretería X11

Tablilla Cielo Cedro Mate	L. 00.00
Corniza tablilla madera	L. 00.00
Furring	L. 00.00
Angulo tabla yeso	L. 00.00
Canaleta de Carga CRC	L. 00.00

Tienda Progreso

Precio Ferrería X12

Perfil Terminación J para cielo	L. 00.00
Furring p/Tabla yeso c/pestaña	L. 00.00
Angulo para tabla yeso	L. 00.00
Canaleta de Carga	L. 00.00
Tabla Yeso M/ Gypcen	L. 00.00

Precios Ferrería X13

Tabla Yeso Americana	L. 00.00
Furring 7/8 c/pestaña (12 pies)	L. 00.00
Tornillo Yeso Fina 1 ¼	L. 00.00
Tornillo Patacon Fina Galv.	L. 00.00
Alambre Galvanizado # 16	L. 00.00
Lija # 120	L. 00.00

Tienda Cortés

Precios Ferrería X15

Tablilla PVC	L. 00.00
Bocel PVC	L. 00.00
Unión P/Cielo PVC	L. 00.00
Furring Chanel de 12	L. 00.00

Tienda Santa Bárbara

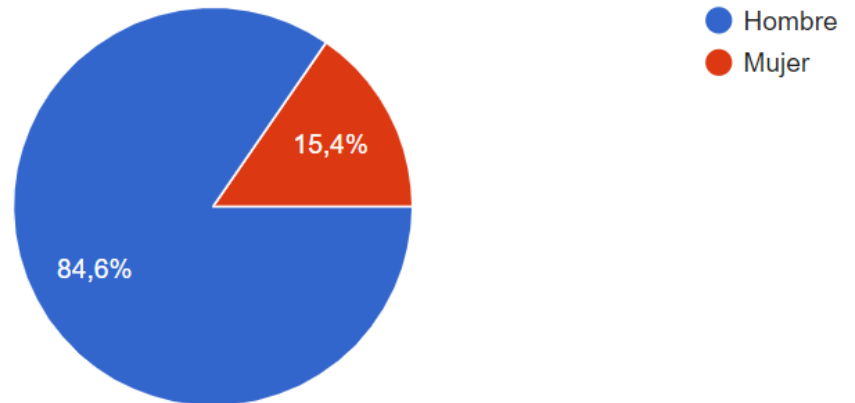
Precio Ferrería X16

Tablilla PVC	L. 00.00
Angulo p/tabla yeso	L. 00.00
Canal de Carga	L. 00.00
Lamina Tabla Yeso Panel Rey Verde	L. 00.00

Análisis sobre Satisfacción al Cliente en Tienda Polaris Bermejo

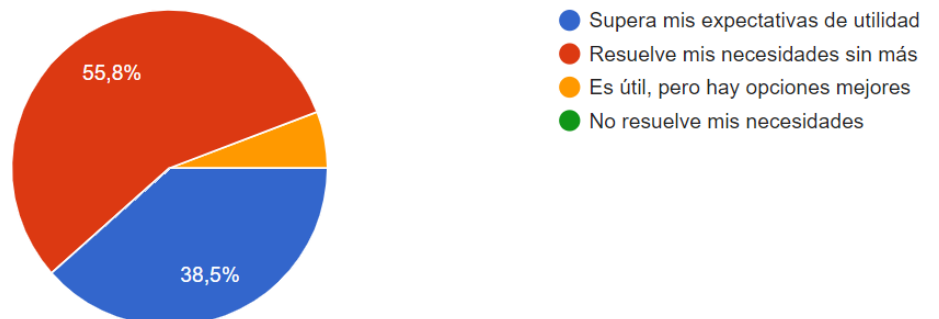
Sexo

52 respuestas



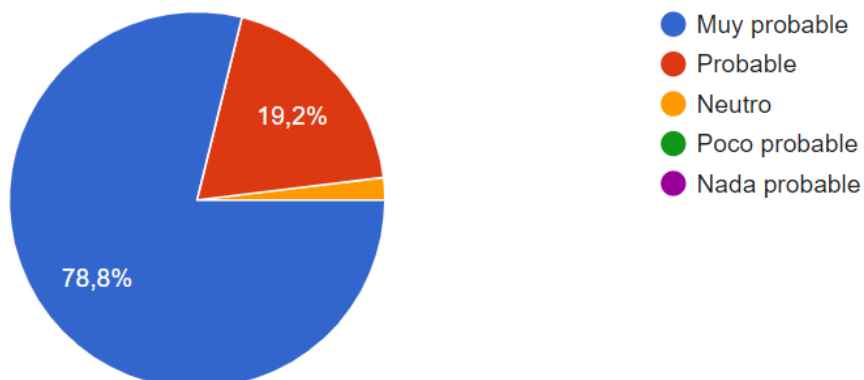
¿Considera que nuestros productos satisfacen sus necesidades en cuanto hacer acabados, detalles y sistemas ligeros de construcción?

52 respuestas



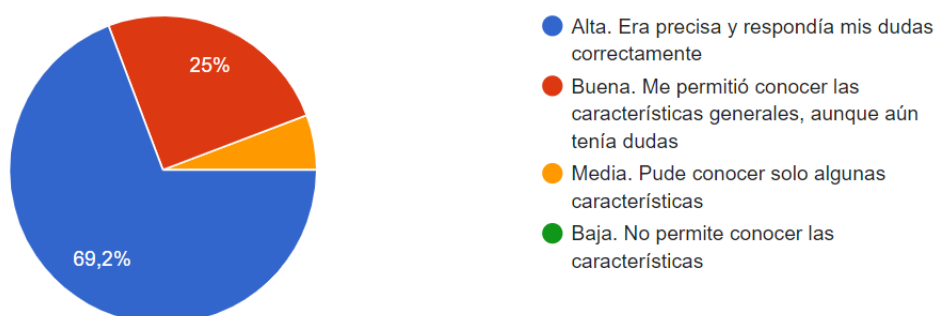
¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a comprar nuestros productos?

52 respuestas



¿Cuál es la calidad de la información sobre nuestros productos?

52 respuestas



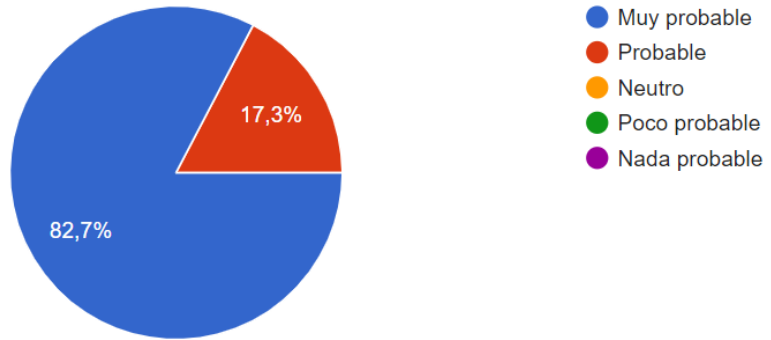
¿Cómo fue la atención para resolver sus dudas?

52 respuestas



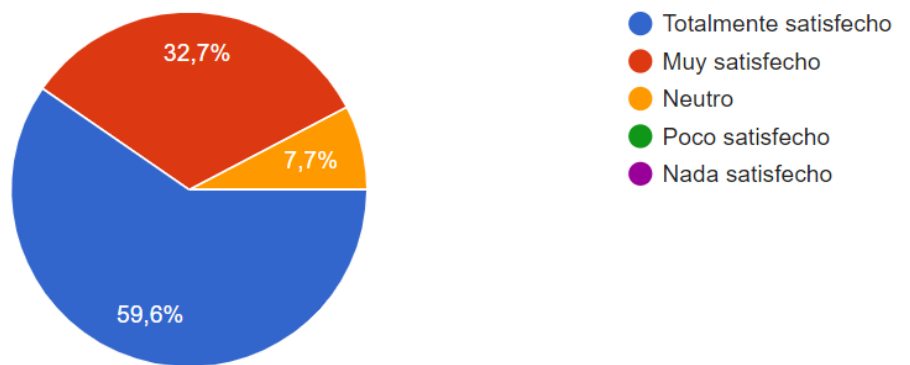
Considerando tu experiencia con nuestros productos, ¿qué probabilidad hay de que nos recomiende con sus conocidos?

52 respuestas

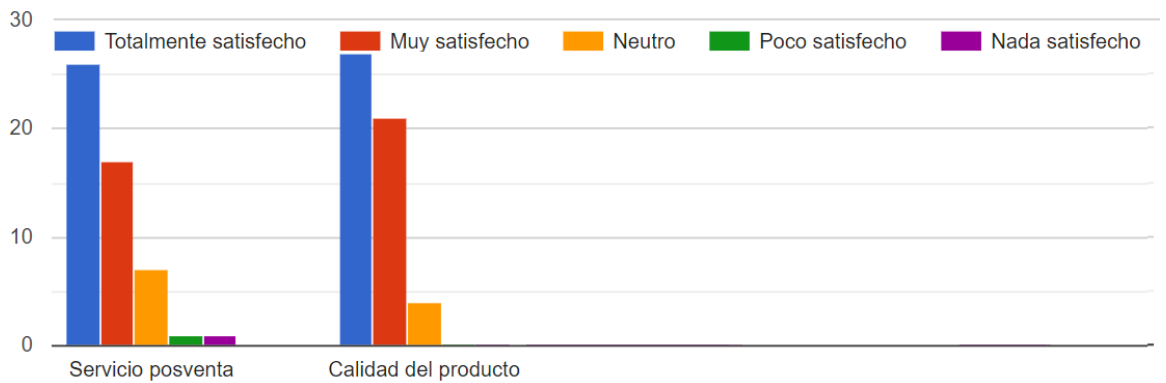


En general, ¿qué tan satisfecho está con la Empresa Polaris Internacional?

52 respuestas



¿Cómo calificaría nuestros productos en las siguientes áreas?



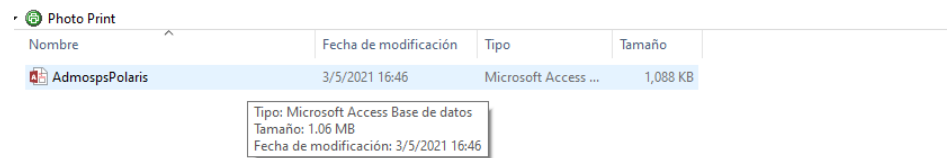
¿Cuál es el beneficio más importante que usted como cliente recibe de nuestra empresa? 52 respuestas

- Claridad al explicar cada uno de los productos
- Negociación
- Excelente pintura
- Crédito

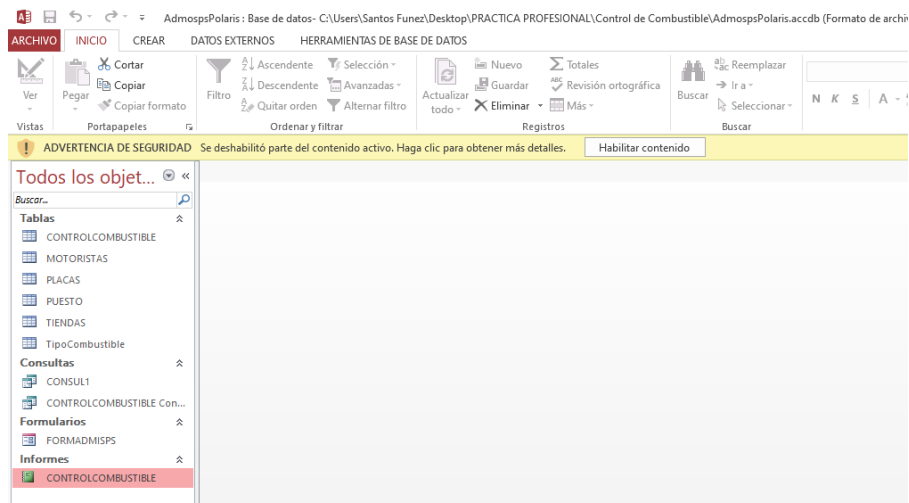
Anexo 3.Manual de Access: AdmospsPolaris

Autor: (Funes Andino, 2021)

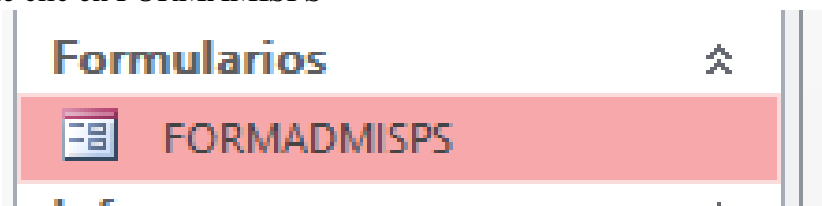
1. Buscar el archivo AdmospsPolaris y hacer clic para abrirlo.



2. Dar clic en habilitar contenido



3. Dar doble clic en FORMADMISPS



4. Para un nuevo registro se da clic

FORMADMISPS

CONTROL DE COMBUSTIBLE Polaris Internacional S. DE R.L.

N Factura Fecha Factura

Monto Cargo a

TipoCombustible Tienda

Litros Motorista

Odómetro Puesto

Placa

Nuevo Registro

Guardar Registro

Eliminar Registro

Actualizar

Registro: 33 de 33 Sin filtro Buscar

5. Una vez completado el formulario procede dar clic en Guardar Registro

FORMADMISPS

CONTROL DE COMBUSTIBLE Polaris Internacional S. DE R.L.

N Factura Fecha Factura

Monto Cargo a

TipoCombustible Tienda

Litros Motorista

Odómetro Puesto

Placa

Nuevo Registro

Guardar Registro

Eliminar Registro

Actualizar

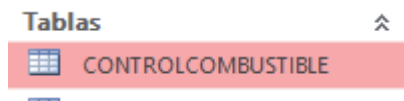
Salir

Registro: 33 de 33 Sin filtro Buscar

Nota: Si se comete un error en el registro se debe dar clic en Eliminar Registro y después Actualizar para que la base de datos se refleje el cambio.

6. Se da clic en Salir para cerrar el formulario y visualizar la base de datos

7. Se da Doble Clic en CONTROLCOMBUSTIBLE



Nota: Se mostraran todos los registros hasta el momento realizado, si queremos asegurarnos que todo esté en orden damos clic en Actualizar

Id	N Factura	Monto	TipoCombustible	Litros	Fecha Factura	Cargo a	Tienda	Motorista	Odometro	Placa	Puesto
13	2A	L4,000.00	Super	25	2/4/2021	gasto	Gracias Lempir	Eduardo Coto	25,362.00	HAM2602	Motorista
14	3A	L4,580.00	Super	98	3/4/2021	gasto	Barandillas	Eduardo Coto	0.00	HAM2910	Supervisor
15	4A	L6,000.00	Diesel	95	4/4/2021	gasto	Saba	David Lopez	12,536.00	PD28313	Auditoria
16	5A	L6,500.00	Regular	98	5/4/2021	GASTO	Saba	Heidy Ramos	58,500.00	HAM2601	Auditoria
17	6A	L985.00	Diesel	63	6/4/2021	GASTO	Cedi	Sergio Sabillor	85,960.00	HAI3601	Auditoria
18	7A	L96,850.00	Regular	98	7/4/2021	GASTO	Santa Rosa	Sergio Sabillor	0.00	HAM2910	Motorista
19	8A	L9,630.00	Regular	45	8/4/2021	GASTO	Cabotaje	Eduardo Coto	4,520.00	HAM2910	Auditoria
20	9A	L9,600.00	Regular	965	9/4/2021	GASTO	San Isidro	Oscar Muñoz	10,251.00	HAM2601	Motorista
21	11A	L9,556.00	Regular	95	11/4/2021	GASTO	Tela	David Lopez	0.00	HAM2602	Auditoria
22	12A	L4,530.00	Regular	35	12/4/2021	GASTO	Tocca	Oscar Muñoz	85,965.00	HAM2601	Supervisor
23	13A	L9,660.00	Super	45	13/4/2021	GASTO	Santa Rosa	Eduardo Coto	0.00	HAM2602	Motorista
24	14A	L85,585.00	Diesel	95	14/4/2021	GASTO	Mackey	David Lopez	12,525.00	HAE7011	Supervisor
25	15A	L3,220.00	Super	65	15/4/2021	GASTO	Cedi	Ariel Pineda	5,420.00	HAM2601	Motorista
26	16A	L158.00	Regular	65	16/4/2021	GASTO	Barandillas	Heidy Ramos	54,215.00	HAM2603	Auditoria
27	17A	L0.00	Super	54	17/4/2021	GASTO	CA13	Erwind Rivera	8,592.00	HAM2603	Motorista
28	18A	L8,554.00	Regular	45	18/4/2021	GASTO	Intibucá	Erwind Rivera	45,869.00	HAM2910	Motorista
29	19A	L8,475.00	Super	85	19/4/2021	GASTO	Saba	David Lopez	1,520.00	HAM2601	Supervisor
30	20A	L5,444.00	Super	54	20/4/2021	GASTO	Gracias Lempir	Oscar Muñoz	5,845.00	HAM2603	Auditoria
31	21A	L0.00	Regular	14	21/4/2021	GASTO	Ave. Junior	Ariel Pineda	54,856.00	PD28313	Auditoria
32	22A	L6,000.00	Super	54	22/4/2021	GASTO	Santa Bárbara	Heidy Ramos	105,412.00	HAI3601	Auditoria
33	23A	L7,000.00	Regular	45	23/4/2021	GASTO	San Isidro	Sergio Sabillor	51,220.00	HAM2603	Auditoria
34	24A	L6,000.00	Diesel	24.5	24/4/2021	GASTO	Cabotaje	David Lopez	5,520.00	HAM2603	Auditoria
35	25A	L7,400.00	Regular	152	25/4/2021	GASTO	Bermejo	David Lopez	12,250.00	HAE7011	Supervisor
36	26A	L5,023.00	Regular	54	26/4/2021	GASTO	Progreso	Erwind Rivera	45,580.00	HAE7011	Auditoria

CONSULTAS: Se realizan para conocer datos específicos de la base de datos que estamos utilizando.

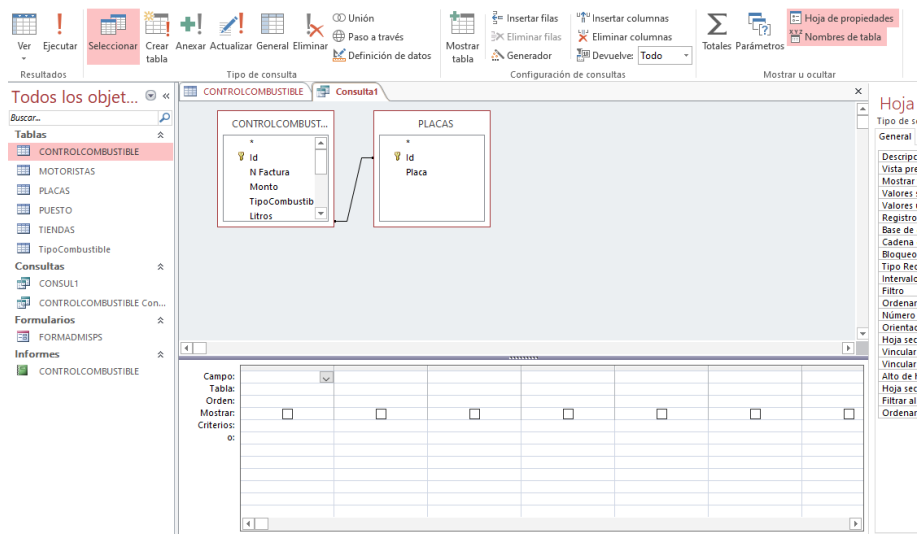
1. Ir a la pestaña Crear y buscar Diseño de Consulta

Id	N Factura	Monto	TipoCombustible	Litros	Fecha Factura	Cargo a	Tienda	Motorista	Odometro	Placa
1A		13,000.00	Diesel	25	1/4/2021	gasto	Saba	Ariel Pineda	45,251.00	HAE7011
13 2A		14,000.00	Super	25	2/4/2021	gasto	Gracias Lempir	Eduardo Coto	25,362.00	HAM2602
14 3A		14,580.00	Super	98	3/4/2021	gasto	Barandillas	Eduardo Coto	0.00	HAM2910
15 4A		16,000.00	Diesel	95	4/4/2021	gasto	Saba	David Lopez	12,536.00	PDZ8313
16 5A		16,500.00	Regular	98	5/4/2021	GASTO	Saba	Heidy Ramos	58,500.00	HAM2601
17 6A		1,985.00	Diesel	63	6/4/2021	GASTO	Cedi	Sergio Sabillon	85,960.00	HAI3601
18 7A		196,850.00	Regular	98	7/4/2021	GASTO	Santa Rosa	Sergio Sabillon	0.00	HAM2910
19 8A		19,630.00	Regular	45	8/4/2021	GASTO	Cabotaje	Eduardo Coto	4,520.00	HAM2910
20 9A		19,600.00	Regular	965	9/4/2021	GASTO	San Isidro	Oscar Muñoz	10,215.00	HAM2601
21 11A		19,556.00	Regular	95	11/4/2021	GASTO	Tela	David Lopez	0.00	HAM2602
22 12A		14,520.00	Regular	35	12/4/2021	GASTO	Tococa	Oscar Muñoz	85,965.00	HAM2601
23 13A		19,660.00	Super	45	13/4/2021	GASTO	Santa Rosa	Eduardo Coto	0.00	HAM2602
24 14A		185,585.00	Diesel	95	14/4/2021	GASTO	Mackey	David Lopez	12,525.00	HAE7011
25 15A		13,220.00	Super	65	15/4/2021	GASTO	Cedi	Ariel Pineda	5,420.00	HAM2601
26 16A		1,958.00	Regular	65	16/4/2021	GASTO	Barandillas	Heidy Ramos	54,215.00	HAM2603
27 17A		0.00	Super	54	17/4/2021	GASTO	CA13	Erwind Rivera	8,592.00	HAM2603
28 18A		18,554.00	Regular	45	18/4/2021	GASTO	Intibucá	Erwind Rivera	45,869.00	HAM2910
29 19A		18,475.00	Super	85	19/4/2021	GASTO	Saba	David Lopez	1,520.00	HAM2601
30 20A		15,444.00	Super	54	20/4/2021	GASTO	Gracias Lempir	Oscar Muñoz	5,845.00	HAM2603
31 21A		0.00	Regular	14	21/4/2021	GASTO	Ave. Junior	Ariel Pineda	54,856.00	PDZ8313
32 22A		16,000.00	Super	54	22/4/2021	GASTO	Santa Bárbara	Heidy Ramos	105,412.00	HAI3601
33 23A		17,000.00	Regular	45	23/4/2021	GASTO	San Isidro	Sergio Sabillon	51,220.00	HAM2603
34 24A		16,000.00	Diesel	24.5	24/4/2021	GASTO	Cabotaje	David Lopez	5,520.00	HAM2603
35 25A		17,400.00	Regular	152	25/4/2021	GASTO	Bermejo	David Lopez	12,250.00	HAE7011

2. Dar doble clic en Diseño de consulta y nos mostrara lo siguiente:

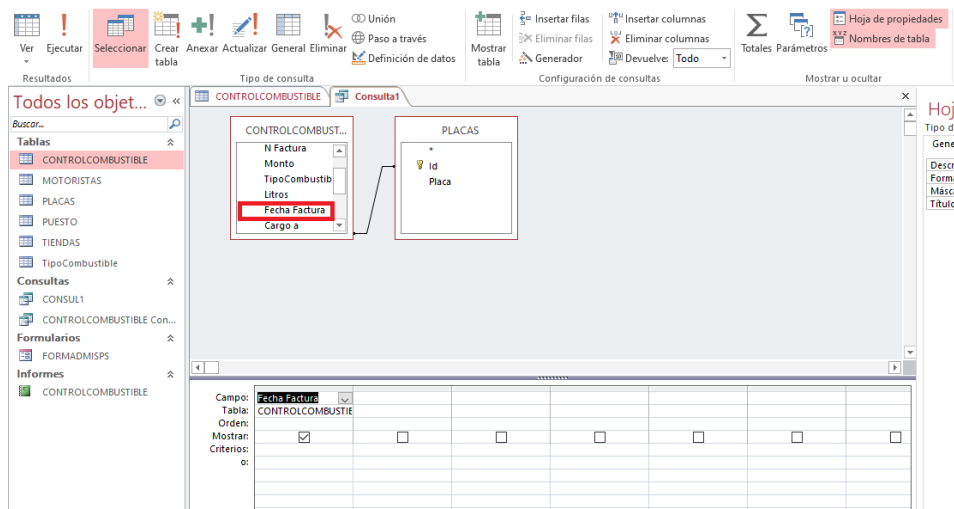
3. Seleccionamos CONTROLCOMBUSTIBLE y luego agregar.

4. Luego Seleccionamos Placas y damos clic en agregar. Y Cerrar.

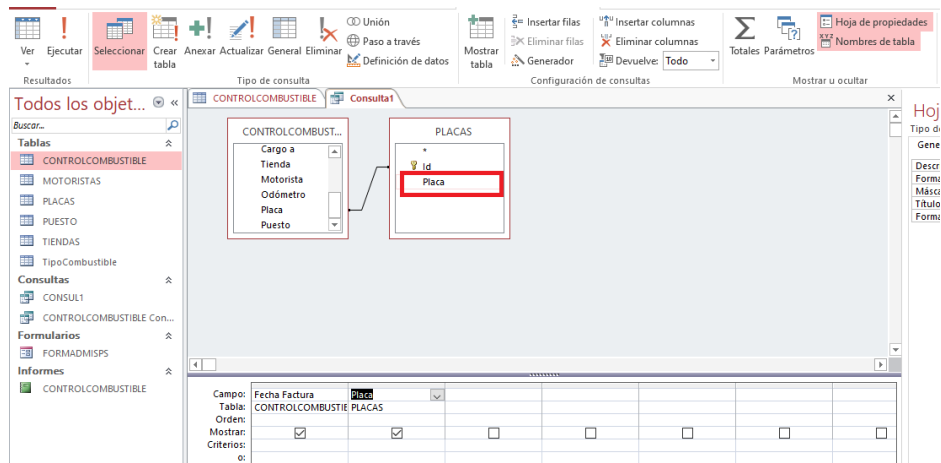


La consulta que realizara a continuacion es para especificar un rango de fecha y cuanto se gastó de combustible por placa.

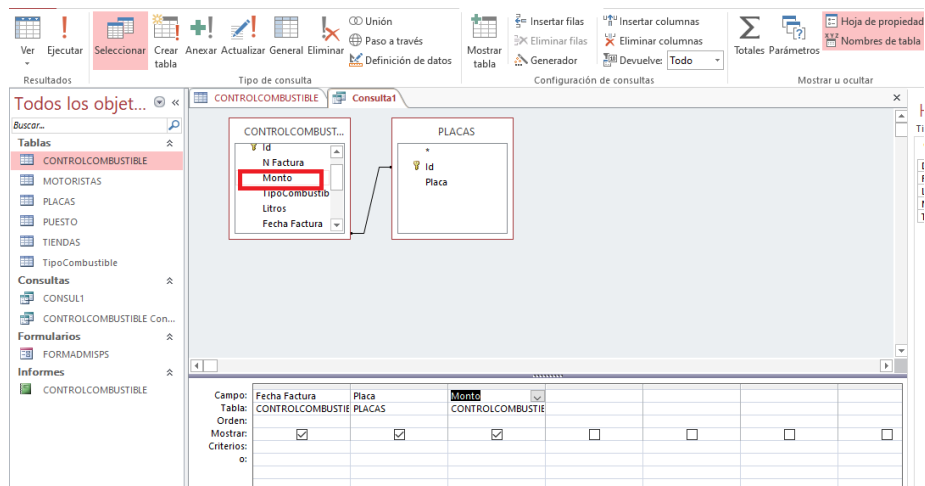
5. Doble Clic en Fecha de Factura



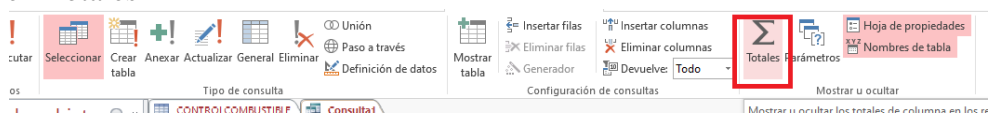
6. Doble Clic en Placa



7. Doble Clic en Monto



8. Dar clic en Totales



9. Agregar en el campo criterio lo siguiente: **>=#1/4/2021# Y <=#30/4/2021#**
Colocamos el rango específico de fecha del cual se desea consultar.

Campo:	Fecha Factura
Tabla:	CONTROLCOMBUSTIBLE
Total:	Agrupar por
Orden:	
Mostrar:	<input checked="" type="checkbox"/>
Criterios:	>=#1/4/2021# Y <=#30/4/2021#
O:	

10. El Criterio a Colocar en Placa es el siguiente: “(Número de Placa)”

Placa
PLACAS
Agrupar por
<input checked="" type="checkbox"/>
"HAM2601"

11. Da clic en Agrupado Por y selecciona Suma

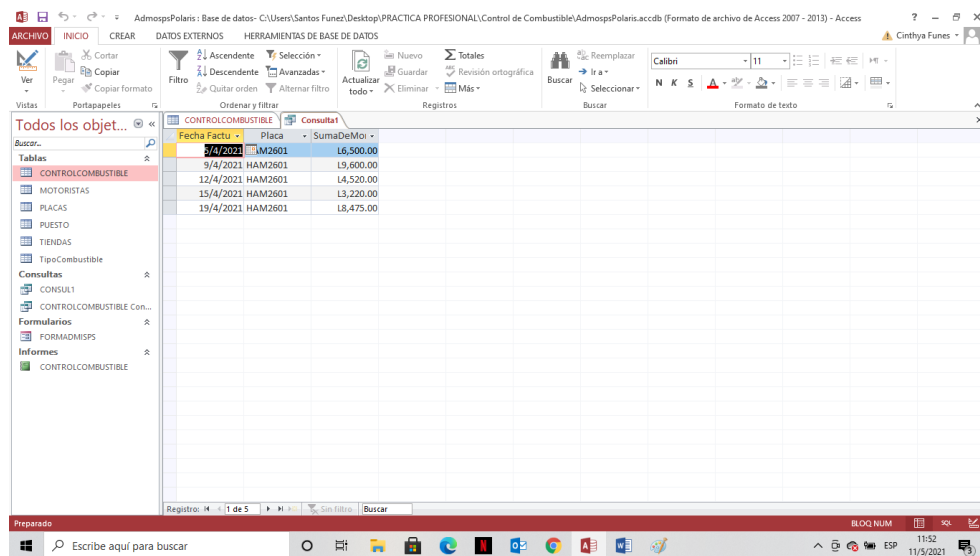
Monto
CONTROLCOMBUSTIE
Suma
Suma
Propietario
Mín
Máx
Cuenta
DesvEst
Var
Primero
Último
Expresión
Dónde

12. Se ejecuta la consulta dando clic en Ejecutar

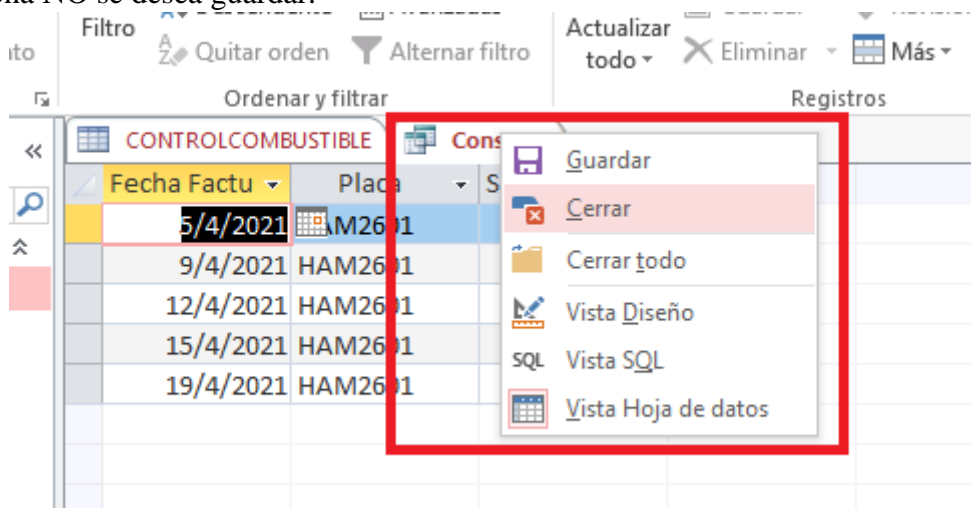
The screenshot shows the Microsoft Access interface. In the ribbon, the 'Ejecutar' button is highlighted with a red box. Below, the 'CONSULTA1' query design view is shown. It features two tables: 'CONTROLCOMBUSTIBLE' and 'PLACAS'. The 'CONTROLCOMBUSTIBLE' table has fields: N Factura, Monto, TipoCombustible, Litros, and Fecha Factura. The 'PLACAS' table has fields: Id and Placa. The design view shows a relationship between the 'Monto' field in 'CONTROLCOMBUSTIBLE' and the 'Id' field in 'PLACAS'. Below the design view, the 'Tabla' (Table) pane shows the following configuration:

Campo:	Fecha Factura	Placa	Monto		
Tabla:	CONTROLCOMBUSTIBLE	PLACAS	CONTROLCOMBUSTIE		
Total:	Agrupar por	Agrupar por	Suma		
Orden:					
Mostrar:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Criterios:	>=#1/4/2021# & Y <=#30/4/2021#	"HAM2601"			
o:					

13. El resultado de la consulta se mostrara: Se buscó por rango de fecha según un número de placa y cuáles son los montos de combustible.



14. Si procede a dar clic derecho sobre Consulta1 y seleccionamos Cerrar. Y se Selecciona NO se desea guardar.



Emitir Informes

1. Dar doble clic en **CONTROLCOMBUSTIBLE** y para mejor respaldo se procede imprimir según lo estime pertinente.

Objeto	Valor	Tipo	Cantidad	Fecha	Evento	Empleado	Valor	Placa	Puesto
20A	15,444.00	Super	54	20/4/2021	GASTO	Gracias Lem	5,845.00	HAM2603	Auditoria
21A	0.00	Regular	14	21/4/2021	GASTO	Ave. Junior	54,856.00	PD28313	Auditoria
22A	16,000.00	Super	54	22/4/2021	GASTO	Santa Bárba	105,412.00	HAI3601	Auditoria
23A	17,000.00	Regular	45	23/4/2021	GASTO	San Isidro	51,220.00	HAM2603	Auditoria
24A	16,000.00	Diesel	24.5	24/4/2021	GASTO	Cabotaje	5,520.00	HAM2603	Auditoria
25A	17,400.00	Regular	152	25/4/2021	GASTO	Bermejo	12,250.00	HAE7011	Superviso
26A	15,023.00	Regular	54	26/4/2021	GASTO	Progreso	45,580.00	HAE7011	Auditoria
27A	16,320.00	Diesel	125	27/4/2021	GASTO	Saba	15,250.00	HAM2910	Superviso
28A	0.00	Regular	65	28/4/2021	GASTO	San Juan	52,215.00	HAM2603	Motorista
29A	16,559.00	Regular	65	29/4/2021	GASTO	Intibucá	1,550.00	HAI3601	Superviso
30A	15,452.00	Regular	25	30/4/2021	GASTO	Ave. Junior	5,550.00	HAM2602	Motorista
31A	14,552.00	Super	52	1/5/2021	GASTO	San Juan	52,260.00	HAM2601	Auditoria
32A	15,485.00	Regular	226	1/5/2021	GASTO	Mackey	52.00	HAI3601	Motorista
33A	1554.00	Regular	125	4/5/2021	GASTO	Entrada a Cc	5,420.00	HAM2602	Superviso
A34	14,000.00	Regular	84	13/5/2021	Gasto	San Juan	185,225.00	HAM2601	Motorista

Tienda	Motorista	Odómetro	Placa	Puesto
Saba	Ariel Pineda	45,251.00	HAE7011	Auditoria
Gracias Lem	Eduardo Co	25,362.00	HAM2602	Motorista
Barandillas	Eduardo Co	0.00	HAM2910	Superviso
Saba	David Lopez	12,536.00	PD28313	Auditoria
Saba	Heidy Ramo	58,500.00	HAM2601	Auditoria
Cedi	Sergio Sabill	85,960.00	HAI3601	Auditoria
Santa Rosa	Sergio Sabill	0.00	HAM2910	Motorista
Cabotaje	Eduardo Co	4,520.00	HAM2910	Auditoria
San Isidro	Oscar Muñoz	10,251.00	HAM2601	Motorista
Tela	David Lopez	0.00	HAM2602	Auditoria
Tocoa	Oscar Muñoz	85,965.00	HAM2601	Superviso
Santa Rosa	Eduardo Co	0.00	HAM2602	Motorista
Mackey	David Lopez	12,525.00	HAE7011	Superviso
Cedi	Ariel Pineda	5,420.00	HAM2601	Motorista
Barandillas	Heidy Ramo	54,215.00	HAM2603	Auditoria
CA12	Erwind Rive	0.500.00	HAM2603	Motorista

Anexo 4. Normas Básicas de Bioseguridad para Ferreterías

INFOP
Instituto Nacional de Formación Profesional

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE VENEZUELA

INSTITUTO NACIONAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL
INFOP

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Otorga el presente

CERTIFICADO

A: *Cinthya Mireya Funes Andino*

Por haber aprobado el curso: NORMAS BÁSICAS DE BIOSEGURIDAD PARA FERRETERÍAS

Impartido en la Unidad Operativa: Formación a Distancia

Del 03-05-2021 al 07-05-2021 duración 12 horas

Modo de Formación: Complementación a Distancia (Virtual)

Dado en Tegucigalpa a los 14 días del mes de Mayo de 2021

Registro No. 1991106

Firmado digitalmente por:

ENGELS HORACIO PÉREZ OLIVA Tutor Virtual

CARLON HUMBERTO EVELINE Jefe Departamento Formación a Distancia

la autenticidad de este documento puede ser verificado en el registro electrónico que se encuentra en la página web <http://www.infop.ve/certificados>, bajo el Registro No. 1991106.
Cualquier copia impresa de este documento no tiene validez legal ni jurídica sin el respaldo de la página electrónica

CVCA

Ilustración 22. Certificado Instituto Nacional de Formación Profesional. Fuente: (Instituto Nacional de Formación Profesional)

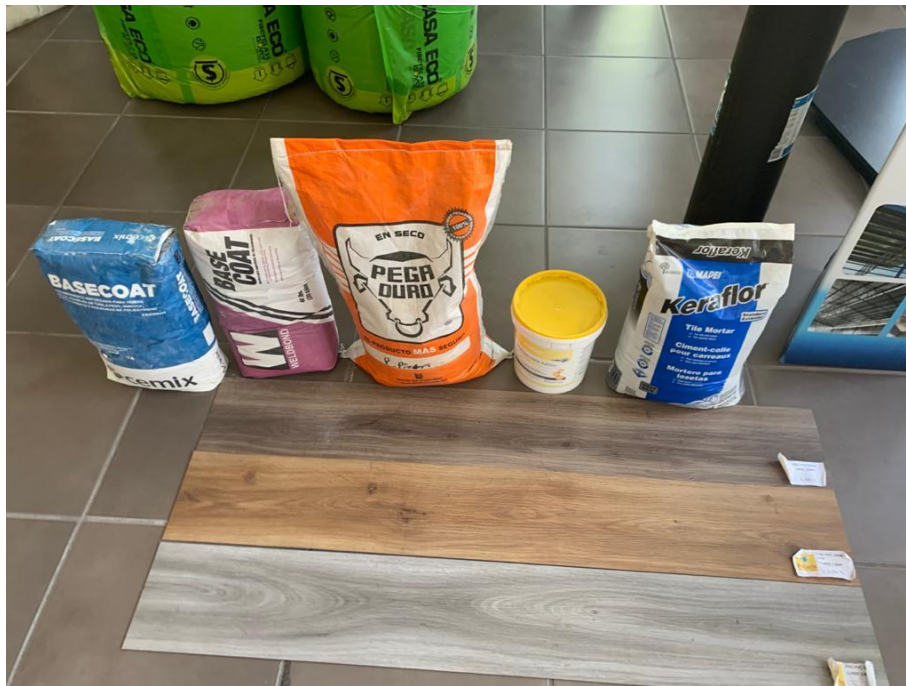


Ilustración 23. Productos de Polaris Internacional S. DE R.L. Fuente: (Manual de Inducción)



Ilustración 24. Productos de Polaris Internacional S. DE R.L. Fuente: (Manual de Inducción)



Ilustración 25. Tipos de Tabla Yeso. Fuente: (Manual de Inducción)

Apéndice

Empresa

La Empresa Polaris Internacional S. DE R.L., inició operaciones en 1993, con la visión de su fundador el Lic. Héctor Larios, lo cual, sumado a la experiencia en el campo de la construcción logró visualizar la oportunidad de ofrecer nuevos sistemas constructivos, la empresa se convirtió en el mayor importador de tabla yeso y cielos falsos en Honduras, innovando el portafolio de productos en ese sector y las formas de construcción en el País (Manual de Inducción).

Polaris Internacional, rompe con los esquemas de la construcción tradicional, lo cual genera oportunidades de negocio que le han dado el liderazgo en Honduras desde sus inicios hasta el día de hoy, siendo el mayor distribuidor y representante de sistemas ligeros y acabados de construcción.

Para el año 1997, Polaris Internacional, sale de Tegucigalpa para abrir la primera tienda en la ciudad de San Pedro Sula, iniciando de esta forma la expansión de la empresa en el territorio de Honduras. En el año 2012 traspasó fronteras iniciando operaciones en el país hermano Guatemala, dando inicio al proceso de internacionalización de la empresa, logrando en el 2013 iniciar operaciones en Panamá bajo el mismo modelo de negocio utilizado en Honduras y Guatemala.

En el año 2014, se apertura la cuarta unidad de negocios en la Ciudad de Xela, Quetzaltenango, Guatemala, de esa forma se logra consolidar y posicionar nuestra marca como una de las tres mejores empresas del rubro en el país.

Es importante señalar que Polaris Internacional ha generado empleos a lo largo de su trayectoria, al brindar oportunidades de crecimiento dentro de la misma y fortalecer el desarrollo de los colaboradores y sus familias.

Misión

Proveer a la construcción, decoración y remodelación, sistemas livianos y de acabados innovadores; con respaldo y permanencia para nuestros clientes y sus proyectos (Manual de Inducción).

Visión

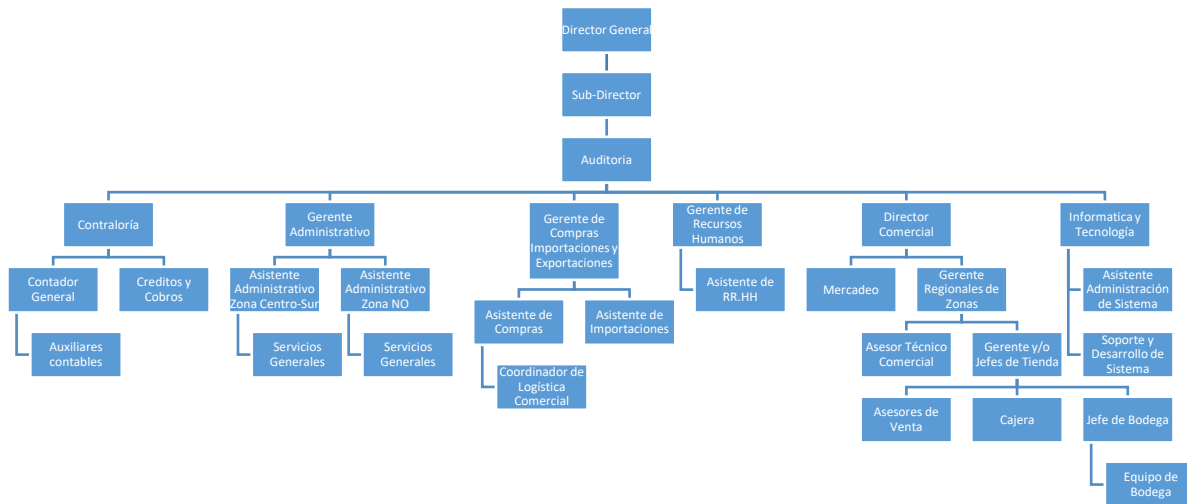
Ser una multinacional con servicio diferenciado que por medio de su red de tiendas y distribuidores provean a los mercados de la construcción, remodelación y decoración productos y acabados innovadores de alta calidad (Manual de Inducción).

Valores

- Respeto
- Honradez
- Trabajo duro
- Curiosidad
- Visión de crecer
- Disciplina
- Aprendizaje
- Auto Crítica
- Humildad
- Disponibilidad al cambio
- Servicio
- Puntualidad
- Responsabilidad Social
- Pro-actividad

Organigrama Polaris Internacional S. DE R.L.

Ilustración 1. Organigrama de Polaris Internacional S. DE R.L.



Fuente: (Manual de Inducción)



Fuente: (Polaris Internacional S. DE R.L)