	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		1(119)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	TANIA LAZARO ASCANIO		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA		
DIRECTOR	JUAN PABLO BACCA MANZANO		
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ENGESI SERVICIOS DE INGENIERÍA DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SE PUEDE MEJORAR EN SU FUNCIONAMIENTO INTERNO Y EXTERNO, SIENDO ESTO FUNDAMENTAL EN TODAS LAS EMPRESAS PARA ESTABLECER LA AUTORIDAD, JERARQUÍA, CADENA DE MANDO, ORGANIGRAMAS Y DEPARTAMENTALIZACIONES, ENTRE OTRAS. LAS ORGANIZACIONES DEBEN CONTAR CON UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE ACUERDO A TODAS LAS ACTIVIDADES O TAREAS QUE PRETENDEN REALIZAR, MEDIANTE UNA CORRECTA ESTRUCTURA QUE LE PERMITA ESTABLECER SUS FUNCIONES, Y DEPARTAMENTOS CON LA FINALIDAD DE PRODUCIR SUS SERVICIOS O PRODUCTOS.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 119	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 13	CD-ROM: 1



DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ENGESI
SERVICIOS DE INGENIERÍA DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE
SANTANDER.

TANIA LAZARO ASCANIO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA
OCAÑA
2015

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ENGESI
SERVICIOS DE INGENIERÍA DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE
SANTANDER.

TANIA LAZARO ASCANIO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Tecnólogo en Gestión Comercial y Financiera

Director
JUAN PABLO BACCA MANZANO
Administrador de empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA
OCAÑA
2015

ADVERTENCIA

La universidad Francisco de Paula Santander no es responsable de los conceptos emitidos en este trabajo de grado.

Acuerdo 025 de octubre de 1970, Artículo 159.

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos al Administrador de Empresas JUAN PABLO BACCA MANZANO, Director del trabajo de grado por su respaldo, colaboración y asesoría.

A las personas que de una u otra manera colaboraron con la realización de este trabajo de grado.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA ENGESI SERVICIOS DE INGENIERÍA DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	17
1.3 OBJETIVOS	17
1.3.1 General.	17
1.3.2 Específicos.	17
1.4 JUSTIFICACIÓN	17
1.5 DELIMITACIONES	18
1.5.1 Conceptual.	18
1.5.2 Operativa	18
1.5.3 Temporal.	18
1.5.4 Geográfica.	18
2 MARCO REFERENCIAL	19
2.1 MARCO HISTÓRICO.	19
2.1.1 Antecedentes históricos del proceso administrativo a nivel mundial.	19
2.1.2 Antecedentes históricos del proceso administrativo a nivel nacional.	21
2.1.3 Antecedentes históricos del proceso administrativo a nivel local.	23
2.2 MARCO CONCEPTUAL	25
2.3. MARCO TEORICO	27
2.4 MARCO CONTEXTUAL.	30
2.5 MARCO LEGAL	32
2.5.1 Constitución Política de 1991.	32
2.5.2 Código de Comercio de Colombia	33
3 DISEÑO METODOLÓGICO	35
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2 POBLACIÓN	35
3.3 MUESTRA	35
3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	35
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	35
4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	36
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA PARA CONOCER SU FUNCIONAMIENTO.	36

4.1.1 Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Engesi servicios de ingeniería de la ciudad de Ocaña.	36
4.1.2 Entrevista dirigida al gerente de la empresa Engesi servicios de ingeniería de la ciudad de Ocaña.	48
4.1.3 Diagnostico.	48
4.2 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS IDEALES PARA EL FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA ENGESI SERVICIOS DE INGENIERÍA.	49
4.2.1 Misión.	49
4.2.2 Visión.	50
4.2.3 Principios corporativos.	50
4.2.4 Objetivos corporativos.	51
4.3 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA ACORDE A LOS CARGOS EXISTENTES Y NECESARIOS PARA LOGRAR UN MEJOR DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.	52
4.3.1 Organigrama.	52
4.4 MANUAL DE FUNCIONES, DE PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO QUE GARANTICE LA PROTECCIÓN DEL TRABAJADOR Y EL MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA.	54
4.4.1 Manual de funciones.	54
4.4.2 Manual de procedimientos.	57
4.4.3 Reglamento interno de trabajo.	79
5 CONCLUSIONES	105
6 RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFÍA.	107
REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS	109
ANEXOS	110

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Persona a la que se le reciben órdenes.	36
Cuadro 2. Existencia de un manual de funciones.	37
Cuadro 3. Funciones desempeñas.	38
Cuadro 4. Capacitación en cuanto al procedimiento que debe seguir en el desempeño de las labores.	39
Cuadro 5. Conocimiento sobre los derechos como empleados.	40
Cuadro 6. La empresa cuenta con misión, visión y principios corporativos.	41
Cuadro 7. Organigrama, de la empresa.	42
Cuadro 8. Reglamento interno de trabajo.	43
Cuadro 9. Manuel de funciones.	44
Cuadro 10. Manual de procedimientos.	45
Cuadro 11. Fortalezas de la empresa.	46
Cuadro 12. Debilidades de la empresa.	47
Cuadro 13. Manual de funciones.	54

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Persona a la que se le reciben órdenes.	36
Gráfica 2. Existencia de un manual de funciones.	37
Gráfica 3. Funciones desempeñas.	38
Gráfica 4. Capacitación en cuanto al procedimiento que debe seguir en el desempeño de las labores.	39
Gráfica 5. Conocimiento sobre los derechos como empleados.	40
Gráfica 6. La empresa cuenta con misión, visión y principios corporativos.	41
Gráfica 7. Organigrama, de la empresa.	42
Gráfica 8. Reglamento interno de trabajo.	43
Gráfica 9. Manuel de funciones.	44
Gráfica 10. Manual de procedimientos.	45
Gráfica 11. Fortalezas de la empresa.	46
Gráfica 12. Debilidades de la empresa.	47

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama propuesto.	53

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Engesi servicios de ingeniería de la ciudad de Ocaña.	111
Anexo B. Entrevista dirigida al gerente de la empresa Engesi servicios de ingeniería de la ciudad de Ocaña.	113
Anexo C. Manual de procedimientos elaboración y control de documentos.	114
Anexo D. Manual procedimiento quejas, reclamos y procedimientos.	115
Anexo E. Procedimiento de selección de personal.	116
Anexo F. Procedimiento de mercadeo.	117
Anexo G. Proceso generación de permisos y orden de compra.	118
Anexo H. Reglamento interno	119

RESUMEN

La importancia de una estructura organizativa involucra asistir a los dueños de la empresa, directores, y emprendedores a conceptualizar, visualizar y construir un sistema jerárquico para implementar en su organización. Por ejemplo, los bloques de construcción de una estructura organizativa incluyen una cadena de comandos, un rango de control, departamentalización, distribución de la autoridad y altura de la organización.

Al aplicar el modelo de estructuración organizacional se podrá mejorar su funcionamiento interno y externo, siendo esto fundamental en todas las empresas para establecer la autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras. Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos logrando que directivos de la empresa tomen decisiones acertadas y minimice riesgos que a nivel laboral y económico constantemente se presentan y con esto se indica un crecimiento y desarrollo de la empresa.

Para el desarrollo del presente trabajo se tuvieron en cuenta objetivos específicos como son el análisis de la situación actual de la empresa, diseño de la misión, visión, objetivos, organigrama, reglamento interno y diferentes manuales que garanticen la protección de los empleados. Se tuvo en cuenta un marco referencial que contiene un marco histórico a nivel internacional, nacional y local, marco teórico, conceptual, contextual y legal.

Y por último se utilizó el tipo de investigación descriptiva ya que esta permite tomar la información en la fuente, utilizando los empleados y representante legal como población objetivo de investigación, a los que se les aplico el instrumento de recolección de información, permitiendo realizar unas conclusiones y recomendaciones.

INTRODUCCIÓN

Una organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, dependiendo de sus objetivos, el entorno y los medios disponibles. La estructura de una organización determinará los modos en los que opera en el mercado y los objetivos que podrá alcanzar.

Es por tanto la estructura organizacional de la empresa u organización la que permite la asignación de responsabilidades en las diferentes funciones y procesos a diferentes personas de la empresa.

Para la realización del trabajo de grado se tuvieron en cuenta objetivos como son la realización de un análisis de la situación actual de la empresa para conocer su funcionamiento, se estableció la misión, visión y objetivos corporativos ideales para el funcionamiento administrativo, se diseñó el organigrama acorde a los cargos existentes y necesarios para lograr un mejor desempeño organizacional y se creó el manual de funciones, de procedimientos y reglamento interno de trabajo que garantice la protección del trabajador y el mejoramiento de la empresa.

El proyecto se realizó teniendo en cuenta la investigación descriptiva, ya que esta permite obtener registros, análisis e interpretaciones de las diferentes situaciones de los empleados de la empresa.

Dada la investigación se puede concluir que en la empresa el diseño de una estructura organizacional ayuda a la alta gerencia a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa. La planificación de la estructura asegura que haya suficientes recursos humanos dentro de la empresa para lograr las metas establecidas. También es importante que las responsabilidades estén claramente definidas. Cada persona tiene una descripción de las funciones de su trabajo y cada trabajo ocupa su propia posición en el organigrama de la empresa.

1 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA ENGESI SERVICIOS DE INGENIERÍA DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, dependiendo de sus objetivos, el entorno y los medios disponibles. La estructura de una organización determinará los modos en los que opera en el mercado y los objetivos que podrá alcanzar. Es por tanto que la estructura de la empresa es la que permite la asignación de responsabilidades, funciones y procesos a diferentes personas. La organización a fin de cuentas se refiere a estructurar lo planeado y llevarlo a la práctica de manera que las metas y objetivos planeados se lleven a cabo, también se refiere a cómo deben ser las funciones, jerárquicas y actividades a realizar, engloba lo que es el organigrama. Funciones y actividades que están por estructurarse, así mismo ve al futuro, inmediato y remoto, la organización constituye el dato final del aspecto estático o de mecánica.¹

De igual forma las empresas nacen de la necesidad que tiene el hombre de agruparse para alcanzar objetivos comunes, es así como a través de los años han evolucionado en el municipio de Ocaña, empresas que buscan prestar un servicio a la comunidad y obtener ingresos para los dueños. En dichas empresas por la falta de una estructura organizacional adecuada, hace que los empleados reciban las órdenes que imparte su representante legal de forma verbal, dificultándose la situación en el momento de exigir resultados o de asignar responsabilidades ante fallas presentadas.

Ejemplo de ello es la empresa Engesi Servicios de Ingeniería, que en la actualidad necesita de herramientas administrativas para el buen funcionamiento y por ende buen manejo de los recursos disponibles para su correcta operación; ya que denota un profundo vacío administrativo al carecer de una estructura bien definida donde se establezca un manual de funciones, un reglamento interno, misión, visión, organigrama, objetivos corporativos y estrategias de publicidad donde se plasmen los principios de unidad de mando y delegación de responsabilidades.

Al aplicar el modelo de estructuración organizacional se podrá mejorar su funcionamiento interno y externo, siendo esto fundamental en todas las empresas para establecer la autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras. Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos logrando que directivos de la empresa tomen decisiones acertadas y minimice riesgos que a nivel

¹ AVELAR&CASTILLO. Consultores asociados. Desarrollo organizacional [En línea], (2 de Enero de 2014), disponible en < <http://www.avelarcastillo.com/desarrollo-organizacional.html> > p 1

laboral y económico constantemente se presentan y con esto se indica un crecimiento y desarrollo de la empresa.

Teniendo en cuenta la situación antes descrita se hace necesario diseñar una estructura solida mediante la organización que permita con relación al manejo adecuado de la empresa en proceso de crecimiento. Teniendo como objetivo primordial garantizar un buen servicio en el mercado comercial en beneficio de su propietario, funcionarios y clientes en general.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué forma beneficia la adecuada estructura organizacional a la empresa Engesi Servicios de Ingeniería?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General. Diseñar la estructura organizacional de la empresa ENGESI Servicios de Ingeniería de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

1.3.2 Específicos. Realizar un análisis de la situación actual de la empresa para conocer su funcionamiento.

Establecer la misión, visión y objetivos corporativos ideales para el funcionamiento administrativo de la empresa ENGESI Servicios de Ingeniería.

Diseñar el organigrama de la empresa acorde a los cargos existentes y necesarios para lograr un mejor desempeño organizacional.

Crear el manual de funciones, de procedimientos y reglamento interno de trabajo que garantice la protección del trabajador y el mejoramiento de la empresa.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Las empresas requieren de una estructura para crecer y ser rentables. El diseño de una estructura organizacional ayuda a la alta gerencia a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa. La planificación de la estructura asegura que haya suficientes recursos humanos dentro de la empresa para lograr las metas establecidas en el plan anual de la empresa. También es importante que las responsabilidades estén claramente definidas.

La puesta en marcha del proyecto de grado se justifica mediante la obtención de la información pertinente para la determinación de los aspectos organizacionales; los procedimientos administrativos, aspectos legales, laborales y fiscales que mejoren la imagen de la empresa dentro de la sociedad y la calidad de los servicios, que ubique a la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

A los trabajadores les permitirá fortalecer y reformar su actual labor desempeñada permitiendo dar su opinión sobre los diferentes aspectos que hoy inciden en el funcionamiento de la empresa; así como exponer criterios para el desarrollo de la organización acorde a sus perspectivas y experiencia laboral.

Con la realización del trabajo de grado se beneficiaran directamente el propietarios y empleados de la empresa ya que se podrá contar con una estructura que permita dar un mejor manejo y respaldo administrativo a la empresa; que apoyará la toma de decisiones, asumiendo una percepción visionaria analizando y formulando nuevas metas y objetivos que se integren, e indirectamente se beneficiarán los clientes y comunidad en general.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1 Conceptual. Para elaborar el trabajo de grado se tendrá en cuenta una serie de términos relacionados con la temática del proyecto; tales como: contexto empresarial, empresa, proceso administrativo, estudio administrativo, estructura organizacional, misión, visión, organigrama, manuales, entre otras.

1.5.2 Operativa. El cumplimiento de los objetivos de la investigación puede ser afectado por factores como la falta de tiempo de los entrevistados, de acuerdo a esto y de surgir algún inconveniente que amerite modificaciones significativas, estas serán consultadas con el director y comunicadas al Comité Curricular.

1.5.3 Temporal. La realización y presentación del presente trabajo de grado tiene una duración de (8) semanas, tal como se plantea en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica. El desarrollo del trabajo de grado se llevara a cabo en la empresa empresa ENGESI Servicios de Ingeniería, ubicado en la carrera 23 No 230, Barrio Marabelito de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

2 MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO.

2.1.1 Antecedentes históricos del proceso administrativo a nivel mundial. Aunque el análisis de las empresas como sistemas organizativos forma parte de estudios recientes y tiene su máximo exponente en los gigantes empresariales multinacionales, podemos decir que cualquier forma empresarial básica hace uso de diferentes elementos y principios organizativos incluso desde las primeras formas empresariales.

Así, ya en la Edad Media, nos encontramos con los gremios que son el germen de las organizaciones empresariales actuales. Un grupo de artesanos que se agrupan con objetivos comunes y que establecen unas normas de funcionamiento y una división del trabajo entre aprendices, oficiales y maestros.

Con el desarrollo de la Revolución Industrial son numerosos los inventos científicos que repercuten directamente en los procesos productivos, implicando el uso de nuevas tecnologías (máquina de vapor, electricidad) y también en las técnicas de organización del trabajo.

La mejora de los métodos de trabajo pasó a ser considerada como una materia importante y fue a finales del s. XIX cuando se establecieron los principios de la organización científica del trabajo. Estos principios surgen en el seno de la empresa capitalista industrial en los países anglosajones y aparecen escuelas que inicialmente se preocupan, como veremos a continuación, sobre todo de los aspectos mecanicistas del trabajo como la productividad o el rendimiento.

Más tarde se puso de relieve la importancia de la motivación y de los aspectos psicosociales, surgiendo así la Escuela de las relaciones humanas que, como veremos, se ocupa de los aspectos humanos en el seno de las organizaciones.²

Las empresas compiten intensamente por los mercados actuales en los que el cambio tecnológico, la globalización y las también cambiantes preferencias de los clientes las inducen a la búsqueda continua de modelos y estrategias para mejorar su desempeño. La gestión de la cadena de suministros tiene ya un amplio reconocimiento como una estrategia para enfrentar la competencia que, más que entre las empresas, se está dando precisamente entre las cadenas de suministros.

La literatura de investigación ha crecido enormemente en el ámbito internacional en los últimos años, identificando las prácticas y modelos de gestión de la cadena de suministros

² CATEDU. Evolución de la organización empresarial. [En línea] (Agosto 10 de 2015), disponible en <http://educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/2750/2794/html/11_evolucion_de_la_organizacin_empresarial.html> p 1

mediante estudios empíricos basados en estudio de casos y encuestas que dan cuenta de los factores que facilitan y de los que obstaculizan la implementación de esas prácticas así como de la ventaja competitiva que se deriva de las mismas. Sin embargo, la literatura sobre el tema en el contexto mexicano es escasa.

El estudio más cercano al tema de este trabajo identificado en la revisión de literatura, fue realizado por varias entidades (Secretaría Economía, Council of Supply Chain Management Professional, Asociación de Ejecutivos en Logística, Distribución, Cámaras Sectoriales y Kearney, 2009) sobre la gestión de la cadena de suministros analizando sus dimensiones de estrategia, planeación, operación y soporte. En el estudio participaron 56 empresas líderes ubicadas en los sectores de bienes de consumo/alimentos y bebidas; automotriz; eléctrico/electrónico; farmacéutico, comercio y Pymes. Las empresas se clasificaron en uno de cuatro niveles -básico, estándar, avanzado o clase mundial- de acuerdo a la intensidad de sus prácticas. Los resultados mostraron que las 6 empresas que mejor calificaron presentaron un nivel cercano a clase mundial y el resto tenía un desempeño entre estándar y avanzado.

Aunque el estudio describe ampliamente las prácticas realizadas por las empresas y los indicadores que según la retórica de desempeño se vinculan con esas prácticas, no analizan el vínculo entre ambas. Además no se refieren al contexto específico del estado de Aguascalientes e incluyen solamente empresas líderes en su sector. Para cubrir esa brecha de investigación, el objetivo de este estudio es el de analizar el impacto de la gestión de la cadena de suministros sobre el desempeño de las empresas en el contexto del estado mexicano de Aguascalientes.³

Este documento está organizado como a continuación se describe. En la sección de revisión de literatura se presenta una revisión resumida del estado del arte de las variables del estudio, enfocada hacia la identificación de las dimensiones de la gestión de la cadena de suministro y el desempeño competitivo, que son el objeto teórico de estudio de este trabajo. En la sección de metodología se detalla el método cuantitativo utilizado incluyendo las dimensiones e indicadores de las dos variables del estudio, se presentan las hipótesis que lo dirigieron y se reportan los análisis estadísticos aplicados. En la sección de resultados se reportan y discuten los hallazgos mientras que en la sección de conclusiones se reportan sus limitaciones y se analizan sus implicaciones prácticas.

El enfoque al cliente refleja el compromiso de la compañía con la satisfacción de las necesidades del cliente (Kanji y Wong, 1999), a través de actividades planeadas y organizadas para la mejora de procesos. La satisfacción del cliente es un atributo absolutamente necesario para que las empresas puedan mantenerse al día en el entorno competitivo, lo cual sólo puede lograrse mediante la rápida respuesta a las necesidades del cliente (Borade y Bansod, 2008). La respuesta eficiente al cliente, mejor conocida como

³ RODRÍGUEZ, J. Gestión tecnológica y de cadena de suministros: Impacto en el desempeño competitivo de las empresas fabricantes de componentes de automoción. Tesis de Doctorado en Proyectos de Innovación Tecnológica, Universidad Politécnica de Cataluña. 2011. P 14

ECR por sus siglas en inglés (Efficient Consumer Response), es considerada una estrategia de la gestión de la cadena de suministros que intenta hacer frente a las ineficiencias detectadas en la cadena de suministros para poder cubrir las expectativas del cliente. La dimensión de enfoque de servicio al cliente se refiere a los esfuerzos operacionales de las empresas con respecto a la determinación de las necesidades futuras de los clientes y a comunicar a toda la cadena de suministros las futuras necesidades estratégicas de los clientes.⁴

2.1.2 Antecedentes históricos del proceso administrativo a nivel nacional. En el país existen grupos empresariales que invierten en distintos sectores económicos y han consolidado el holding correspondiente; esta tendencia representa en la historia empresarial colombiana, un logro que ha permitido desarrollar estrategias ambiciosas en el contexto nacional e internacional, además que al permitirles reducir costos, pueden mejorar los resultados de operación y consolidar una gestión competitiva en el mercado.

La planificación es una de las herramientas en la que se apoyan los dueños de las empresas para tomar decisiones que impliquen crear, cambiar o mantener sus estrategias. Todos los grupos empresariales, han tenido en algún momento, objetivos similares que les han llevado a reestructurar su negocio y productos o servicios, a fin de asegurar el beneficio y el crecimiento.

Una guía, a tomar de las grandes empresas, es su concepción de estrategias desde el futuro, asegurándose una visión inicial, desde donde logran adelantar sus acciones. Y es que asegurarse ese futuro, les lleva a revisar las siguientes dimensiones de la empresa: primero, el producto o servicio con el cual va a competir en el mercado, eso significa segmentar, identificar nichos de mercado, no solo es ofrecer, adaptarse, sino reaccionar a los cambios del entorno. Segundo, decisiones de inversión, a través de las ciencias económicas existen modelos que ayudan a definir las estrategias de crecer, invertir, liquidar o desinvertir. Estos elementos, sinérgicos permiten la creación de valor en la que se apoyan al momento de competir.

Y es que al buscar comercializar el producto o servicio en distintas áreas geográficas, no debemos olvidar, que el factor de fijación de precios, es fundamental a la hora de posicionarse, y para ello existen diversas teorías (económica, psicológica, de estructura de precios, entre otras) que nos lleva a realizar un análisis de la competencia actual y potencial. Por ello, entre las estrategias de los grupos económicos está calcular y mantener estándares internacionales.

⁴ CARLOS ORNELAS, Carmen Estela es Doctora en Administración por la Universidad Autónoma de Aguascalientes, está adscrita al Instituto Tecnológico de Aguascalientes ubicado en Av. Tecnológico, Fracc. Bona Gens. Aguascalientes, Ags. México. Cultiva la línea de Investigación de gestión de la calidad y de la cadena de suministros. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Correo electrónico: carmenestela@yahoo.com

El método de algunos grupos para buscar oportunidades de negocio en el exterior, ha sido la experiencia de exportar, sin que el grupo haga inversiones en el exterior en fábricas. En lugar de ello, compra y fusiona empresas en el país, lo que les permite un proceso de integración con la consolidación de marcas fuertes en el mercado.⁵

La evolución histórica de la gestión empresarial, tiene un desenvolvimiento de ideas a nivel culturales en oriente y occidente, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado, ya que ha evolucionado la toma de decisiones analizando sus cuatro funciones claves para el desarrollo de mando a nivel empresarial, como lo son; planificar, organizar, dirigir y controlar, por consiguiente una gestión y persona dinámica en el mundo empresarial en el desenvolvimiento de un entorno y mercado competitivo y productivo a una escala mundial.

Las empresas, en este terreno tanto por lo que se refiere a las prácticas diversas llevadas a cabo en las empresas como a teorías sobre el comportamiento administrativo de las personas, evolución de los conocimientos, enseñanza de la materia y diversos aspectos relacionados. La realidad de nuestro entorno más ideal y complejo, en todo descubriremos y desarrollaremos en unos ambientes únicos en el mundo de los negocios, esta dimensión hacen pensar que las actividades la haremos de una diferente, en la operación de mercados geográficos cada día, diferente lo que fue ayer, en el hoy y un mañana cada variado y dinámico, por consiguiente debemos tener muy claro las bases teóricas para el desenvolvimiento de nuestras empresas, con gran variedad, es por la dirección de empresa está experimentado, la ampliación y diversificación de diferentes enfoques en el desarrollo de nuevas temáticas para la consecución de nuevos logros y estándares en los fenómenos organizativos... con la consecución de nuevas estrategias y la utilización de recursos como son; humanos, producción, marketing.

De otra parte la escuela clásica de la administración del siglo XX, sus principales representantes fueron, Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y William Gilbreth; Administración Científica y Henry Fayol, Enfoque Funcional, establecen modelos de administración, establecimiento ampliamente de las empresas americanas y europeas en las primeras décadas del siglo. Al mejoramiento de los métodos de trabajo e intenta, con el establecimiento de una propuesta de principios técnico - organizativos crear una ciencia de la administración, para el mejor desenvolvimiento de los seres humanos en el mundo empresarial.

El surgimiento de la era moderna en la empresa científica, nace a comienzo del siglo xx, a partir del 1900 y el reconocimiento principal de sus principales precursores son Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y Lilian Gilbreth. En la administración en las empresas era considerada tradicional o científica, donde se centraba en la observación de los acontecimientos en la producción, investigación y análisis de las operaciones empresariales, acabe anotar que las técnicas específicas como lo son; el estudio de tiempo y movimiento,

⁵ ROCHEL OJEDA, Jesús Armando. Historia empresarial colombiana. Editorial Bóchamela. Bogotá. 2000. P 24

planeación y control en la producción, distribución de equipos en las plantas, reconocimiento salarial, administración del recurso humano, en el desarrollo de esta teoría. Fue un aporte a los conceptos administrativos, que ha sido la base de los administradores y la base de los estudios que se pueden desarrollar en construir y mejorar en las empresas a largo de sus historia.

La evolución de las ideas en administración y dirección de empresas ha habido autores que tanto desde el plano teórico como el técnico han dejado una marca indeleble. Los efectos más significativos y permanentes de la sociedad hacia la que avanzamos están por verse, en un factor dominante en aumento en la población de más edad y la disminución de la generación joven, en los trabajadores del conocimiento serán el grupo dominante en su población, el reto más trascendente y el impacto de estas y otras tendencias de la sociedad futura, en la economía, cambiarán la organización actual de las instituciones, dando lugar a un nuevo paradigma en la Gestión.⁶

La Gestión Empresarial se basará en la información más importante para la gestión de la institución, organizaciones y empresas. Para existir y prosperar, toda organización tendrá que convertirse en un agente de cambio y tecnología será el principal agente para el cambio económico.

2.1.3 Antecedentes históricos del proceso administrativo a nivel local. La cooperativa de transportadores de servicios públicos integrados para el bien de la comunidad “COOTRASERPIC LTDA” hace presencia en la ciudad de Ocaña desde el 31 de diciembre de 1998 prestando el servicio de transporte urbano al sector de Cristo Rey y barrios circunvecinos, se evidencia desorganización administrativa en su parte interna, la cual ha traído falencias en cuanto a nivel organizacional, ocasionado por la inexistencia de la misión y visión, políticas, principios corporativos, organigrama, reglamento interno, objetivos, manual de funciones y procedimientos.

Para realizar el trabajo de grado se tuvo en cuenta las falencias antes descritas, y se planteo como objetivos diseñar la misión, visión, organigrama, objetivos, manual de funciones, manual de procedimientos y reglamento interno de trabajo con el objetivo de organizar de mejor manera la cooperativa, logrando en los empleados, directivos y asociados sentido de pertenencia, por el conocimiento que se tiene de la empresa.

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta el tipo de investigación descriptiva ya que esta nos permite obtener la información en la fuente, para esto se elaboro una encuesta para empleados y asociados, como también una entrevista para el representante

⁶ MONTOYA RESTREPO, I. A., Montoya Restrepo, L. A., & Pineda Rojas, P. E. (2002). Las teorías administrativas y su aplicación en Xerox de Colombia. Innovar, p 100.

legal, logrando dar como resultados el diseño y organización de la parte administrativa de la empresa.⁷

Una organización surge de la necesidad que el hombre tiene cada día por mejorar su estabilidad social; agrupándose con otras personas para alcanzar sus objetivos comunes. Es así como a través de los años han evolucionado pequeñas asociaciones convirtiéndose hoy en grandes compañías generadoras de empleo satisfaciendo no solo las necesidades personales de sus asociados sino también las de toda una comunidad. Es por ello que la cantera EL LAGO busca su mejoramiento estructural; necesidad que actualmente afronta un notable número de pequeñas y medianas empresas en la región.

La cantera el lago se dedica a la explotación de materiales para la construcción, (graniplaz Efectuándose a cielo abierto; realizando esta función desde el año 2006 contando con 2 asociados y sus 4 trabajadores; los mismos con los que cuenta actualmente. Por este hecho se observa que la empresa no ha tenido el desarrollo y crecimiento esperado; debido a que el manejo general ha sido rutinario, sin darse el ánimo de implantar medidas de cambio o mejoramiento empresarial.

La deficiente labor administrativa se refleja en la escasa gestión y compromiso organizacional, por no existir una coordinación general de propósitos y objetivos, la desarticulación del personal ya que cada cual trabaja por objetivos particulares; además carencia de registros contables, lo que no permite controlar los recursos financieros, falta de publicidad, ubicación en una sede física inadecuada (residencial), por lo que se funciona improvisadamente y los recursos no se enfocan en el cumplimiento de algún objetivo global, tomando el desempeño como una actividad rutinaria.

Con la realización del proyecto se logró plantear la propuesta administrativa para mejorar la estructura organizacional de la cantera EL LAGO; efectuando el diagnóstico situacional sobre su planeación, organización, dirección y control, estableciendo la misión, visión, objetivos generales, políticas, proponiendo un esquema organizacional que incluye organigrama, manual de funciones, manual de procedimientos; se planteó un sistema de dirección acorde con el tamaño y la actividad económica haciendo referencia a la integración, comunicación, motivación, supervisión, estableciendo medidas de control, propendiendo por la coordinación y evaluación del desempeño personal y asignación de recursos disponibles; y para finalizar se propusieron alternativas de mejoramiento y planteamiento de las diferentes áreas funcionales necesarias en la empresa.

⁷ TRILLOS NAVARRO, Yesica Tatiana. Propuesta del diseño de la estructura organizacional de la cooperativa de transportadores de servicios públicos integrados para el bien de la comunidad “Cootraserpic Ltda”. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. 2013. P 8

Para el desarrollo del proyecto se contó con la dirección de un profesional en el área de administración de empresas, con los conocimientos de los autores y con recursos como información y demás requerimientos materiales necesarios para el diseño del mismo.⁸

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Contexto empresarial. Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aún cuando no se evidencie un conflicto latente).

En términos básicos según Hellriegel, y Slocum (2004) es el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción”.

Por su parte, Stoner, (2003) define la toma de decisiones como “el proceso para identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico”.

La toma de decisiones a nivel individual se caracteriza por el hecho de que una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una solución a un problema que se le presente en la vida; es decir, si una persona tiene un problema, deberá ser capaz de resolverlo individualmente tomando decisiones con ese específico motivo.

En la toma de decisiones importa la elección de un camino a seguir, por lo que en un estado anterior deben evaluarse alternativas de acción. Si estas últimas no están presentes, no existirá decisión. Para tomar una decisión, cualquiera que sea su naturaleza, es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución. En algunos casos, por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección pueden tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema.⁹

Empresa. Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.

⁸ SALCEDO TORRES, Norleiby. Estudio administrativo de la empresa “la cantera el lago” dedicada a la explotación de material para la construcción en el corregimiento de aguas claras para mejorar su estructura organizacional. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. 2011. P 17

⁹ ROBBINS, S.P. Comportamiento organizacional, Tercera edición person Educación, Madrid. 2010. P 41

Proceso administrativo. La Administración es un proceso a través del cual se lo gran determinados objetivos previamente establecidos, mediante la utilización racional de recursos humanos, materiales, técnicos y financieros. El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa a administración misma que se interrelacionan y forman un proceso integral.¹⁰

Estudio administrativo. El estudio administrativo en un proyecto de inversión proporciona las herramientas que sirven de guía para los que en su caso tendrán que administrar dicho proyecto. Este estudio muestra los elementos administrativos tales como la planeación estratégica que defina el rumbo y las acciones a realizar para alcanzar los objetivos de la empresa, por otra parte se definen otras herramientas como el organigrama y la planeación de los recursos humanos con la finalidad de proponer un perfil adecuado y seguir en la alineación del logro de las metas empresariales. Finalmente se muestra el aspecto legal, fiscal, laboral y ecológico que debe tomar en cuenta toda organización para iniciar sus operaciones o bien para reorganizar las actividades ya definidas.¹¹

Estructura organizacional. Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional.¹²

Misión. La misión de una empresa es una declaración o manifestación duradera del objeto, propósito o razón de ser de una empresa. No existen reglas al momento de definir la declaración de la misión de una empresa. Éstas suelen variar en extensión, contenido y grado de especificidad; pero según los especialistas, una declaración de misión efectiva que permita obtener los beneficios descritos anteriormente, debe contar con las siguientes características:

Ser clara y comprensible para todos los miembros de la empresa.

No ser muy limitada al punto de poder limitar el accionar de los miembros de la empresa, pero tampoco muy amplia al punto de poder provocar confusiones sobre lo que hace la empresa.

Decir en pocas palabras en qué consiste el negocio.

Distinguir la empresa de otras similares.¹³

¹⁰ CHIAVENATO, Idalberto. Administración Proceso Administrativo 3ed Mc Graw - Hill, 2006. p 1

¹¹ ANZOLA, S. Administración de pequeñas empresas. Edición Mc Graw Hill. México. 2012. p 21

¹² DE ALBA, Laura. ¿Cuál es el significado de estructura organizacional? [En línea] (2015), disponible en <<http://pyme.lavoztx.com/cul-es-el-significado-de-estructura-organizacional-4749.html>> p 1

¹³ K Arturo. La misión de una empresa. [En línea] (última actualización: 03-05-2014 2014), disponible en <<http://www.crecenegocios.com/la-mision-de-una-empresa/>> p 1

Visión. La visión es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos.

La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, a fin de crear el sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la empresa.

Una vez que se tiene definida la visión de la empresa, todas las acciones se fijan en este punto y las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad. Todo miembro que conozca bien la visión de la empresa, puede tomar decisiones acorde con ésta.

Organigrama. Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, incluyen las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competencias de vigor.

El organigrama es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de una organización:

Desempeña un papel informativo.

Presenta todos los elementos de autoridad, los niveles de jerarquía y la relación entre ellos.

En el organigrama no se tiene que encontrar toda la información para conocer cómo es la estructura total de la empresa.

Todo organigrama tiene el compromiso de cumplir los siguientes requisitos:

Tiene que ser fácil de entender y sencillo de utilizar.

Debe contener únicamente los elementos indispensables.¹⁴

Manuales. Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

2.3. MARCO TEORICO

El trabajo de grado se basa en las siguientes teorías especialmente administrativas.

Teorías administrativas. Son diversos los enfoques teóricos que se han adoptado a la hora de estudiar los fenómenos organizacionales, esto se acentúa más en la actualidad debido a la complejidad presentado por el sector, haciendo que su estudio se enfoque de diversas maneras, permitiendo gran cantidad de variables.

¹⁴ HUAMAN QUINCHO, Balbina. Estudiante de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de ICA - Perú 2005. P 14

En la actualidad, la teoría administrativa estudia la administración de asociación y demás tipos de organizaciones desde el punto de vista de la interacción e interdependencia de las cinco variables principales, cada una de las cuales es objeto específico de estudio de una o más corrientes de la teoría administrativa. Las cinco variables básicas, (tarea, estructura, personas, tecnología y ambiente) constituyen los principales componentes en el estudio de administración de la asociación. El comportamiento de estas variables es sistémico y complejo: cada una ellas influye y es influenciada por las demás; si se modifica una ellas, las otras también se modifican en mayor o menor grado.

Decisiones de inversión. Implican planificar el destino de los ingresos netos de la empresa flujos netos de fondos a fin de generar utilidades futuras.¹⁵

Decisiones de financiación. Persiguen encontrar la forma menos onerosa de obtener el dinero necesario, tanto para iniciar un proyecto de inversión, como para afrontar una dificultad coyuntural.

Decisiones de distribución de utilidades. Tienden a repartir los beneficios en una proporción tal que origine un beneficio importante para los propietarios de la empresa, y a la vez, la valoración de la misma. Una combinación óptima de las tres decisiones genera el mayor valor de la empresa para sus dueños.

Teoría del valor. Para Marx y otros autores que le anteceden como Smith y Ricardo, el trabajo es el único que produce el valor. La teoría del valor esta compuesta por principios que describen las relaciones que se presentan en un sistema económico y que se manifiestan exclusivamente en magnitudes, es decir, que se pueden expresar de manera cuantitativa. Así, con la condición de la existencia de un conjunto de individuos en relación con una lista de bienes dados a priori, la teoría del valor busca asociar valores o precios a estos bienes conocidos.¹⁶

Teoría del Control. A partir del año 1955, se desarrollan los métodos temporales, con el objetivo de solucionar los problemas planteados en aplicaciones aerospaciales, estos métodos reciben un fuerte impulso con el desarrollo de las computadoras digitales, que constituían la plataforma tecnológica necesaria para su implantación, prueba y desarrollo.

Teoría de sistemas. Con esta teoría surge la preocupación fundamental por la construcción de modelos abiertos más o menos definidos y que interactúan dinámicamente con el ambiente y cuyos subsistemas denotan una compleja interacción igualmente interna y externa. Los subsistemas que forman una organización son interconectados e interrelacionados, mientras que el suprasistema ambiental interactúa con los subsistemas y con la organización como un sistema.

¹⁵ VALENTÍN AZOFRA & Ana. Nociones de economía y empresa. Editorial Teledasa. 2013. P 7

¹⁶ Ibíd. p 8

Teoría del Clima Organizacional. La teoría de Clima Laboral establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción, se señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables. Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Torrecilla (2005) expone que las variables consideradas en el concepto de Clima Laboral son: del ambiente físico, Estructurales, del ambiente social, Personales y las propias del Comportamiento organizacional.¹⁷

Teoría de la transparencia. El concepto de transparencia es considerado una condición obligatoria dentro de muchas áreas de la seguridad. Los procedimientos deben ser conocidos y claros. La transparencia no siempre es absoluta, existen pasos intermedios entre un programa completamente opaco y uno transparente.

Teoría de la confianza. Es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.¹⁸

Teoría de toma de decisiones. La toma de decisión es un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todas las personas pasan los días y las horas de la vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de la vida, mientras otras son gravitantes en ella.

Teoría del desarrollo económico. En relación a la teoría del desarrollo económico se tomó las bases de la teoría de la dependencia que surgieron en 1950 como resultado, entre otros, de las investigaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Uno de los autores más representativos fue Raúl Prebisch. El punto principal del

¹⁷ DURÁN, P. La Importancia del Clima Organizacional en el Éxito de las Empresas. Chile. 2014.

¹⁸ PALOMARES, Carlos. Teoría de confianza. [En línea] (27 de Noviembre de 2012), disponible en <<https://fullmyhenxu.wordpress.com/teoria-de-confianza-27/>> p 1

modelo Prebish es que para crear condiciones de desarrollo dentro de un país es necesario.¹⁹

2.4 MARCO CONTEXTUAL.

Ocaña es un municipio colombiano ubicado en la zona noroccidental del departamento de Norte de Santander. Está conectada por carreteras nacionales con Bucaramanga, Cúcuta y Santa Marta. La provincia de Ocaña posee el Área Natural Única Los Estoraques ubicado a 1 kilómetro de La Playa de Belén "Bien de Interés Cultural" y "Monumento Nacional" y a 27 kilómetros de la ciudad de Ocaña.

Poblacionalmente se constituye como la segunda población del departamento después de Cúcuta con más de 100.000 habitantes incluida el área rural. Su extensión territorial es de 460 km², que representa el 2,2% del departamento. Su altura máxima es de 1 202 msnm y la mínima de 761 m.

El municipio de Ocaña se divide en 18 corregimientos. Cerro de las Flores, Quebrada de la Esperanza, Las Chircas, Llano de los Trigos, Aguas Claras, La Floresta, Portachuelo, Otaré, Pueblo Nuevo, La Ermita, Agua de la Virgen, Buenavista, Mariquita, Las Lizcas, Espíritu Santo, El Palmar y Venadillo.²⁰

La ciudad de Ocaña fue fundada el 14 de diciembre de 1570, por el capitán Francisco Fernández de Contreras, como parte del tercer proyecto poblador del oriente, patrocinado por la Audiencia y el Cabildo de Pamplona.

La fundación tuvo por objeto la búsqueda de una vía que comunicara el núcleo urbano de Pamplona con el mar Caribe y el interior del Nuevo Reino.

Debido a la localización geográfica del poblamiento, la Audiencia de Santafé, presidida por Andrés Díaz Venero de Leiva, determinó que la naciente villa quedara bajo la jurisdicción de la Provincia de Santa Marta, siendo gobernador de ésta, don Pedro Fernández del Busto. El nombre de Ocaña le fue puesto al nuevo poblamiento, como homenaje a Fernández del Busto, natural de Ocaña, en España.

Los pueblos prehispánicos que habitaron la región, fueron los denominados tradicionalmente como HACARITAMAS y la llamada CULTURA MOSQUITO o BAJOMAGDALENENSE, esta última de filiación caribe, según las investigaciones hasta ahora realizadas. Su nombre en lengua nativa, fue el de ARGUTACACA, según lo registran documentos del siglo XVI.

¹⁹ ALFORD, R. Los poderes de la teoría; capitalismo, estado y democracia. (Buenos Aires: Argentina: Editorial Manantial, 2009).

²⁰ PÁEZ GARCÍA, Luis Eduardo. Historia de la Región de Ocaña. Jaguar Group Producciones. Bogotá, 2009. P 23

En 1575, Ocaña obtiene el título de ciudad, como consta en los documentos oficiales de la época. A finales del siglo XVI, una vez sometidas las tribus de la zona, se inician las colonizaciones, cuya área de influencia corresponde a lo que es hoy la Provincia de Ocaña y algunas poblaciones del sur del Cesar y de Bolívar.

Puerto Nacional, cercano a Gamarra, debió su aparición al mismo fundador de Ocaña; Río de Oro (Cesar), nació debido al empeño de los frailes agustinos y del encomendero Antón García de Bonilla y a la labor de los agustinos, cuyo convento estaba inicialmente en Ocaña; Teorama, Hacarí, El Carmen, La Playa, Aspásica, Pueblo Nuevo, Buenavista, San Calixto, Bucarasica y Cáchira, se iniciaron como centros agrícolas de los fundadores y pobladores de Ocaña. Convención, surge en 1829 y La Cruz (hoy Abrego), consolida oficialmente su poblamiento en 1810.

Durante la Colonia, Ocaña perteneció como cantón a la Provincia de Santa Marta; luego, cantón de Mompos; después, departamento, y el 29 de mayo de 1849 (Ley 64), Provincia, integrada por los distritos parroquiales de Ocaña, Río de Oro, Convención, Loma de Indígenas, San Antonio, Brotaré, Teorama, La Cruz, Aspásica, la Palma, Pueblo Nuevo, Buenavista, Los Ángeles, Loma de Corredor, Aguachica, Puerto Nacional, Simaña, San Bernardo, Badillo y Tamalameque.²¹

En el transcurso de la guerra de Independencia, la zona de Ocaña cobra singular importancia estratégica. Aquí Bolívar (1813), quien denominó la ciudad "brava y libre", consolidó sus fuerzas para la Campaña Admirable con tropas momposinas y de la región. En 1815, Santander hace su entrada a Ocaña recibiendo allí el nombramiento de Comandante General de las tropas de reconquista del norte. Entre los mártires ocañeros de la Independencia, se destaca don Miguel Pacheco y doña Agustina Ferro, fusilada por la guerrilla realista de Los Colorados, el 20 de enero de 1820. El 9 de abril de 1828, se reunió en el templo de San Francisco (monumento nacional desde 1937), la Convención constituyente cuyo propósito era el de reformar la Carta expedida en Cúcuta en 1821. En dicha Convención, se enfrentaron las fracciones santanderista y boliviana, produciendo como resultado la dictadura de Bolívar, el atentado contra su vida y, finalmente, la disolución de la Gran Colombia.

A partir de 1963, se inicia la transformación urbana de la ciudad a raíz de invasiones que modifican el esquema ortogonal inicial, dando como resultado la ciudad que vemos hoy, mezcla de arquitectura colonial, republicana y moderna.

Clima. La temperatura promedio de Ocaña es de 22 °C. Piso térmico templado, con una temperatura no menor a los 8 °C y no mayores a los 25 °C. Precipitaciones entre los 1.000

²¹ *Ibíd.* p 24

y 2.000 mm anuales, las lluvias durante el primer semestre son escasas. Los meses de lluvia son, agosto, septiembre, octubre y noviembre, éste último es aprovechado para los cultivos semestrales.²²

2.5 MARCO LEGAL

2.5.1 Constitución Política de 1991. Artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

Artículo 58. Modificado por el art. 1, Acto Legislativo No. 01 de 1999. el nuevo texto es el siguiente: Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultare en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social.

La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica.

El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad.

Por motivos de utilidad pública o interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Este se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine el legislador, dicha expropiación podrá adelantarse por vía administrativa, sujeta a posterior acción contenciosa-administrativa, incluso respecto del precio.

Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivo de utilidad pública o interés social, resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social.

La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica.

El estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad.

Por motivos de utilidad pública o de interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Esta se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine el legislador,

²² *Ibíd.* p25

dicha expropiación podrá adelantarse por vía administrativa, sujeta a posterior acción contenciosa administrativa, incluso respecto del precio.²³

Con todo, el legislador, por razones de equidad, podrá determinar los casos en que no haya lugar al pago de indemnización, mediante el voto favorable de la mayoría absoluta de los miembros de una y otra Cámara.

Las razones de equidad, así como los motivos de utilidad pública o de interés social, invocados por el legislador, no serán controvertibles judicialmente. (parte eliminada)

Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.

La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.²⁴

2.5.2 Código de Comercio de Colombia.²⁵ Art. 10.- Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

Art. 11. Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

Art. 12. Toda persona que según las leyes comunes tenga capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales.

²³ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución política de Colombia. Bogotá. Edición Cupido. 2013. P 25

²⁴ *Ibíd.* p 30

²⁵ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 de 1971. Por la cual se expide el Código de Comercio. Editorial norma, 2001. p 5

Art. 13. Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;

Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y

Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Art. 14.- Son inhábiles para ejercer el comercio, directamente o por interpuesta persona:

Los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y

Las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles.

Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquiera persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

Art. 17.- Se perderá la calidad de comerciante por la incapacidad o inhabilidad sobrevinientes para el ejercicio del comercio.

Art. 18.- Las nulidades provenientes de falta de capacidad para ejercer el comercio, serán declaradas y podrán subsanarse como se prevé en las leyes comunes, sin perjuicio de las disposiciones especiales de este Código.²⁶

²⁶ Ibíd. p 5

3 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación descriptiva orienta la finalidad general del estudio y la manera como se recogerán los datos necesarios. Para seleccionar el tipo de investigación se debe considerar el propósito, las estrategias, los objetivos, el problema de estudio y otros aspectos en los que se encuentran inmersos la investigación. Metodológicamente, existe una gran variedad de tipología que va hacer definida por la investigadora una vez que se establezca la relación entre el objetivo que se quiere alcanzar y el tipo de investigación, pues existe entre éstos una relación intrínseca “el investigador debe ubicar en sus estudios, en la tipología que mejor se adapte a la investigación y que cumpla con el propósito planteado”²⁷

3.2 POBLACIÓN

La población estuvo conformada por 10 empleados de la empresa y el representante legal, es decir 11 empleados.

3.3 MUESTRA

Por ser una población reducida y de fácil manejo se tomó el 100% de la población.

3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información fue recolectada por parte de la autora del proyecto, utilizando como técnica dos cuestionarios con preguntas abiertas relacionadas con el tema a investigar y como instrumento la encuesta herramienta aplicada a los empleados de la empresa.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta la información recolectada por medio de la encuesta, aplicada a la población objeto de la investigación, esta se presentó de forma cuantitativa en tablas y graficas con sus respectivos porcentajes y de formar cualitativa a través del análisis de cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario.

²⁷ BALESTRINI, M. Como se elabora el Proyecto de Investigación. (5a. ed.) Caracas: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. 2001.

4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA PARA CONOCER SU FUNCIONAMIENTO.

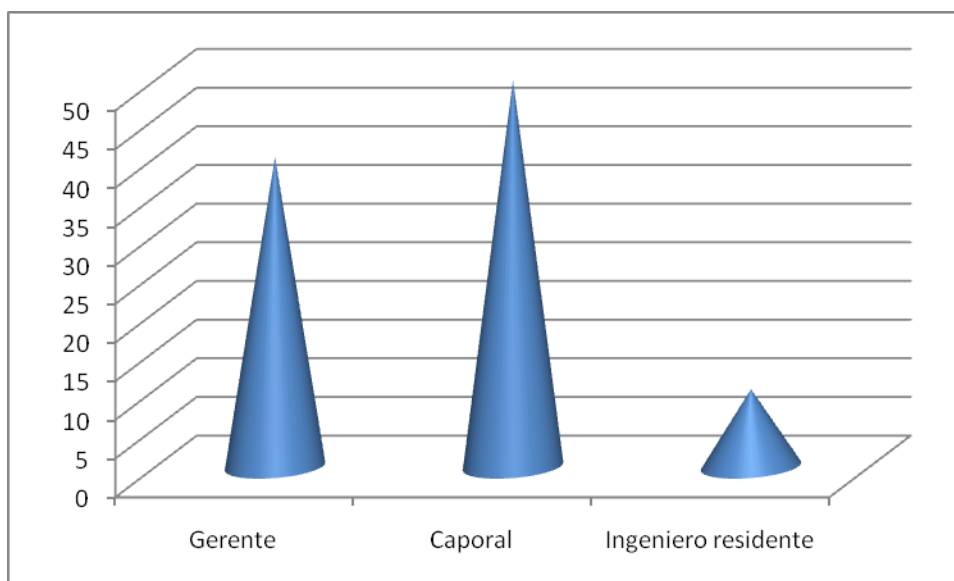
4.1.1 Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Engesi servicios de ingeniería de la ciudad de Ocaña. Con el objetivo de diseñar la estructura organizacional de la empresa ENGESI Servicios de Ingeniería de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, se aplicó una encuesta a los diez empleados.

Cuadro 1. Persona a la que se le reciben órdenes.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
10	Gerente	4	40
	Caporal	5	50
	Ingeniero residente	1	10
	TOTAL	10	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Gráfica 1. Persona a la que se le reciben órdenes.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

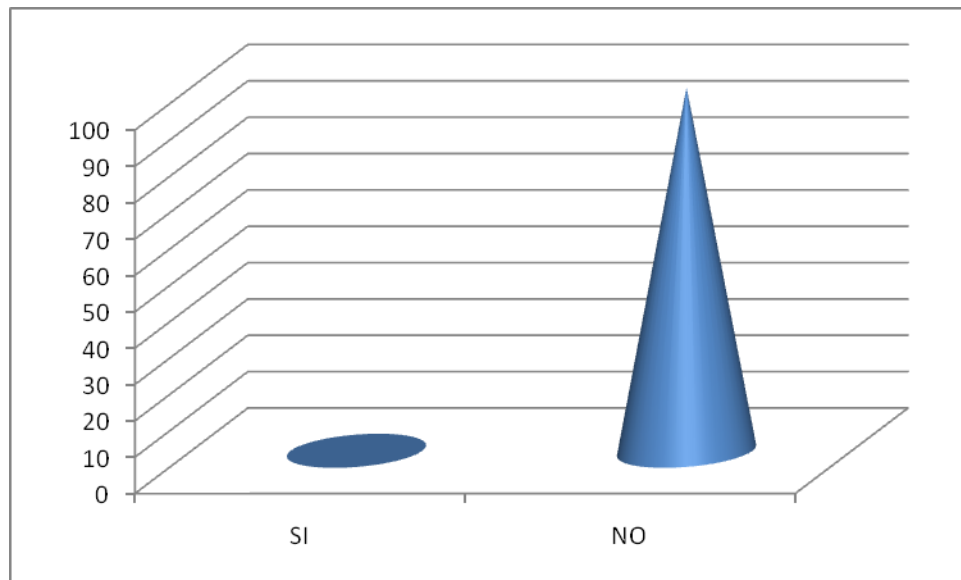
Del total de las personas encuestadas el 50% afirman que reciben ordenes del caporal, de otra parte el 40% reciben ordenes del gerente y el 10% del ingeniero residente, por lo que se puede decir que no existe un jefe directo y unico que de las ordenes en la empresa.

Cuadro 2. Existencia de un manual de funciones.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
10	SI	0	0
	NO	10	100
	TOTAL	10	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Gráfica 2. Existencia de un manual de funciones.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

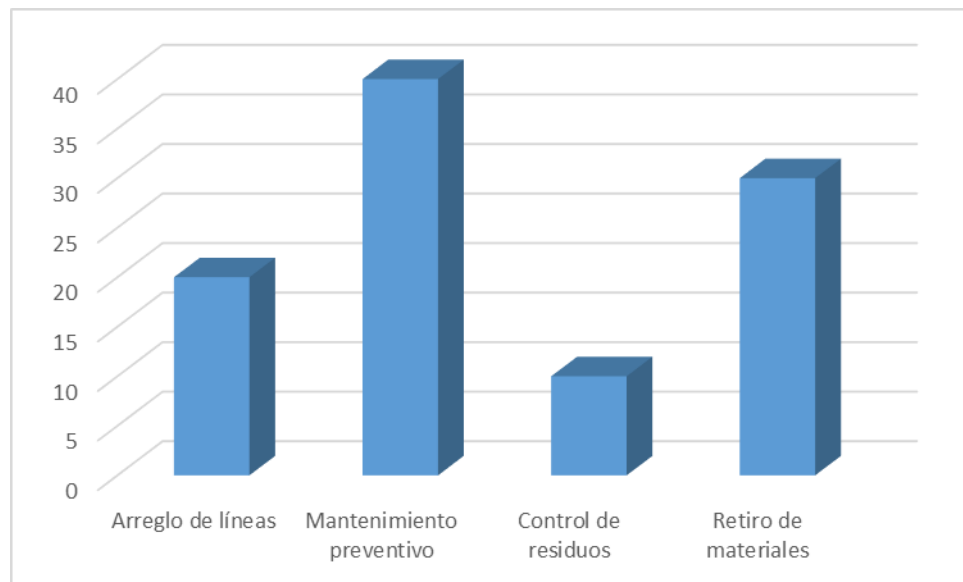
Según la encuesta aplicada a los 10 empleados de la empresa Engesi se debe decir que el 100% de ellos afirman que no se cuenta con un manual de funciones, por lo que existe desconocimiento de las funciones que se deben realizar a diario en la empresa y esto ha traído descontrol y falta de cumplimiento en las labores.

Cuadro 3. Funciones desempeñas.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
10	Arreglo de líneas	2	20
	Mantenimiento preventivo	4	40
	Control de residuos	1	10
	Retiro de materiales	3	30
	TOTAL	10	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Gráfica 3. Funciones desempeñas.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

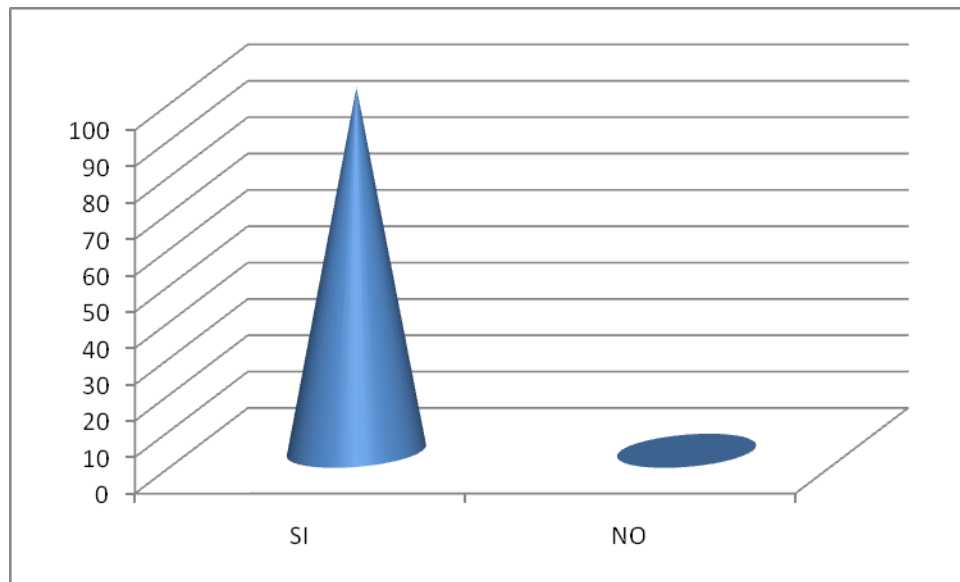
En cuanto a las funciones realizadas en la empresa existe mucha variedad ya que los empleados manifiestan que ejecutan actividades como el mantenimiento preventivo en un 40%, le sigue en su orden retiro de materiales en un 30%, arreglo de líneas con un 20%, por último control de residuos sólidos con 10%.

Cuadro 4. Capacitación en cuanto al procedimiento que debe seguir en el desempeño de las labores.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
10	SI	10	100
	NO	0	0
	TOTAL	10	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Gráfica 4. Capacitación en cuanto al procedimiento que debe seguir en el desempeño de las labores.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

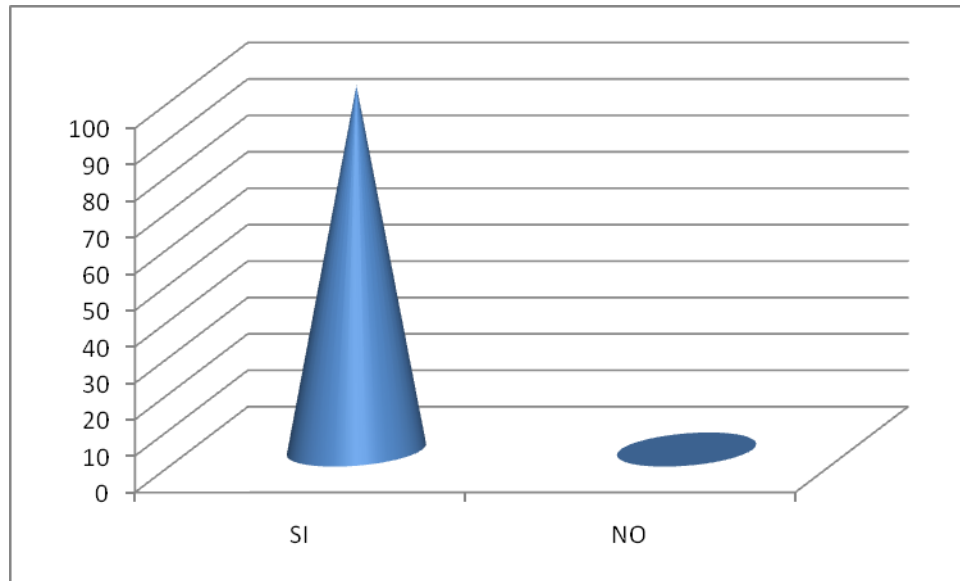
El 100% de las personas encuestadas afirman que han tenido capacitación sobre la forma de realizar las actividades diarias en la empresa, ya que se les da instrucciones en el momento de ser contratado como también se están continuamente capacitando, en temas relacionados a sus labores.

Cuadro 5. Conocimiento sobre los derechos como empleados.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
10	SI	10	100
	NO	0	0
	TOTAL	10	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Gráfica 5. Conocimiento sobre los derechos como empleados.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

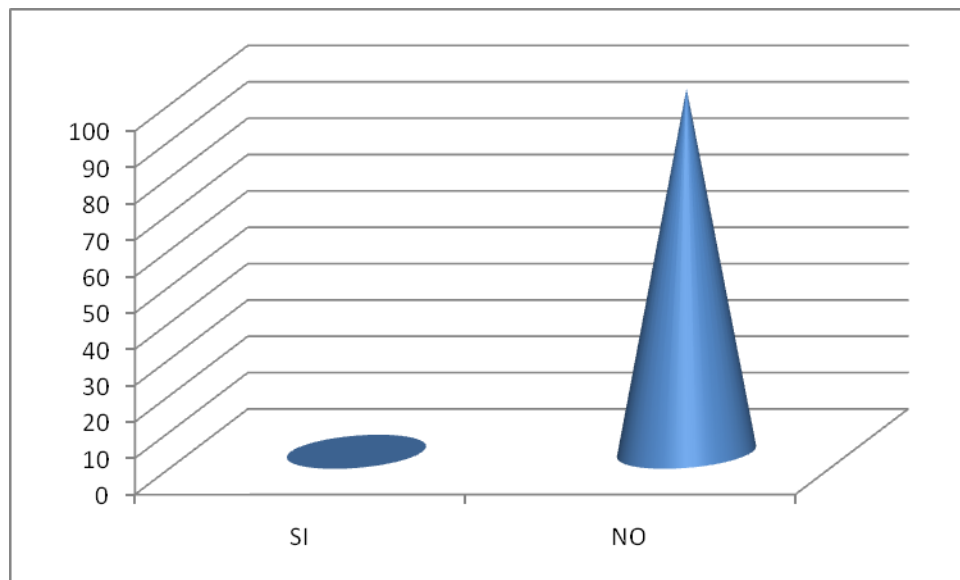
La totalidad de los encuestados afirman que conocen los derechos que tienen como empleados, esto se les ha informado en diferentes capacitaciones implementadas por las directivas de la empresa, siendo las cuales muy importantes para la conservación de un buen clima organizacional.

Cuadro 6. La empresa cuenta con misión, visión y principios corporativos.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
10	SI	0	0
	NO	10	100
	TOTAL	10	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Gráfica 6. La empresa cuenta con misión, visión y principios corporativos.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

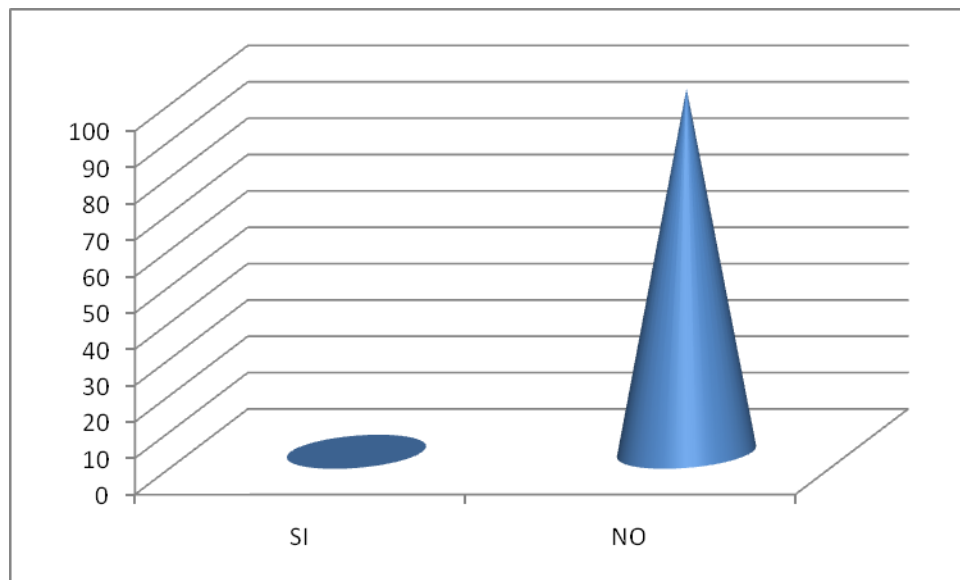
En cuanto a la misión, visión y principio corporativos se debe decir que en la empresa no se cuenta con dichas herramientas, siendo estos muy importantes para un adecuado direccionamiento de las actividades realizadas, lo que demuestra que no se le ha dado una especial importancia a dichos aspectos y por lo tanto hasta el momento no se tiene una visión y misión de clara hacia donde va la empresa.

Cuadro 7. Organigrama, de la empresa.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
10	SI	0	0
	NO	10	100
	TOTAL	10	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Gráfica 7. Organigrama, de la empresa.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

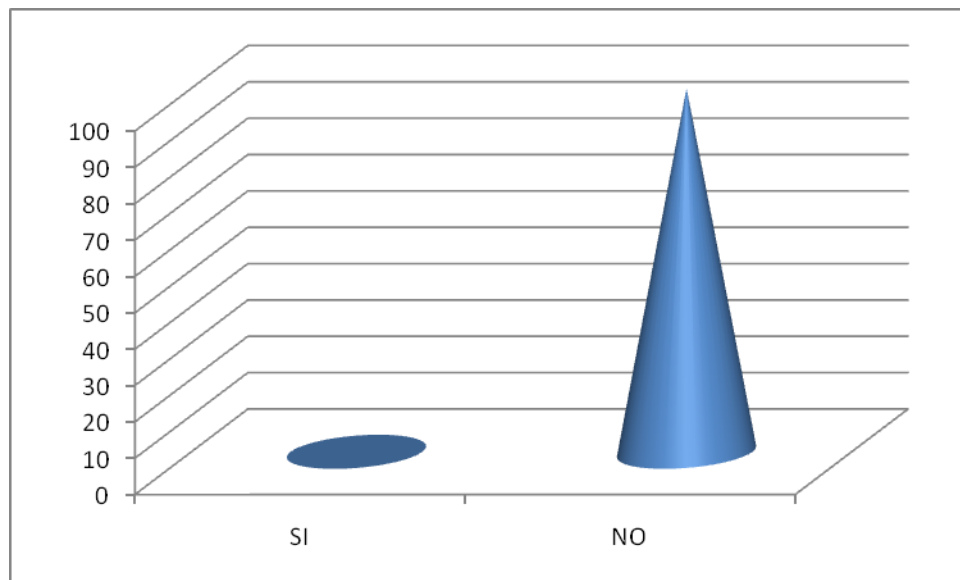
Según los empleados el 100% de estos afirman que no se cuenta con un organigrama, siendo esta una herramienta que ayuda a conocer las líneas de mando internas en la empresa, además es una representación gráfica de la estructura de una empresa, incluyen las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor.

Cuadro 8. Reglamento interno de trabajo.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
10	SI	0	0
	NO	10	100
	TOTAL	10	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Gráfica 8. Reglamento interno de trabajo.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

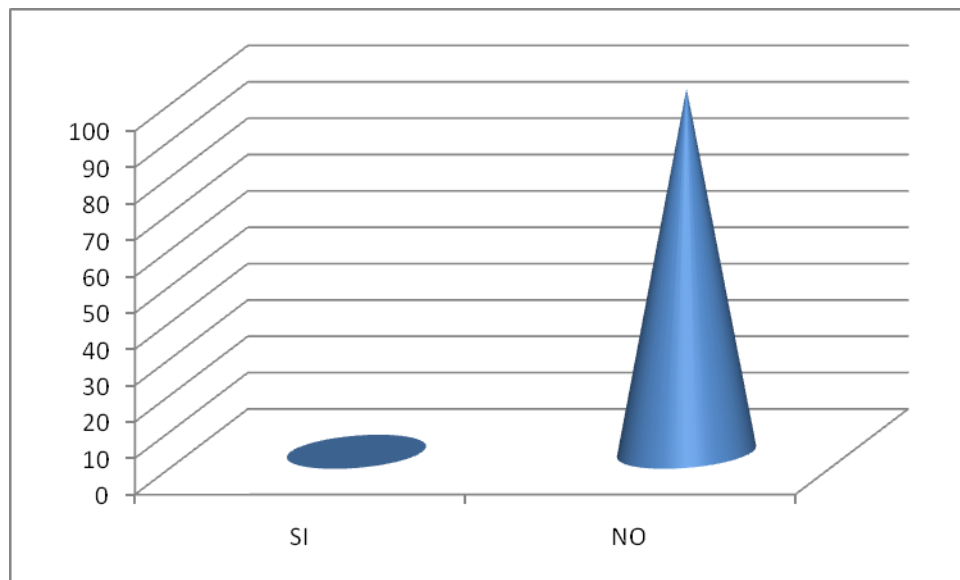
En cuanto al reglamento interno, se debe decir que la empresa no cuenta con este elemento, desconociendo que es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

Cuadro 9. Manuel de funciones.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
10	SI	0	0
	NO	10	100
	TOTAL	10	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Gráfica 9. Manuel de funciones.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

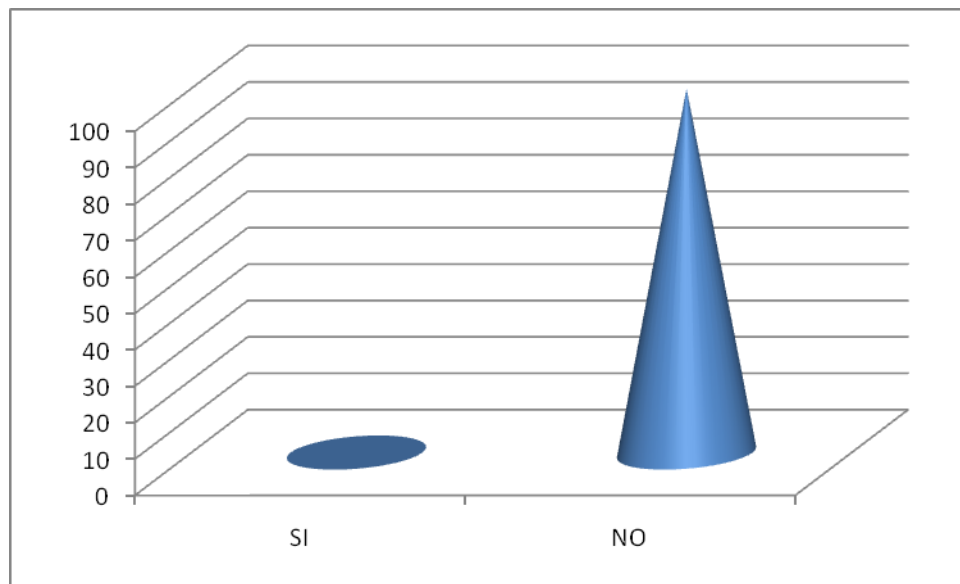
El manual de funciones es muy importante, ya que en el se describe las funciones que debe cumplir cada uno de los empleados en la empresa y a este se debe acoger cada uno de los empleados, evitando la dualidad en las funciones en la organización.

Cuadro 10. Manual de procedimientos.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
10	SI	0	0
	NO	10	100
	TOTAL	10	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Gráfica 10. Manual de procedimientos.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

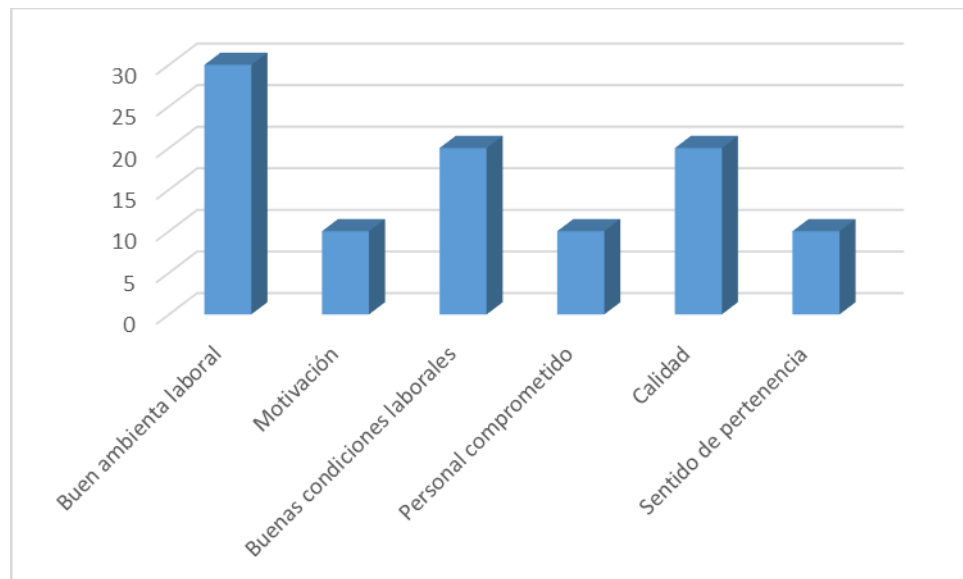
Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que el manual de procedimientos en la empresa según los empleados no existe un documento físico, pero a ellos al momento de su ingreso a la entidad se les capacita sobre las labores que deben cumplir y la forma de ejecutarlos.

Cuadro 11. Fortalezas de la empresa.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
10	Buen ambiente laboral	3	30
	Motivación	1	10
	Buenas condiciones laborales	2	20
	Personal comprometido	1	10
	Calidad	2	20
	Sentido de pertenencia	1	10
	TOTAL	10	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Gráfica 11. Fortalezas de la empresa.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Según la investigación se debe decir que la mayor cantidad de encuestados afirman en un 30% que en la empresa se vive un adecuado ambiente laboral, de otra parte existen buenas condiciones laborales y calidad en los servicios ofrecidos, por último se debe decir en un 10% que se cuenta en la empresa motivación, personal comprometido y sentido de pertenencia.

Cuadro 12. Debilidades de la empresa.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
10	Ubicación de la empresa	2	20
	Poca capacitación	3	30
	Poco trabajo en la región	1	10
	Falta de organización interna	4	40
	TOTAL	10	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Gráfica 12. Debilidades de la empresa.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Engesi Servicios de Ingeniería.

Teniendo en cuenta la opinión de los encuestados se debe decir que en la empresa existen debilidades como es la falta de organización interna esto lo afirma el 40% de los encuestados, mientras que el 30% hablan de la poca capacitación y esta la ven como una debilidad muy fuerte, de igual forma la ubicación y el poco trabajo en los últimos años a perjudicado el crecimiento de la empresa.

4.1.2 Entrevista dirigida al gerente de la empresa Engesi servicios de ingeniería de la ciudad de Ocaña. Con el objetivo de diseñar la estructura organizacional de la empresa ENGESI Servicios de Ingeniería de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, se aplicó una encuesta a los diez empleados.

Según la entrevista dirigida al representante legal de la empresa Engesi servicios de ingeniería se debe decir que la empresa en la actualidad no cuenta con misión, visión y principios corporativos, que ayuden a organizar mejor las labores y el servicio prestado a la comunidad, lo que para ellos es una falencia ya que no se tienen lineamientos claros de el rumbo que deben tomar las acciones en la empresa,

De otra parte no se cuenta con un organigrama siendo este indispensable para conocer las líneas de mando, como también la estructura jerárquica aspecto que en toda empresa debe estar muy claro, de igual forma en el momento no se cuenta con un reglamento interno de trabajo, siendo de vital importancia y utilidad al igual que los manuales de funciones y procedimientos teniendo en cuenta los diferentes procedimientos realizados en la empresa y los peligros a los que se exponen los empleados.

El representante legal manifiesta que el diseño de la estructura organizacional esta ayudaria enormemente a la empresa, ya que se tendria una mejor organización, control y seguimiento a los procesos llevados a cabo a diario.

Al igual que las herramientas anteriores la empresa no cuenta con un manual de funciones y procedimientos, por lo que el empleado desconoce cuales son sus funciones y la forma como las debe llevar, solo se limita la empresa a dar capacitaciones pero no existe un documento donde esten consignadas dichas funciones.

También se debe mencionar que en la empresa existe grandes fortalezas como es el buen ambiente laboral, la motivación constante, las buenas condiciones laborales, el personal comprometido, la calidad en los servicios ofrecidos y el sentido de pertenencia, aunque no se puede desconocer que existen debilidades como son la ubicación de la empresa, la competencia desleal, el poco trabajo en la región y la falta de organización interna, es decir que aunque la empresa cuenta un gerente, existe desorganización interna también posee fortalezas que se deben aprovechar al igual, que es necesario contrarrestar las debilidades presentadas hasta el momento ya que esto en determinado momento puede llegar a entorpecer las actividades de la entidad.

4.1.3 Diagnostico. El Diagnóstico Empresarial constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo.

Gracias a este tipo de diagnóstico se pueden detectar las causas principales de los problemas "raíces", de manera de poder enfocar los esfuerzos futuros en buscar las medidas más efectivas y evitar el desperdicio de energías. Si bien en muchas ocasiones este trabajo

es realizado por consultores o personas ajenas a la organización, existen numerosos casos en que son efectuados por los mismos responsables de la empresa.

Teniendo en cuenta la investigación se debe decir que la mitad de las personas encuestadas afirman que reciben ordenes del caporal, sin desconocer que también del gerente o el ingeniero residente, lo que evidencia que no existe un único jefe directo.

De otra parte en cuanto a herramientas administrativas se debe decir que no se cuenta con un manual de funciones, por lo que existe desconocimiento de las funciones que se deben realizar a diario en la empresa, evidenciando que no se tienen funciones claras y específicas, esto por la falta de manuales de funciones, procedimientos, misión, visión, políticas, objetivos, organigrama claros que ayuden a orientar las labores de los diferentes empleados, siendo esto una gran debilidad para la organización.

Aunque se debe manifestar que se cuenta también con fortalezas como son la buena disposición de los empleados, el sentido de pertenencia, el excelente clima organizacional, la buena motiva, el compañerismo, trabajo en grupo entre otras ventajas que se ven a diario al interior de la empresa y que la hace fuerte para competir con los demás entes que tienen similitud en su actividad comercial.

4.2 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS IDEALES PARA EL FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA ENGESI SERVICIOS DE INGENIERÍA.

Las herramientas administrativas son un conjunto de técnicas efectivas y sencillas, que nos permiten identificar, analizar y solucionar problemas usando datos y procesos de razonamiento lógico y estructurado. El objetivo principal de estas herramientas es tener una dirección clara sobre qué medidas se van a tomar para cada clase de problema.

Teniendo en cuenta que en la empresa Engesi Servicios de Ingeniería, hasta la fecha no se cuenta con herramientas administrativas como la misión, visión, objetivos corporativos que ayuden a lograr un óptimo funcionamiento a continuación se proponen.

4.2.1 Misión. Es lo que pretende hacer la empresa y para quién lo va hacer. Es el motivo de su existencia, da sentido y orientación a las actividades de la entidad; es lo que se pretende realizar para lograr la satisfacción de los clientes potenciales, del personal, de la competencia y de la comunidad en general.

Misión propuesta. Somos una empresa que presta el servicio de ingeniería eléctrica, cumpliendo con nuestros objetivos en forma eficiente y eficaz, trabajando en equipo y con una clara orientación al logro. Reconocemos constantemente la excelencia entre nuestros empleados. Somos responsables con la seguridad, el ambiente y las comunidades que nos rodean

4.2.2 Visión. La visión empresarial no significa llevar al exceso la imaginación ni basarse en utopías, sino que debe sentarse en estudios sólidos y consistentes de las variables que pueden intervenir en el proceso, a las que se le da una particular y consistente proyección. La realidad de las posibilidades del medio y de la propia empresa, la coherencia con la misión, los objetivos y la imagen que se procura que la clientela tenga de la empresa, deben ser siempre tenidos en cuenta, para no poseer una visión distorsionada que puede llevar a la entidad a embarcarse en proyectos irrealizables.

Visión propuesta. La firma ENGESI S.A.S servicios de Ingeniería en el 2020 será reconocida como una empresa competitiva en la prestación de servicios en las diferentes ramas de la ingeniería, Caracterizada primordialmente por el alto compromiso y responsabilidad en la realización de sus actividades y por el valor agregado que otorga a su labor, logrando el crecimiento la rentabilidad y la supervivencia en el mercado a través del tiempo.

4.2.3 Principios corporativos. Define el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional. El objetivo básico de la definición de principios es el de tener un marco de referencia que inspire y regule la vida de la organización.

Principios corporativos propuestos. Respeto. Refleja el amor y la pasión que entregan cada uno de los integrantes de la empresa, para con los clientes, proveedores y entre la misma organización interna. Es lo que esperamos, recibimos y brindamos a los demás.

Compromiso. Logrando a través de los beneficios que conlleva desempeñarse de la mejor manera por medio de las labores y tareas asignadas en la empresa, permite cumplir los objetivos y generar resultados tangibles.

Orientación al Cliente. Es la cultura organizacional de la empresa y su valor mas importante, la plena satisfacción de los gustos de los clientes, siempre enfocados en sus necesidades y en la preferencia de estos por la empresa.

Trabajo en equipo. Es necesario para brindar la mejor calidad en los servicios y en la atención para con los clientes internos y externos, todas las personas desarrollan sus labores como eslabones de una cadena, para lograr un objetivo común.

Honestidad y ética. Moderación, decencia, urbanidad, decoro. Importante reflejar este valor ya que para los clientes es indispensable saber que existe honestidad en una empresa.

Desarrollo Profesional. Los constantes cambios del mercadeo exigen un acceso pertinente a información que aporte al crecimiento de la empresa. El desarrollo profesional es fruto de la paliación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa.

Adhesión abierta y voluntaria. Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Control democrático de los socios o miembros. Participación activa, con responsabilidad ante la asamblea general y los socios por parte de las autoridades electas. Cada socio siempre tiene derecho a un solo voto, independientemente a su aporte.

Participación económica de los socios o miembros. Equidad. Compensación limitada. Los excedentes de cada período contemplan en primer lugar reservas, educación y solidaridad.

Autonomía e independencia. Asociarse sin hacerse dependiente, y sin responder a intereses externos.

Educación, entrenamiento e información. A socios, dirigentes, gerentes y empleados. Pero también, informar a la comunidad sobre el cooperativismo.

Cooperación entre cooperativas. A través de estructuras locales, regionales y nacionales; con el fin de servir mejor y de dar apoyo a nuevas entidades.

Compromiso con la comunidad. Desarrollo sustentable, solidaridad, aceptación de los socios, responsabilidad social.

4.2.4 Objetivos corporativos. Los objetivos corporativos son los grandes deseos donde la Empresa se quiere estar.

Objetivos propuestos. General. Garantizar y proveer a nuestros usuarios servicios de Construcción, Consultoría y Mantenimiento en Ingeniería Eléctrica y de Telecomunicaciones, con buena calidad y eficiencia, satisfaciendo sus necesidades con la prestación del servicio.

Objetivos específicos. Ofrecer un servicio acorde a las necesidades de los usuarios con sostenibilidad.

Entregar obras a tiempo con excelente calidad y con precios competitivos.

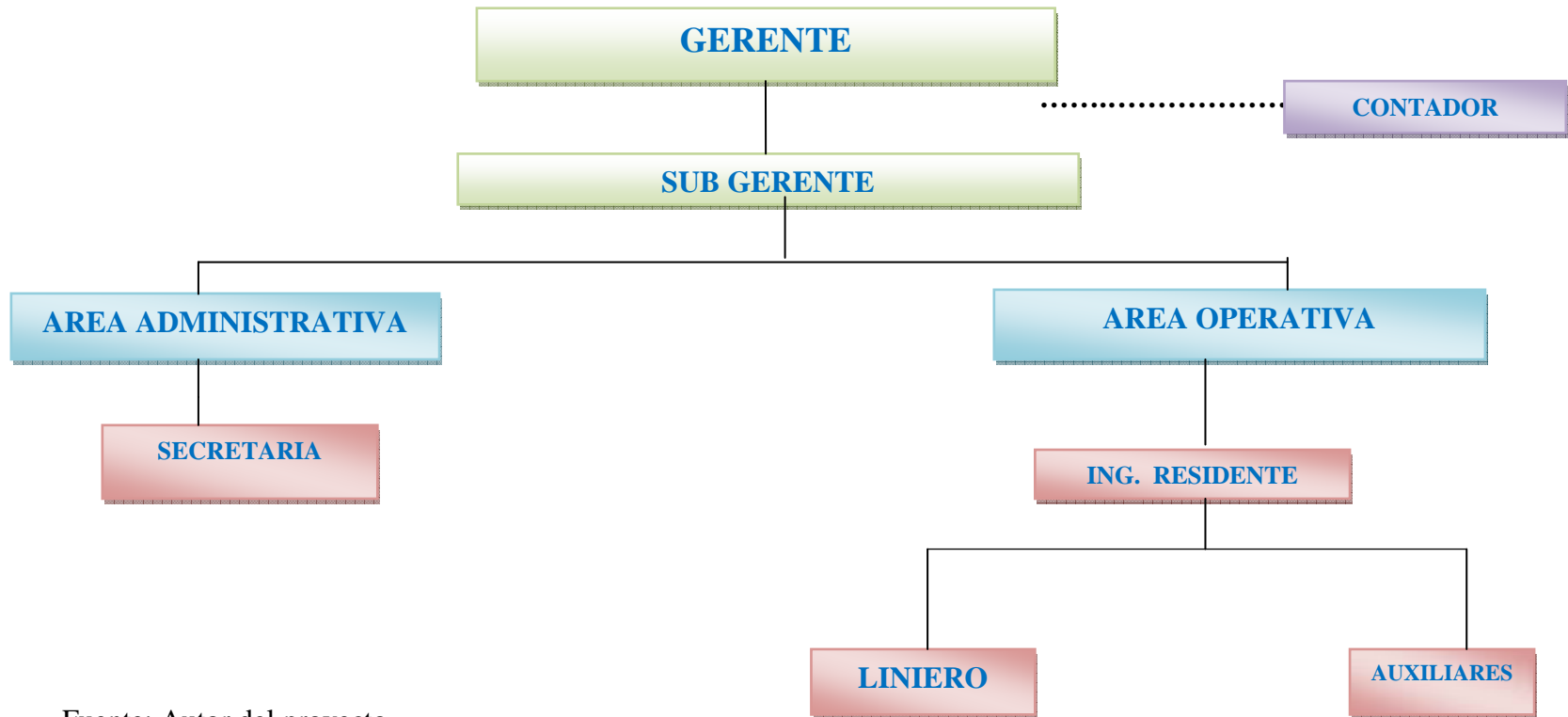
Conservar la maquinaria, los equipos y la herramienta en condiciones adecuadas para garantizar la seguridad tanto del usuario interno y externo y por consiguiente la calidad al de servicio que se presta.

4.3 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA ACORDE A LOS CARGOS EXISTENTES Y NECESARIOS PARA LOGRAR UN MEJOR DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.

4.3.1 Organigrama. Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización. El organigrama es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de una organización. Desempeña un papel informativo; Presenta todos los elementos de autoridad, los niveles de jerarquía y la relación entre ellos; En el organigrama no se tiene que encontrar toda la información para conocer cómo es la estructura total de la empresa.

Todo organigrama tiene el compromiso de cumplir los siguientes requisitos: Tiene que ser fácil de entender y sencillo de utilizar y Debe contener únicamente los elementos indispensables.

Figura 1. Organigrama propuesto.



Fuente: Autor del proyecto.

4.4 MANUAL DE FUNCIONES, DE PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO QUE GARANTICE LA PROTECCIÓN DEL TRABAJADOR Y EL MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA.

4.4.1 Manual de funciones. Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

Manual de funciones propuesto.

Cuadro 13. Manual de funciones.

I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	Gerente
Dependencia	
Jefe inmediato	
II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES	
Ejercer las Funciones de representante legal de la empresa	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
*Coordinar todas las labores de la empresa, velar porque se cumplan la Ley, los presentes estatutos y los Reglamentos.	
*Propender por el logro de los objetivos, actuando siempre en colaboración y armonía.	
*Representar judicial y extrajudicialmente a la entidad y designar los apoderados correspondientes.	
*Presidir las reuniones generales.	
*Solicitar informes y nombrar comisiones y/o comités que sean necesarios, reglamentar su funcionamiento, integrales y señalar los honorarios dentro de sus miembros cuando fuere necesario	
*Transigir, conciliar, desistir y renovar los actos o negocios jurídicos que tuviere la empresa con terceros a estos con ella.	
*Elaborar el presupuesto de gastos, ingresos e inversiones.	
*Nombrar, remover y decidir sobre las renunciaciones y licencias de los funcionarios no directivos y colaboradores temporales de la entidad y asignarles su salario u horario dentro de los rangos fijados.	
*Las demás funciones que le asigne la Ley, la Junta Directiva y los presentes estatutos.	
IV. NIVELES DE AUTORIDAD	
Ninguno	
V. PERFIL	
Profesional en administración.	

Continuación (Cuadro 13)

I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	Subgerente
II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES	
Tiene a su cargo la representación legal de la empresa, en ausencia del gerente.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
<p>*Ejecutar las órdenes del gerente general.</p> <p>*Constituir los apoderados judiciales y extra judiciales que juzguen necesarios para que obrando bajo sus órdenes, representen a la empresa y determinarles sus facultades previa autorización.</p> <p>*Ejecutar o hacer ejecutar las actos y celebrar los contratos que tendrán a desarrollar el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad. Sometido previamente a la consideración del gerente, ella deba intervenir por disposición de los estatutos o de la Ley y en aquellos cuya cuantía exceda de la suma equivalente de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.</p> <p>*Rendir cuenta de su gestión en la forma y oportunidades señaladas por la Ley.</p>	
IV. NIVELES DE AUTORIDAD	
Gerente	
V. PERFIL	
Profesional en administración.	
I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	Contador público
II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES	
Revisar el área contable de la empresa y ejecutar los procedimientos en la misma.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
<p>*Planificar y coordinar todas las funciones relacionadas con el área contable y de impuestos con el fin de obtener la consolidación de los Estados Financieros y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.</p> <p>*Coordina la ejecución de políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad y las normas internacionales, al igual que las políticas de la Entidad y las normas fiscales vigentes.</p> <p>*Elaborar estados financieros mensuales con información oportuna y verídica</p> <p>*Verificar y depurar cuentas contables.</p> <p>*Controlar el correcto registro de los auxiliares de contabilidad.</p> <p>*Revisar causaciones, corroborando los cálculos presentados especialmente en lo relacionado con las retenciones en la fuente</p> <p>*Elaborar las declaraciones de impuestos Nacionales y Distritales.</p> <p>*Revisar y firmar conciliaciones bancarias y de tarjeta de crédito.</p> <p>*Registrar asientos de Diferencia en cambio de cuentas Bancarias en el Exterior.</p> <p>*Revisar y comparar gastos mensuales.</p> <p>*Elaborar y presentar información Tributaria a la DIAN y Tesorería Distrital.</p> <p>*Elaboración de facturas para alquileres, comisión cafetería, etc.</p> <p>*Cierre contable anual y elaboración de Estados Financieros anuales.</p>	
IV. NIVELES DE AUTORIDAD	
Gerente	
V. PERFIL	
Profesional en contaduría	
I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	Secretaria
Dependencia	
Cargo del jefe inmediato	
II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES	

Continuación (Cuadro 13)

Atender a las necesidades de orden administrativo.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
*Llevar y mantener actualizados los documentos administrativos de conformidad con las normas expedidas por la autoridad competente	
*Organizar y ejecutar las actividades de registro depuración, presentación y sustentación administrativos	
*Garantizar la organización de documentos y actas administrativos.	
*Velar por el cuidado y protección legal de los recursos	
*Administrar y operar los procesos sistematizados	
*Preparar y rendir informes administrativos.	
IV. NIVELES DE AUTORIDAD	
Seguir las directrices al gerente	
V. PERFIL	
Bachiller con cursos en administración	
Experiencia de un año en cargos similares	
Conocimientos en la preparación de informes	
I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	Ingeniero residente
Dependencia	
Cargo del jefe inmediato	
II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES	
Atender a las necesidades de la obra.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
*Elaborar el presupuesto de proyectos, remodelaciones y otras obras.	
*Ubicar en sitio y/o en planos y calcular cantidades	
*Cotizar, elaborar los cuadros comparativos y efectuar la compra de materiales requeridos para el desarrollo de las obras	
*Ejecutar y controlar las obras nuevas y/o mantenimientos de las instalaciones de la obra	
*Solicitar y analizar las cotizaciones de los trabajos a realizar que son subcontratados	
*Adelantar, supervisar, revisar y recibir los trabajos desarrollados en las obras ejecutadas por contratistas y el personal de administración de obra	
*Efectuar medidas y/o cortes de avance de obra.	
*Elaborar la liquidación de pagos a contratistas y revisar la relación de nómina de los obreros del personal de administración	
*Desarrollar la codificación de gastos de las obras y llevar el registro de los mismos	
*Controlar los pagos de obra, de materiales y de equipos	
*Tramitar y codificar cuentas y facturas de los diferentes proveedores	
*Elaborar los contratos de proveedores y contratistas y controlar la calidad de los materiales y la calidad de la mano de obra del contratista y el personal de administración	
*Y todas las demás funciones relacionadas con el cargo y las asignadas por el superior inmediato	
IV. NIVELES DE AUTORIDAD	
Atender a la necesidades de orden del gerente	
V. PERFIL	
Ingeniero mecánico	
I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	Linero
Dependencia	
Cargo del jefe inmediato	
II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES	
Realizar los trabajos de mantenimiento de redes asignados de acuerdo a los procedimientos establecidos por el cliente y la empresa.	


Continuación (Cuadro 13)

III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
<p>*Ejecutar los trabajos de mantenimiento preventivo y ampliación de las redes de baja y media tensión. *Utilizar los equipos de protección personal, herramientas y elementos necesarios para ejecutar los trabajos asignados a la brigada diariamente. *Conocer y aplicar en toda su extensión los instructivos de trabajo aplicables al área. *Retirar los materiales del almacén, de acuerdo a las necesidades de la brigada. *Velar por el cuidado de la herramienta y los materiales a su cargo. *Identificar las no conformidades y reportarlas a su jefe inmediato. *Dar cumplimiento a las normativas, procedimientos e instructivos en las actividades operativas desarrolladas en la jornada de trabajo.</p>	
IV. NIVELES DE AUTORIDAD	
Gerente	
V. PERFIL	
Tecnólogo	
I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	Auxiliar
Dependencia	
Cargo del jefe inmediato	
II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES	
Atender a los requerimiento hechos por el gerente o ingeniero residente	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
Ejecutar la programación establecida para el servicio	
<p>*Apoyar al Liniero en la ejecución de las actividades asignadas. *Utilizar los equipos de protección personal, herramientas y elementos necesarios para ejecutar los trabajos asignados a la brigada diariamente. *Conocer y aplicar en toda su extensión los instructivos de trabajo aplicables al área en la que se desempeña. *Retirar los materiales del almacén, de acuerdo a las necesidades de la brigada. *Identificar las no conformidades y reportarlas a su jefe inmediato. *Dar cumplimiento a las normativas, procedimientos e instructivos en las actividades operativas desarrolladas en la jornada de trabajo. *Reportar a su jefe inmediato cualquier incidente en el que se haya visto involucrada la brigada. *Utilizar los elementos de Protección Personal que a empresa le ha asignado y mantenerlos adecuadamente dándole el uso debido. *Conocer los riesgos y aspectos a los que está expuesto y identificar los peligros e impactos que puede ocasionar en el desarrollo de sus actividades. *Tomar conciencia del cumplimiento de la política dentro del desarrollo de sus actividades. *Las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén relacionadas con la naturaleza del cargo.</p>	
IV. NIVELES DE AUTORIDAD	
Liniero o ingeniero residente	
V. PERFIL	
Técnico o tecnólogo electricista	

Fuente. Autor del proyecto

4.4.2 Manual de procedimientos. Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los

puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. También el manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Ha de ser un documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan, como son el manual de procedimientos elaboración y control de documentos, manual procedimiento quejas, reclamos y procedimientos, procedimiento de selección de personal, procedimiento de mercadeo, proceso generación de permisos y orden de compra.

	PROCEDIMIENTO ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO: ED-I1- PD01
		VERSION 1.0

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la elaboración, identificación, revisión, aprobación, divulgación, actualización y retiro por obsoletos, de los documentos de ENGESI SAS de servicios de ingeniería.

2. ALCANCE

Aplicable a los documentos y registros de ENGESI SAS de servicios de ingeniería

3. DEFINICIONES:

Procedimiento: Descripción general de los pasos a seguir en el desarrollo de un proceso o actividad.

Aprobación: Aceptación a un documento que garantiza su aplicación.

Código: Conjunto de letras, números y/o símbolos que permiten identificar un documento en forma particular.

Copia Controlada: Es el documento copia del original, sobre el cual existe control y responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen.

Copia No Controlada: Copia del documento original en medio físico o magnético entregado a un tercero con fines de información. Estas copias están identificadas con la leyenda "COPIA NO CONTROLADA", sobre estas no hay responsabilidad de actualización.

Distribución: es la actividad por medio de la cual un documento aprobado se entrega a los interesados para su aplicación.

Documento: Información y su medio de soporte (procedimientos, instructivos, formatos, planes, programas, matrices, documentos de origen externo; entre otros).

Documento Obsoleto: Es un documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.

Instructivo: Documento que describe de forma secuencial y con alto nivel de detalle actividades u operaciones muy específicas.

Modificación: Mecanismo a través del cual se realizan cambios necesarios en los documentos. Pueden ser de forma o de fondo.

4. POLITICAS

- ✓ Todos los documentos deberán ser estrictamente revisados por la Gerencia para su posterior aprobación.
- ✓ Todos los documentos deben ser debidamente identificados para garantizar su control.
- ✓ Las ediciones vigentes de la documentación apropiada deben estar disponibles en todos los lugares y para todo el personal pertinente.
- ✓ Cada vez que se realice una modificación importante de un documento se editará una nueva versión del mismo.

5. REALIZACIÓN:

5.1 Elaboración De Los Documentos:

La solicitud de la elaboración de un nuevo documento del sistema la podrá realizar cualquier persona de ENGESI SAS de servicios de ingeniería

- ✓ Para ello, expondrá las razones y motivos a su respectivo jefe.
- ✓ La persona encargada recolectará la información necesaria para escribir el documento con su grupo de trabajo para realizar la actividad, operación o proceso.
- ✓ El encargado de redactar el documento escribe los pasos que se siguen en el desarrollo de la actividad, según la información proporcionada en borrador por el responsable de ejecutarla.
- ✓ El jefe imprime un borrador y verifica con el personal si es la forma correcta como se desarrolla la actividad.

5.2 Elementos comunes

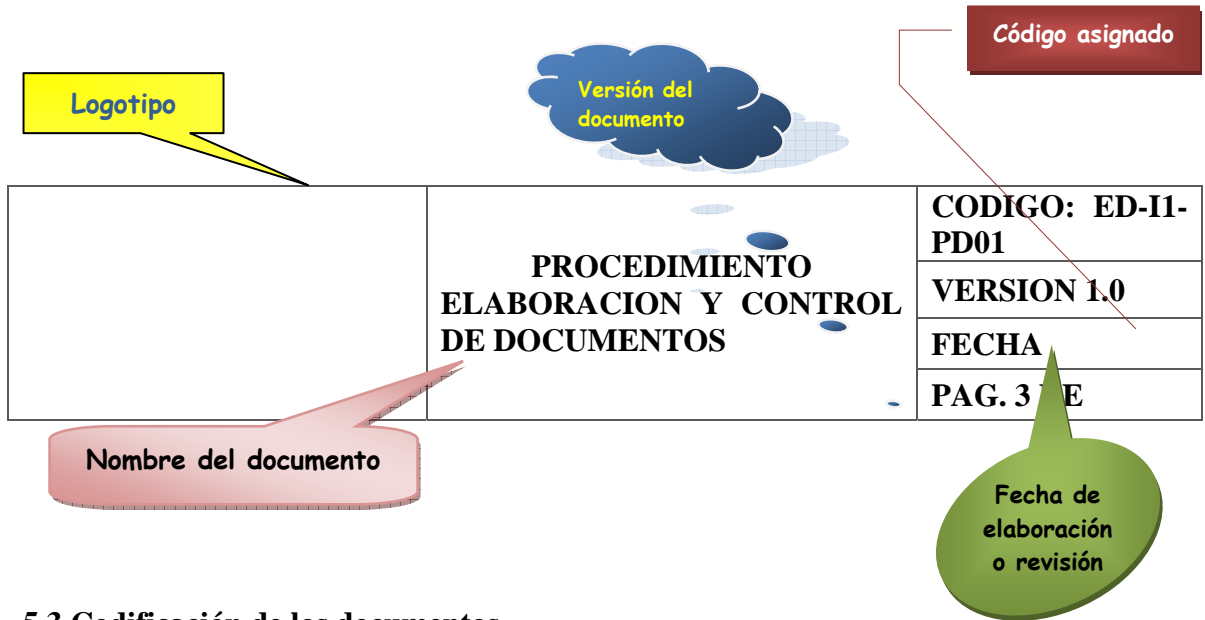
Todos los documentos deben tener uniformidad en su encabezado y sección de control de cambios según se establece a continuación.

Encabezado

Cada una de las páginas que conforman los documentos deben tener un encabezado que consta de:

- Logotipo ENGESI SAS de servicios de ingeniería al lado izquierdo de la página.
- Título del documento centrado (en mayúscula sostenida).
- Código del documento al lado superior derecho de la página.
- Versión actual del documento al lado derecho central de la página.
- Fecha de la versión al lado derecho inferior indicando el mes en letras.

- Páginas del documento



5.3 Codificación de los documentos

TIPO DE DOCUMENTO	CODIFICACION
ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	ED
MANUAL	M
PROCESO	PR
PROCEDIMIENTO	PD
TRAMITE	TR
INSTRUCTIVO	I
GUIA	G
PROGRAMAS	PG
PLANES	PL
FORMATOS	F
INDICADOR	ID
OTROS DOCUMENTOS	OD

Fuente. Autor del proyecto

5.4 Numerar el consecutivo:

Los dos últimos dígitos indican el consecutivo del documento dentro del capítulo correspondiente.

5.5 Contenido de los documentos:

El texto de los documentos debe contener según sea el caso, los siguientes elementos:

- ✓ Objetivo: Se escribe en forma clara y sencilla por qué y para qué de la elaboración del documento.
- ✓ Alcance: Se escribe el proceso o actividad que abarcará el documento.
- ✓ Definiciones: Son los conceptos y explicaciones que se consideren necesarios para facilitar la comprensión del documento.
- ✓ Realización O Actividades: Explicación detallada en forma secuencial de los pasos a seguir en el desarrollo de una actividad ó tarea. Según las necesidades específicas del documento.
- ✓ Registros: descripción de los registros que pertenecen al documento.

5.6 CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
--/--/--	1.0	VERSION ORIGINAL
--/--/--	2.0	Inclusión del registro solicitud cambio de documentos
--/--/--	3.0	Mejora del documento
--/--/--	4.0	Cambio del código, cambio de ubicación del control de cambios, entre otros cambios que se le realicen al documento

Fuente. Autor del proyecto.

6. Descripción de las actividades

No	Actividad	Responsable	Registro /documento
1.	IDENTIFICAR NECESIDAD DE CREAR, MODIFICAR O RETIRAR DOCUMENTO. Todo trabajador puede manifestar por escrito o correo electrónico a su jefe o responsable del proceso, los requerimientos de elaboración, modificación o retiro de documentos.	Todos los trabajadores	Correo electrónico y documento por escrito

Continuación (Cuadro 6)

2.	EVALUAR LAS NECESIDADES PRESENTADAS Analizar la viabilidad de la solicitud para la creación, modificación, anulación o retiro de documentos y se envía al responsable del proceso la decisión por escrito.	Responsable del proceso	Solicitud y análisis de la decisión por escrito
4.	ELABORAR O MODIFICAR LOS DOCUMENTOS El responsable de la elaboración o modificación del documento, lo elabora o modifica según corresponda según la estructura y formatos de presentación de los documentos.	Responsables de la Elaboración, Aprobación y Revisión	Documento Preliminar (medio electrónico y escrito)
5.	REVISAR EL DOCUMENTO. Revisar si el documento está acorde con las directrices establecidas, en la normatividad vigente. Si no cumple se devuelve a la Actividad 4 a quien lo elaboró para que realice los ajustes requeridos.	Responsables de la Elaboración, Aprobación y Revisión de documentos	Documento Preliminar revisado (medio electrónico y escrito)
6.	CODIFICAR EL DOCUMENTO. Se revisa que el documento cumpla con los aspectos formales establecidos en el presente documento. Se asigna el código, número de versión y fecha de acuerdo con las directrices establecidas y número de páginas.	Responsable asignado para la codificación.	Documento codificado por escrito
7.	El documento requiere acto administrativo para su aprobación? Responsables de la Elaboración, Aprobación y Revisión de documentos del vaya a la actividad 8 . Si no requiere acto administrativo vaya a la actividad 9 .		
8.	GESTIONAR ACTO ADMINISTRATIVO DE APROBACIÓN DE DOCUMENTO. Se elabora acto administrativo para aprobar el documento. Se firma el acto administrativo. Va a la actividad 9 para terminar el trámite de aprobación.	Responsable del proceso	Acto por escrito

Continuación (Cuadro 6)

9.	APROBAR EL DOCUMENTO El documento es aprobado y adoptado con las firmas correspondientes en la sección Control de Documentos. Remitir documento a las personas interesadas para gestionar su publicación.	Responsables de la Elaboración, Aprobación y Revisión de documentos	Documento firmado por escrito
10.	ACTUALIZAR LISTADO DE LOS DOCUMENTOS. Se actualiza el Listado de los Documentos con el nuevo documento o con la información del documento modificado.	Responsable asignado para la actualización de documentos	Listado de los documentos actualizados por escrito
11.	ARCHIVAR DOCUMENTO El documento original con las firmas de los responsables de su elaboración, revisión y aprobación se mantendrá bajo custodia en el archivo de la Oficina de Gerencia. De igual manera se archivan en medio electrónico para cada departamento, los archivos fuentes del documento y el archivo original escaneado.	Responsable asignado para este proceso	Documento en medio electrónico
12.	DISTRIBUIR Y DIVULGAR EL DOCUMENTO Comunicar al responsable del proceso que realizó la solicitud, la publicación del documento. Identificar el personal relacionado con el documento e informar vía correo electrónico, los cambios o modificaciones en el mismo, así como si se trata de una creación. Hacer la divulgación de los documentos en su dependencia de trabajo para asegurar su entendimiento, comprensión e implementación inmediata, e informar la localización o ruta de acceso donde pueden consultar el documento.	Responsable del proceso	Documento por correo electrónico
13.	RETIRAR EL DOCUMENTO OBSOLETO Se hace la actualización en el Listado de Documentos, se eliminan los documentos anulados u obsoletos y al documento físico se le imprime un sello OBSOLETO.	Responsable asignado	Listado documentos actualizado
14.	COMUNICAR DOCUMENTO OBSOLETO	Responsable de cada	Correo electrónico

Continuación (Cuadro 6)

	Una vez retirado el documento del Listado de Documentos y del correo electrónico, se debe informar al interior de la empresa acerca de su retiro para evitar su uso no intencionado.	proceso	
FIN			

Fuente. Autor del proyecto.

	PROCEDIMIENTO QUEJAS RECLAMOS Y PETICIONES	CODIGO: QR-1-PD01 VERSION 1.0
---	---	--------------------------------------

1. OBJETIVO

Gestionar las quejas y reclamos de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de los requerimientos realizados por los usuarios y partes interesadas y termina con la respuesta dada a la petición, queja, reclamo o sugerencia y el informe entregado a la dirección sobre la efectividad del mismo

3. DEFINICIONES

Procedimiento. Descripción general de los pasos a seguir en el desarrollo de un proceso o actividad.

Reclamante. Es la persona natural, jurídica o su representante, que expresa un reclamo o una queja.

Queja. Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo. Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Petición. Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.

PQRS. Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

4. POLITICAS

Con el fin de brindar una cara amable al cliente la persona encargada tendrá en cuenta:

- Saludar de manera amable y entusiasta.
- Mantener contacto visual. (Esto es observar siempre a la persona, en el caso que la conversación sea presencial)
- Brindar siempre una sonrisa amable.
- Mantener una actitud positiva. (Resuelva la necesidad del cliente).
- Escuchar atentamente la solicitud de información requerida.

2. En cada Secretaria o Dependencia de la empresa ternuritas mompy's debe haber un funcionario designado (jefe de departamento) para la recepción y trámite de las peticiones, quejas y reclamos, y sugerencias, quien será el enlace con el funcionario de la secretaria general responsable del procedimiento.

3. Toda Queja, Reclamo o Sugerencia que se reciba a través del buzón de PQRS, debe ser dirigida a la dependencia y al funcionario correspondiente, y su contenido debe ser relacionado con la prestación del servicio de la misma.

5. CODIFICACION

PETICION, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA	CODIFICACION
PETICION	PT
QUEJA	Q
RECLAMO	RC
SUGERENCIA	SG

Fuente. Autor del proyecto.

6. ACTIVIDADES

No.	Actividad	Responsable	Registro /documento
1.	<p>RECIBIR PQRS</p> <p>La Secretaria General es responsable de recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias de los diferentes clientes ya Sea presencialmente, por escrito, vía telefónica o por el buzón de PQRS asignado para ello.</p> <p>Si la queja es presencial, por escrito o vía telefónica, en el momento que el cliente presente una PQRS, se registra la información en el formato “Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” donde se debe registrar toda la información que indica el formato.</p> <p>Se informa al cliente que a su PQRS se le dará respuesta en un máximo de 15 días hábiles.</p>	Secretaria General	Formato
2.	<p>Buzón de Sugerencias</p> <p>El Buzón de sugerencias tendrá apertura los jueves de cada semana a partir de las 4pm por el funcionario designado por la secretaria General, haciendo el respectivo conteo de las Quejas, Reclamos y Sugerencias y dejando evidencia en el formato “Registro y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”. El funcionario respectivo debe garantizar que el buzón siempre este dotado de los formatos “Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”</p>	Secretaria General	Formato “Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”
3.	<p>Direccionar la PQRS</p> <p>Se verifica que la información solicitada en los formatos de PQRS esté completa</p>	Secretaria General	Formato “Registro y Control de

	y se direcciona según la dependencia que corresponda.		Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”
4.	Dar tratamiento a la PQRS Se realiza el análisis de la PQRS con el personal del proceso involucrado y se establece la acción a tomar. El Jefe de Proceso es responsable de velar porque las acciones sean implementadas.	Profesional Responsable	
5.	Responder PQRS La dependencia correspondiente dará respuesta por escrito al Cliente que presentó la PQRS, informando las medidas tomadas y los resultados Obtenidos. Esta respuesta se enviará a la dirección suministrada por el cliente a través de los datos que se suministren en el formato con copia a Secretaria General para que consolide la información y Realice el seguimiento respectivo. Si la respuesta a una PQRS no es posible dentro del término fijado, se informa de manera escrita al interesado el motivo de la demora y se le da a conocer la posible fecha definitiva en la cual Se le dará solución o respuesta.	Profesional Responsable	
6.	Realizar Informe Mensualmente la Secretaria General presenta el Consolidado de las PQRS ante el gerente general.	Secretaria General	Formato “Solicitud Acciones de Mejora”
7.	Hacer Seguimiento a la PQRS Mensualmente el Representante de la Alta Dirección hará seguimiento a la implementación de las acciones establecidas Para atender las PQRS.	Representante de la Alta Dirección	Acta

Fuente. Autor del proyecto.

FORMATO DE PETICION, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA

Nota: por favor diligencie la información solicitada en este formato completamente y con letra clara para realizar efectivamente e correspondiente trámite, la respuesta de su PQRS se le suministrara a los datos que registre en un término de 15 días hábiles.

Fecha _____

Tipo de trámite. Servicio o información solicitada _____

Marque con una x.

Petición _____ Queja _____ reclamo _____ sugerencia _____

Nombre _____

Dirección _____

Teléfono _____

_____ celular _____

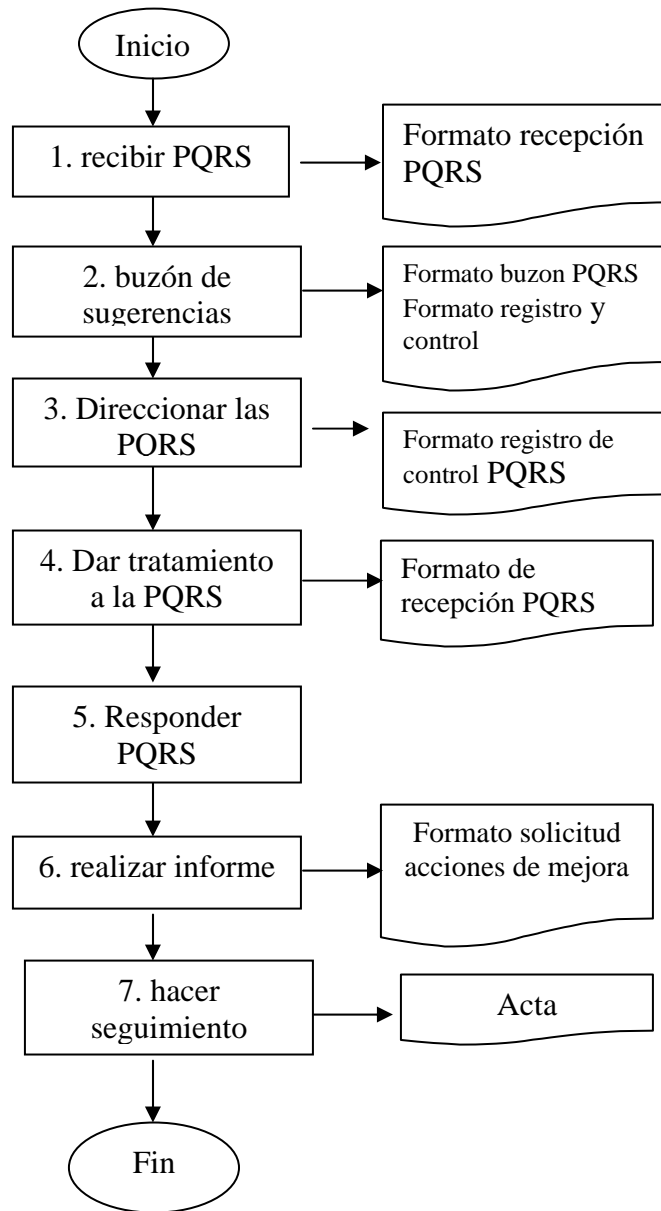
Correo electrónico _____

Descripción del problema. Situación _____

Nombre de la persona que lo atendió.

Fuente. Autor del proyecto.

DIAGRAMA DE FLUJO



Fuente. Autor del proyecto.

	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL	CODIGO: SP-I1-PD01
		VERSION 1.0

La empresa ENGESI SAS de servicios de ingeniería para dar cumplimiento a los servicios que presta, establecidos en su objeto social, con calidad y eficiencia, es necesario contar con un recurso humano capacitado que puedan resolver oportunamente todos los problemas que se presenten en la empresa.

El recurso más valioso con que debe contar la empresa es el humano, que de acuerdo con sus cualidades y su grado de capacitación o de estudio, va a incidir en el progreso o en el estancamiento de la misma, razón por la cual se ha establecido unas normas e Selección de Personal, que debe cumplirse para poder desarrollar los objetivos y las políticas trazadas por la empresa.

1. OBJETIVO

Este procedimiento está diseñado con la intención cubrir las plazas vacantes que se generen en las diferentes áreas de la organización.

2. ALCANCE

Aplicable a la Empresa ENGESI SAS de servicios de ingeniería cuando requiera reclutamiento y selección de personal.

3. DEFINICIONES:

Procedimiento: Descripción general de los pasos a seguir en el desarrollo de un proceso o actividad.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
	Inicio	
Jefe del área vacante	Realiza requisición de personal	Requisición de Personal
Jefe de recursos humanos	Verifica que exista disponibilidad presupuestal	
Jefe de recursos humanos	Si existe disponibilidad continua el proceso en caso contrario notifica a jefe del área vacante la no contratación	
Jefe de recursos humanos	Turna solicitud con Especialista en reclutamiento y selección de personal	
Especialista en	Verifica que el análisis de puesto	

reclutamiento selección	y	este elaborado y tenga toda la información necesaria	
Especialista en reclutamiento selección	y	Si existe análisis de puesto y esta actualizado se continua con el proceso en caso contrario se actualiza o se elabora en coordinación con área vacante	Análisis de Puesto
Especialista en reclutamiento selección	y	Elabora tabla de decisión con rasgos a evaluar, instrumentos a utilizar y criterios de evaluación	Tabla de Decisión
Especialista en reclutamiento selección	y	Selecciona o elabora los instrumentos (exámenes, pruebas psicométricas, etc.) que se van a utilizar en el proceso	Pruebas Psicométricas y exámenes de conocimientos y habilidades
Especialista reclutamiento selección Especialista reclutamiento selección	en y en y	Elabora convocatoria	Convocatoria
Especialista en reclutamiento selección	y	Realiza la difusión de la convocatoria	
Especialista en reclutamiento selección	y	Recibe documentos de candidatos, verifica que cubran los candidatos con criterios de convocatoria y realiza entrevista inicial	Formato de entrevista inicial Guía del proceso Solicitud de empleo Curriculum
Especialista en reclutamiento selección	y	Informa a los candidatos que no cubran criterios sobre otras convocatorias y agradece interés.	Guía del proceso Solicitud de empleo Curriculum profesional Comprobantes
Especialista en reclutamiento selección	y	Recibe documentos de candidatos que cubren con los requisitos, informa del proceso y comunica fecha de exámenes	
RESPONSABLE		ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Especialista en		Aplica examen de conocimientos	Examen de

reclutamiento y selección	y de habilidades.	conocimientos y habilidades
Especialista en reclutamiento y selección	A candidatos que no aprobaron exámenes, informa de resultados, agradece su interés, les informa de futuras convocatorias y realiza sugerencias para mejorar desempeño en futuras ocasiones	
Especialista en reclutamiento y selección	A candidatos que aprobaron exámenes informa de sus resultados y la fecha de aplicación de pruebas psicométricas	
Especialista en reclutamiento y selección	Aplica pruebas psicométricas	Pruebas Psicométricas
Especialista en reclutamiento y selección	Elabora reporte individual de evaluación psicométrica	Reporte de estudio psicométrico
Especialista en reclutamiento y selección	A candidatos que no aprobaron pruebas psicométricas, informa de resultados, agradece su interés, les informa de futuras convocatorias y realiza sugerencias para mejorar desempeño en futuras ocasiones	
Especialista en reclutamiento y selección	A candidatos que aprobaron pruebas psicométricas informa de sus resultados y fecha de la siguiente evaluación	
Especialista en reclutamiento y selección	Realiza o solicita elaboración de estudio socioeconómico	Estudio socioeconómico
Especialista en reclutamiento y selección	Recibe estudio socioeconómico o elabora informe de estudio	
Especialista en reclutamiento y selección	A candidatos que no aprobaron estudio socioeconómico, informa de resultados, agradece su interés, les informa de futuras convocatorias y realiza sugerencias futuras ocasiones	

Especialista en reclutamiento y selección		A candidatos que aprobaron estudio socioeconómico informa de sus resultados y fecha de la siguiente evaluación	
RESPONSABLE		ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Especialista reclutamiento y selección	en	Solicita elaboración de estudio médico	Estudio médico.
Especialista reclutamiento y selección	en	Recibe reporte de estudio médico	
Especialista reclutamiento y selección	en	A candidatos que no aprobaron estudio médico, informa de resultados, agradece su interés, les informa de futuras convocatorias y realiza sugerencias para futuras ocasiones	
Especialista reclutamiento y selección	en	A candidatos que aprobaron estudio médico informa de sus resultados y fecha de la siguiente evaluación	
Especialista reclutamiento y selección	en	Programa entrevista final con jefe de área vacante	
Especialista reclutamiento y selección	en	Recibe resultados de entrevista final	Entrevista final
Especialista reclutamiento y selección	en	Integra informe general de la evaluación de los candidato	
Especialista reclutamiento y selección	en	Envía informe a jefe de área vacante	
Especialista reclutamiento y selección	en	Recibe decisión del personal a contratar	
Especialista reclutamiento y selección	en	Integra datos de personal no contratado a bolsa de trabajo	Bolsa de trabajo
Especialista reclutamiento y selección	en	Informa a personal seleccionado de fecha de contratación y lo canaliza al área de contratación	

Especialista reclutamiento y selección	en	Informa a personal no seleccionado de resultados, de que fue integrado a bolsa de trabajo y de que será considerado para futuras contrataciones	
RESPONSABLE		ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Especialista reclutamiento y selección	en	Integra expediente de convocatoria	Expediente
Especialista reclutamiento y selección	en	Archiva o entrega al área correspondiente expediente de convocatoria	
		FIN	

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
----------	---------	-----------

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE MERCADEO</p>	CODIGO: PM-11-PM01
		VERSION 1.0

1. OBJETIVO

Realizar los procesos de la fijación de precios, selección de publicidad y canales de distribución de la empresa ENGESI SAS de servicios de ingeniería.

2. ALCANCE

Abarca la fijación de Precio, tipos de publicidad y canales de distribución de la empresa ENGENESI SAS para ser lanzados al mercado.

3. DEFINICIONES:

Marketing: es un sistema total de actividades mercantiles, encaminada a planear, fijar precios, promover y distribuir productos y servicios que satisfacen las necesidades de los consumidores potenciales.

Precio: es el valor monetario que se le asigna a algo. Todos los productos y servicios que se ofrecen en el mercado tienen un precio, que es el dinero que el comprador o cliente debe abonar para concretar la operación.

Publicidad: Se conoce como Publicidad a aquella técnica destinada a difundir o informar al público sobre un bien o servicio a través de los medios de comunicación (televisión, cine, radio, revistas, Internet) con el objetivo de motivar al público hacia una determinada acción de consumo.

Canales de distribución: Son las vías elegidas por una empresa que un producto recorre desde que es creado hasta que llega al consumidor final.

Promoción: promoción es una herramienta táctica-controlable de la mezcla o mix de mercadotecnia (4 p's) que combinada con las otros tres herramientas (producto, plaza y precio) genera una determinada respuesta en el mercado meta para las empresas, organizaciones o personas que la utilizan.

4. POLITICAS

Incluir nuevas características al producto semestralmente (darle nuevas mejoras, nuevas utilidades, nuevas funciones, nuevos usos, etc.) incluyendo nuevos atributos y lanzando una nueva línea de productos al mercado.

Lanzar al mercado un nuevo producto a menor precio y con mejor calidad que de la competencia.

Ubicar nuestros productos en todos los puntos de venta habido y por haber.

Obsequiar regalos por la compra de determinados productos.

Ofrecer descuentos por cantidad, o descuentos por temporadas.

Poner anuncios en diarios, revistas o Internet.

5. REALIZACIÓN:

5.1 Fijación de precios:

Para la fijación de precios se tiene en cuenta los costos de la materia prima de la prestación del servicio, para ello el responsable es el gerente y área operativa.

El gerente junto con el personal de mercadeo fija precios relativamente bajos para penetrar en el mercado y atraer clientes logrando con ello excluir competidores.

Se fija unos precios idénticos o parecidos al de la competencia, el cual el responsable de esta decisión es el gerente de la empresa.

5.2 Selección de la Publicidad.

El personal de mercadeo elige el segmento más interesante entre los clientes potenciales o nicho de mercado.

Se escoge el producto más competitivo donde hay más valor añadido para el segmento o nicho de mercado en el cual se encarga el departamento de mercadeo.

El departamento administrativo elabora el presupuesto para la publicidad en dicho periodo.

El gerente selecciona los tipos de comunicación más adecuados para el público objetivo como radio, ferias, televisión e instrumentos publicitarios.

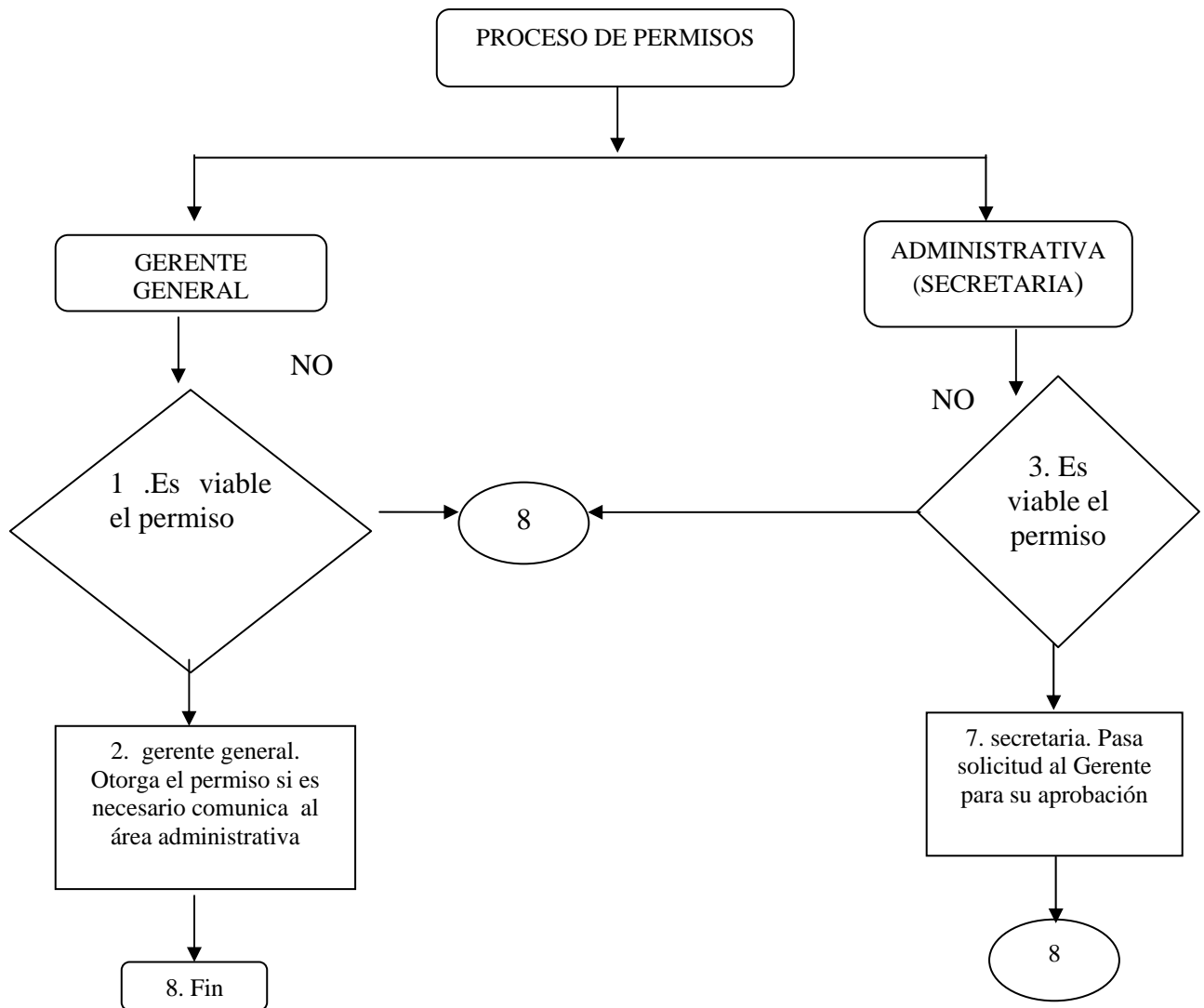
5.3 Selección de los canales de distribución.

El gerente de ENGESI SAS de servicios de ingeniería

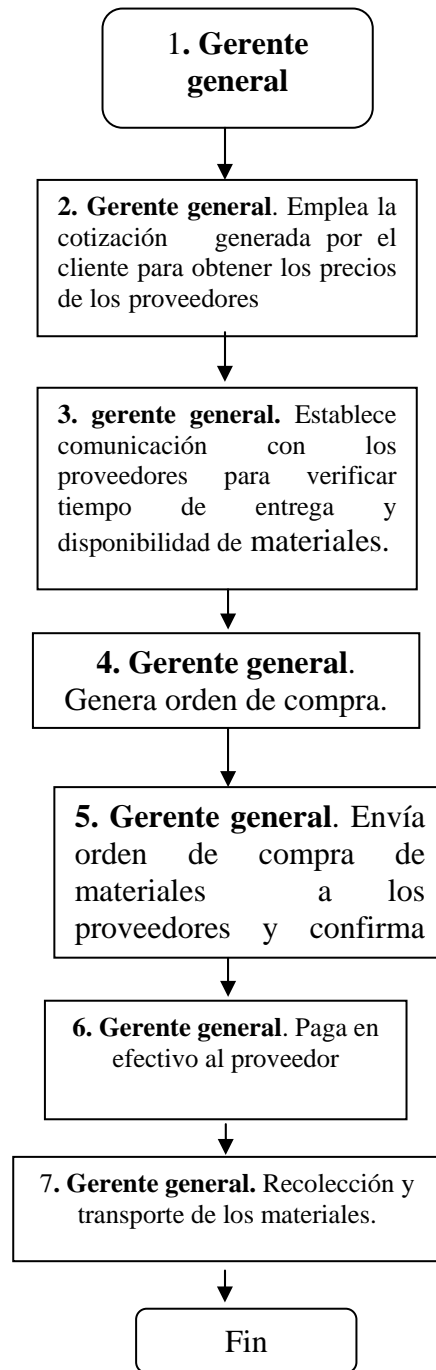
Analiza las ventajas y desventajas de los diferentes tipos de canales de distribución.

El personal de mercadeo es quien pone en marcha la distribución del producto, poniéndola a disposición del cliente en el momento y lugar que necesite del servicio.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre			
Firma			



Fuente. Autor del proyecto.



Fuente. Autor del proyecto.

4.4.3 Reglamento interno de trabajo. El reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

El Reglamento Interno de Trabajo, siempre que no afecte los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

El reglamento interno del trabajo, se encarga de contemplar aquellos aspectos no contemplados de forma expresa por la ley, o que simplemente han quedado al libre albedrío de las partes.

El reglamento interno del trabajo está reglamentado por los artículos 104 a 125 del código sustantivo del trabajo, considerando, claro está, las derogatorias que hizo el la ley 1429 de diciembre 29 de 2010.

Resulta pertinente recalcar la importancia del Reglamento Interno de Trabajo, puesto que este será el que sirva de guía y de herramienta para mantener el orden dentro de la empresa.

Su importancia también se vislumbra al momento de tratar algún problema surgido con un trabajador, puesto que cualquier sanción debe estar contemplada en el reglamento, y si este no existe, la empresa tendrá dificultades si decide sancionar a un empleado sin las bases regulatorias y sin ofrecerle al trabajador un debido proceso, aspectos que deben estar en el Reglamento Interno de Trabajo.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería dedicada a la prestación de servicios de ingeniería, mantendrá bajo principios de calidad y mejoramiento continuo, el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, con el objetivo de que todas las unidades, sus trabajadores y funcionarios, desarrollen sus labores en ambientes de seguridad y con riesgo cero, para lo cual se procurará y vigilará el cumplimiento obligatorio e inmediato de la normativa interna por parte de todos los involucrados. Los alineamientos para la concreción de la política de seguridad son:

Diagnóstico de necesidades y actualización del mapa de riesgos permanente, en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo.

Planificación alineada a la estrategia de la Empresa, priorizando actividades en base al análisis de impactos.

Asignación de recursos presupuestados en el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo;

Planificación e implementación de capacitación en temas de seguridad y salud en el trabajo para todos los trabajadores;

Seguimiento y evaluación de la ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo continua, mediante la aplicación de indicadores.

Estricta aplicación de la normativa de seguridad y cero tolerancias a su incumplimiento

Ing .Rolando Lázaro Ascanio
GERENTE GENERAL

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

Normativa general del reglamento interno de seguridad y salud

- a) Definir los principios, normas, disposiciones, obligaciones, deberes, derechos y sanciones, que se deben poner en práctica y cumplir en forma permanente y continua, por parte de todos los trabajadores de la Empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería.
- b) Su finalidad será la de mantener siempre el nivel de seguridad suficiente en la Realización de las labores específicas y por lo tanto evitar riesgos de accidentes, incidentes y enfermedades laborales, con la posibilidad de que al presentarse éstos riesgos, los mismos sean de consecuencia mínima en las Personas y otros recursos y medios de trabajo.
- c) Disponer de la normativa legal y reglamentaria interna que proporcione el Soporte correspondiente de una excelente gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería.
- d) Que represente y sea la evidencia de que la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se debe a las necesidades particulares de la Empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería y a las exigencias reglamentarias de la normativa nacional vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Constitución Política de Colombia
 - Instrumento de Seguridad y Salud en el Trabajo
 - Reglamento al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo
 - Código sustantivo del Trabajo
 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

OBLIGACIONES EMPRESA ENGESIS SAS DE SERVICIO DE INGENIERÍA

Las obligaciones de la organizaciona más de las estipuladas en la legislación vigente en seguridad y salud en el trabajo, son las siguientes:

- a) Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa. Fijar los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- b) Implantar y mantener en permanente desarrollo un sistema de seguridad y de salud en el trabajo como parte fundamental del sistema de administración de la institución, alineado con su política y a las directrices definidas por las entidades de control de aplicación de la seguridad y salud en el trabajo.
- c) Asignar los recursos económicos, técnicos y humanos para lograr un alto grado de efectividad del sistema de seguridad y salud en el trabajo en proceso de mejora continua.

- d) Mantener en desarrollo una planificación anual de la seguridad y salud en el trabajo; con su presupuesto totalmente financiado.
- e) Reportar periódicamente a las entidades de control los resultados de la gestión en seguridad y salud en el trabajo.
- f) Tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales basadas sobre las directrices del sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Empresa ENGESIS SAS de servicio de ingeniería
- g) Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar
 - Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo
 - Reglamento de Seguridad del Trabajo contra Riesgos en Instalaciones Empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería
 - Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares.
- h) Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos para prevenir, minimizar y/o eliminar los factores de riesgo.
- i) Propiciar la participación de los trabajadores y de sus representantes en el comité y subcomité de seguridad y salud en el trabajo, para la elaboración y ejecución del plan integral de prevención de riesgos.
- j) Mantener un programa de vigilancia de la salud de los trabajadores; que incluya: Exámenes médicos de reemplazo, periódicos y de retiro, acorde con los riesgos a que están expuestos en sus labores. Estos exámenes serán practicados, preferentemente, por médicos especialistas en salud ocupacional y no implicarán ningún costo para los trabajadores.
- k) Garantizar a todo trabajador, el derecho a la atención de primeros auxilios en casos de emergencia derivados de accidentes de trabajo o de enfermedad común repentina.
- l) Disponer de un plan de prevención y control de emergencias, a nivel institucional y en cada centro de trabajo. Emergencias derivadas de incendios, sismos y otros fenómenos naturales.
- m) Aplicar estrategias para que las empresas contratistas que brindan los diferentes servicios a la Institución cumplan con la normativa técnico legal vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo.

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

Las Obligaciones de los trabajadores, a más del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la ley, los que por su naturaleza y características del trabajo que se realizan en la Institución, serán las siguientes:

Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo

- a) Participar activamente en la planificación y organización de todas las obras, trabajos y actividades, con la finalidad de que estos se realicen con los máximos niveles de seguridad.
- b) Participar con la experiencia y conocimientos en la elaboración de procedimientos e instructivos y otras disposiciones de seguridad.
- c) Asistir a los actos de formación, capacitación y entrenamiento en temas relacionados a la seguridad y salud en el trabajo.

d) Cumplir y coadyuvar al cumplimiento de los procedimientos e instructivos y más disposiciones de seguridad.

Actuar como responsable de su seguridad, durante la realización de diferentes trabajos y obras.

f) Integrar, cuando sea requerido, el Comité y los Subcomités de Seguridad y Salud en el Trabajo y las comisiones de trabajo sobre prevención de accidentes e incidentes.

g) Integrar las brigadas de Prevención y Control de Emergencias.

h) Entregar la máxima colaboración en los estudios médicos, sociales y psicológicos que se realicen en la sección a la que pertenece.

i) Participar en el control de emergencias en casos de accidentes o incidentes suscitados.

j) Reportar a la jefatura y a la Unidad de Seguridad y Salud, todos los incidentes y accidentes que se hayan producido dentro de sus labores específicas.

k) Utilizar todos los útiles y equipos de seguridad personal y de maniobra, incluida la ropa de trabajo, en la ejecución de sus labores específicas.

l) Realizar únicamente los trabajos para los que han recibido capacitación y entrenamiento suficiente; los mismos que se realizarán con autorización de las jefaturas y cuando se cumplan todos los requerimientos establecidos en los procedimientos e instructivos de trabajo y seguridad.

m) Hacer uso correcto y revisar frecuentemente su equipo de seguridad, y hacer el trámite de sustitución, cuando lo amerite.

n) Respetar y cumplir todas las disposiciones disciplinarias y de seguridad existentes en la empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería.

o) Abstenerse de introducir bebidas alcohólicas y otras sustancias psicotrópicas a los centros de trabajo y de presentarse o permanecer en el trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de drogas.

PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Serán prohibiciones para el personal de la organización, a más de las prohibiciones establecidas en la ley, las que se describe a continuación.

a) Efectuar trabajos sin el debido entrenamiento previo para la labor que van a realizar.

b) Realizar trabajos en los cuales corra peligro su vida o la de sus compañeros.

c) Ingresar a las instalaciones de la empresa o al sitio de trabajo en estado de embriaguez o habiendo ingerido cualquier tóxico.

d) Ingerir bebidas alcohólicas en horario establecido de trabajo, se hace extensible a días pagados con viáticos o sobre tiempos.

e) Fumar o prender fuego en sitios señalados como peligrosos para no causar incendios, explosiones o daños en las instalaciones de la Empresa.

f) Hacer uso del teléfono celular en sitios no permitidos., como instalaciones eléctricas y almacenamiento de combustible.

g) Distraer la atención en sus labores, con juegos, riñas, discusiones, que puedan ocasionar accidentes.

h) Alterar, modificar, reparar o accionar máquinas, instalaciones, sistemas eléctricos, etc., sin conocimiento técnico o sin previa autorización superior.

i) Modificar o dejar inoperante mecanismos de protección en maquinarias o instalaciones.

- j) Dejar de observar las reglamentaciones colocadas para la promoción de medidas de prevención de riesgos.
- k) Realizar cualquier tipo de trabajo, sin uso de los implementos de seguridad personal y de maniobra, y otros requerimientos que garanticen su seguridad, que estén definidos en los procedimientos e instructivos internos de la Empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería.
- l) Dejar de colaborar y participar en forma deliberada en la planificación y organización de los diferentes trabajos, especialmente los trabajos operativos de la Empresa Hacer bromas y juegos que distraigan la atención durante la organización y ejecución de las operaciones, maniobras y otras actividades; en forma directa o mediante los equipos de comunicación oral o a distancia, radio, wolkie tolkie, etc.
- n) Manifiestar expresiones de irrespeto a los clientes y ciudadanos que utilizan las vías.
- o) Destruir las señales y avisos de seguridad, ubicados en sitios estratégicos de las instalaciones de la empresa.
- p) Vender la ropa de trabajo y otros útiles de seguridad que la empresa le proporciona para que realice sus actividades específicas.

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- q) Utilizar ropa de trabajo que no ha sido dotada para su cargo y/o utilizar ropa no sean de la última dotación.
- r) Las prohibiciones establecidas en este Reglamento son aplicables a todo el personal que trabaje bajo dependencia directa o indirecta en empresa.

DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

- a) Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.
Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- b) Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.
Complementariamente, los empleadores comunicarán las informaciones necesarias a los trabajadores y sus representantes sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los mismos.
- c) Los trabajadores o sus representantes tienen derecho a solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y, en caso de considerarlo conveniente, dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección.
- d) Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro

inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.

Los trabajadores tienen derecho a cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y capacitación.

e) Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

f) Los trabajadores tienen derecho a la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

SANCIONES

a) El incumplimiento o inobservancia de las disposiciones definidas en este Reglamento, por parte del personal de dependencia directa, serán motivo de sanciones; se aplicarán de conformidad con lo establecido en los artículos del Código de Trabajo y en el Reglamento de Normas Disciplinarias y de Funcionamiento del Comité de Justicia de la

b) El personal que trabaje bajo dependencia indirecta así como los contratistas y constructores que brindan servicio a la Empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería que no cumplan con este Reglamento serán suspendido sin definidamente.

UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo, dependerá directamente de la Gerencia General, que será dirigida por un profesional en disciplinas afines a la actividad principal de la organización.

La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumplirá las funciones siguientes:

Relacionadas con la Gestión Administrativa.

a) Promover la actualización, por parte de la Gerencia la política y sus estrategias en materia de seguridad y salud para sus trabajadores y otros grupos de interés.

b) Realizar anualmente el plan operativo de seguridad y salud en el trabajo, alineado a la planificación estratégica que mantiene la institución y hacer la evaluación periódica de su implementación en los niveles administrativo, técnico y del talento humano.

c) Elaborar y actualizar los procedimientos e instructivos necesarios para realizar con el máximo nivel de eficiencia la gestión administrativa, técnica, del talento humano y en técnicas operativas relevantes de gran nivel de efectividad.

d) Entregar a la dirección de la institución la ayuda técnica, legal y reglamentaria en materia de seguridad y salud en el trabajo.

e) Elaborar el presupuesto anual de inversión en seguridad y salud en el trabajo

y gestionar su aprobación.

Relacionadas con la Gestión Técnica

f) Realizar continuamente la identificación, medición y evaluación de los

Factores de riesgo; físicos, químicos, mecánicos, biológicos, ergonómicos, psicológicos, sociales y ambientales; por procesos, subprocesos y puestos de trabajo.

g) Elaborar y actualizar en forma permanente los mapas de riesgos en cada proceso y realizar las acciones y obras necesarias de mejora continua, con el fin de mantener niveles altos de seguridad y salud en el trabajo.

h) Participar, con los criterios de seguridad y salud en los proyectos ampliación de instalaciones del Sistema Eléctrico y otros centros de trabajo y garantizar que el control de los riesgos inherentes a la actividad, sea suficiente para evitar accidentes y daños a los medios de trabajo y a los elementos vitales del entorno ambiental.

Relacionada con la Gestión del Talento Humano

i) Coordinar con el área de Capacitación, las acciones de impacto directo en la seguridad y salud; como son la información, capacitación en temas de seguridad, comunicación y promoción de las acciones, programas y resultados de la gestión de seguridad realizados por todos los trabajadores.

j) Participar, con los criterios de seguridad y salud, en la selección técnica, médica y psicológica del personal para su ingreso a la Institución y cambio de puesto de trabajo.

k) Participar en los programas de inducción para información inicial al trabajador, en el momento de ingreso a la Institución o cambio de puesto de trabajo.

PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LA POBLACIÓN VULNERABLE

La empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería seleccionará y administrará la incorporación de personas con competencias suficientes para realizar el trabajo asignado; con alto nivel de eficiencia, calidad y seguridad.

Personal Femenino

La empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería entregará protección al personal femenino en estado de gestación y en edad reproductiva; no permitirá que laboren en lugares donde se realicen actividades de alto riesgo.

Menores de edad

La Empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería, no admitirá, bajo ninguna modalidad de contratación, a menores de edad. Se excluye de esta resolución a los estudiantes de instituciones de educación media que se admita como practicantes, a los que se les permitirá laborar en áreas cuya exposición a riesgos sea mínima.

Personal con discapacidad

La Empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería garantizará la protección a los trabajadores con algún grado de discapacidad y los ubicará en puestos de trabajo donde no existan factores de riesgo que puedan agravar su condición física y salud mental, además se instalarán facilidades que permitan la movilización, de este grupo de trabajadores, con un mínimo de riesgo.

Contratistas y/o constructores

Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo

- a) Se garantizará la atención médica y de primeros auxilios, al personal de la Empresa contratista, en caso de accidente o enfermedad común repentina, que ocurriere mientras presta servicios a la Empresa ENGESIS SAS de servicio de ingeniería
- b) El representante de la empresa contratista deberá presentar a la Unidad de Seguridad y Salud, el certificado de afiliación Seguridad Social, de sus trabajadores.
- c) Las empresas contratistas deberán cumplir con lo siguiente:
 1. Disponer del responsable de seguridad de su compañía un Técnico de Seguridad
 2. Mantener una planificación anual de las actividades a realizarse en materia de seguridad y Salud, documentación firmada por el Gerente de cada empresa.
 3. Disponer de los equipos de protección personal, ropa de trabajo, herramientas y materiales adecuados para su trabajo.
 4. Cumplir con los procedimientos de trabajo y de seguridad establecidos por la Empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería.
- d) Cada área de trabajo de la Institución solicitará a las empresas contratistas, los documentos que avalen el cumplimiento del literal anterior en todos los procesos de contratación pública.

DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO PROPIOS DE LA EMPRESA

Mediante la gestión técnica del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Empresa ENGESI SAS de servicio de ingeniería realizará la administración correcta de la prevención y control de factores de riesgo.

Será responsabilidad de la empresa eliminar y controlar los diferentes factores de riesgo de acuerdo al siguiente orden:

- a) Diseñar y construir los centros de trabajo aplicando los criterios de la prevención de la seguridad y salud de los trabajadores.
- b) Controlar en la fuente: Sustitución y mantenimiento de maquinaria, orden y limpieza, diseño adecuado de los puestos de trabajo, modificación de procedimientos.
- c) Controlar en el medio transmisor: Captación de gases, vapores y otros elementos que causan daño al trabajador, construcción de barreras de contención de contaminantes, aumento de distancia entre emisor y transmisor.
- d) Controlar en el receptor: Capacitación, información, entrega de equipos de protección personal determinados por la Unidad de Seguridad y Salud, que serán de uso obligatorio por parte de los trabajadores.

Factores de riesgo físicos

Electricidad

A más del Reglamento de Seguridad del Trabajo contra riesgos en Instalaciones de Energía Eléctrica Las normas de seguridad para el personal que intervienen en instalaciones eléctricas serán:

- a) Tener una credencial que acredite su conocimiento técnico y de seguridad industrial conforme a su especialización y a la actividad que va realizar.
- b) Estar autorizado por la Empresa para ejecutar el trabajo asignado.

- c) Estar formado en la aplicación correcta de los primeros auxilios especialmente en la técnica de reanimación cardio pulmonar, RCP.
- d) Efectuar trabajos en instalaciones eléctricas inclusive desconectadas por un mínimo de dos personas. El acompañante será un trabajador con experiencia, conocimientos y práctica de primeros auxilios.
- e) Antes de ejecutar trabajos en instalaciones eléctricas, los trabajadores deberán despojarse de todos los elementos metálicos como: anillos, cadenas, pulseras y otros similares.
- f) En todos los trabajos en redes de baja, media y alta tensión, desconectadas, se aplicarán las siete reglas de oro, de aplicación obligatoria:
 1. Elaborar un diagrama unifilar de la instalación donde va a intervenir y que haga constar, en coordinación con el Centro de Control, el plan de consignación.
 2. Abrir los cortes visibles, más cercanos a la zona de trabajo, de todos los circuitos que pueden accidentalmente energizar esta zona, que incluya los cartuchos de baja tensión de los transformadores.
 3. Hacer el bloqueo de los cortes visibles en posición de abiertos mediante el retiro de fusibles, barras, candados y colocando avisos o señales.
 4. Comprobar, a distancia, la ausencia de tensión en cada uno de los conductores utilizando el dispositivo apropiado, que tiene alarma sonora y luminosa.
 5. Instalar, lo más cerca posible de la zona de trabajo, las puestas a tierra y en cortocircuito de todos los conductores de los circuitos abiertos.
 6. Delimitar y señalar físicamente la zona de trabajo. Colocar barandas, conos, usar de chalecos reflectivos, para evitar accidentes de tránsito y atropellamientos.
 7. Hacer constar en el diagrama unifilar, mediante su firma, la conformidad con la consignación eléctrica de la zona a intervenir.
- g) Los trabajos de construcción, mantenimiento y operación de instalaciones eléctricas, en baja, media y alta tensión, se realizarán con los máximos niveles de seguridad y prevención; para lo cual las Jefaturas de las áreas y la Unidad de Seguridad y Salud deberán:
 1. Controlar la aplicación de los procedimientos e instructivos para trabajos en redes energizadas en media y alta tensión.
 2. Elaborar y mantener actualizados todos los procedimientos e instructivos para trabajos específicos en instalaciones eléctricas, que será responsabilidad de las jefaturas de cada área.
 3. Adquirir y mantener en buenas condiciones físicas y dieléctricas los equipos y útiles de trabajo con nivel de aislamiento para trabajos en redes de media y alta tensión.
 4. Adquirir equipos de protección personal de la más alta calidad, entrega al personal con las instrucciones para el uso y mantenimiento.
 5. Conformar correctamente el equipo de técnicos en organización, dirección y realización de trabajos, mediante selección técnica, capacitación
- h) Deberá informarse al Centro de Control, los trabajos a ejecutarse en redes de baja, media y alta tensión deberá informarse al Centro de Control.
- i) Utilizar los guantes aislados para 500 voltios, clase 00 para todo tipo de actividad que se realice en redes energizadas de baja tensión.
- j) Utilizar los guantes aislados para 30.000 voltios, clase 3 para todo tipo de actividad que se realice en redes energizadas de media y alta tensión.

k) Deberán estar correctamente identificados los transformadores, disyuntores, seccionadores y otros equipos en los patios de elevación, patios de maniobras y subestaciones. En estos lugares también deberá estar el respectivo diagrama unifilar actualizado.

l) Se entregará la autorización al personal de otras áreas de trabajo y compañías particulares que ejecuten obras de limpieza, obras civiles de ampliación en las subestaciones y cámaras de transformación, siempre que exista una planificación del trabajo a realizarse en la que se incluirá el control del riesgo de electrocuciones y de daños en los equipos.

m) Se mantendrá cerrados y con candado las puertas de ingreso a las Subestaciones, patio de elevación y de maniobras, que impidan el ingreso de personal que no tiene permiso.

n) Los trabajadores deberán mantener en perfecto estado de funcionamiento y mantenimiento las herramientas y útiles para trabajar en instalaciones eléctricas.

o) Se usará únicamente escaleras de fibra de vidrio aislantes y en buen estado de funcionamiento, para trabajos en instalaciones eléctricas independiente de su nivel de tensión.

p) La Unidad de Seguridad y Salud en coordinación con el Centro de Capacitación, realizará la capacitación y entrenamiento en el aplicación de los procedimientos e instructivos de seguridad; la capacitación también se hará en técnicas de primeros auxilios

q) Para evitar accidentes causados por la electricidad en el personal que trabaja en edificios, talleres, bodegas, laboratorios, etc. se cumplirá con lo siguiente:

1. Capacitar y entregar la instrucción a todos los trabajadores, sin considerar su actividad específica, en el uso correcto de la energía eléctrica, sus peligros y como evitar accidentes

2. Diseñar y construir las instalaciones eléctricas con sistemas de prevención contra contactos eléctricos, en todo centro de trabajo.

3. Realizar mantenimiento preventivo y de reparación de las instalaciones eléctricas, equipos y maquinaria, incluidos los generadores de emergencia, estará a cargo de personal autorizado.

4. Tener equipo, maquinaria y herramienta eléctrica portátil con la debida conexión a tierra.

5. Identificar el voltaje, con avisos de peligro, en todos los tableros de distribución y control eléctrico.

Ruido

Para la prevención y control del riesgo de lesión auditiva y otros efectos en la salud de los trabajadores expuestos a ruido, la Unidad de Seguridad y Salud y el Servicio Médico de Empresa, deberán:

- a) Mantener un programa anual de prevención y protección auditiva.

- b) Incluir en todos los proyectos de construcción, ampliación y modificación de locales y lugares de trabajo, las obras de atenuación del ruido primero en la fuente de emisión. y después en el medio de propagación

- c) Adquirir e instalar transformadores, máquinas y otros equipos eléctricos que tengan incorporados sistemas internos de atenuación del ruido.

- d) Instalar los compresores y generadores de energía eléctrica en locales cerrados con paredes de hormigón u otro material aislante del ruido, donde exista personal expuesto.

- e) Encerrar con medios aislantes del ruido, los generadores y compresores portátiles, para fines de operaciones de soldadura y de alumbrado.

f) Realizar, dentro de los programas de mantenimiento de generadores, turbinas, transformadores, máquinas y demás motores la revisión y ajuste de los sistemas de montaje y funcionamiento máquinas.

g) Realizar periódicamente el estudio de las condiciones y características del ruido que existe en las centrales de generación hidroeléctrica y termoeléctrica, talleres, operación de equipo pesado.

h) Diseñar y construir barreras de atenuación y salas anti ruido, donde el personal pueda realizar pausas de exposición cuando su actividad específica lo permita.

i) Reubicar al personal de centrales de generación, subestaciones y otros lugares con ruido continuo, a espacios más alejados de las fuentes de ruido.

Para la prevención y control del riesgo de lesión auditiva, a nivel de trabajador

Expuesto la Unidad de Seguridad y Salud y el Servicio Médico de Empresa, deberán:

j) En el proceso de selección del personal que laborará en lugares con presencia de ruido superior a 85 decibeles, dB(A), se hará el estudio médico respectivo; para conocer las condiciones fisiológicas y biológicas de trabajar en ese ambiente.

k) Realizar, cada año, el correspondiente estudio médico a todos los trabajadores expuestos a ruido de más de 85 dB(A)

l) Realizar eventos de capacitación, cada año, sobre ejecución de acciones de prevención y protección del ruido evitar la exposición innecesaria y el uso correcto de la protección auditiva.

m) En centrales de generación Termoeléctrica e Hidroeléctrica El uso de protección auditiva, será obligatorio, para el personal de Operación y Mantenimiento.

n) El equipo de protección auditiva que se utilizará, será el que entregue la Institución, de acuerdo al nivel de presión sonora que se necesite atenuar en el determinado lugar de trabajo.

o) En centrales de generación termoeléctrica, donde el nivel de presión sonora supera los 90 dB(A), se mantendrá la jornada laboral de seis horas; como acción de control mediante disminución de tiempo de exposición.

p) Dotar de los equipos de protección auditiva para que toda persona que ingrese a lugares con presencia de ruido utilice de manera obligatoria el equipo de protección apropiada.

Vibraciones

a) Realizar dentro de los programas de mantenimiento de generadores, turbinas, transformadores, máquinas y demás motores, la revisión y ajuste de los sistemas de montaje y funcionamiento.

b) Medir con una frecuencia anual el valor de aceleración de las vibraciones en Centrales de Generación Termoeléctricas e Hidroeléctricas, tractores, cargadoras y volquetes; como una de las acciones para evaluar el riesgo de daño por vibraciones a los trabajadores expuestos.

c) Reubicar al personal de centrales de generación, subestaciones y otros

Lugares con vibraciones, que realicen funciones administrativas, a espacios más alejados de las fuentes de producción de vibraciones.

Para la prevención y control del riesgo de lesiones causadas por vibraciones, en el trabajador expuesto, la Unidad de Seguridad y Salud y el Servicio Médico de Empresa, cumplirán con lo siguiente:

- d) En el proceso de selección de personal que vaya a intervenir en las centrales de generación, se hará el estudio médico respectivo al personal, para conocer si está en condiciones fisiológicas y biológicas.
- e) Al personal que trabaje en centrales y al que opera equipo pesado, se le practicará cada año el respectivo estudio médico y de control de la salud.
- f) Se realizará una vez por año eventos de información e instrucción, sobre prevención y protección contra vibraciones.

Iluminación

Para la prevención y control del riesgo causado por defectos en las condiciones de iluminación de los lugares de trabajo, la Unidad de Seguridad y Salud y el Servicio Médico de Empresa, cumplirán con lo siguiente:

- a) Mantener un programa anual de creación y corrección de las condiciones de iluminación en todos los lugares donde se realizan actividades operativas y administrativas.
- b) Incluir en todos los proyectos de construcción, ampliación y modificación de locales y lugares de trabajo, la instalación de un sistema de iluminación correcta y apropiada para la actividad que se vaya a realizar; con los niveles y tipo de iluminación que los establece el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y Mejoramiento de las Condiciones de trabajo,
- c) Realizar, la valoración oftalmológica permanente a los trabajadores y realizar un estudio de la evolución anual de los resultados.
- d) Realizar, una vez por año, la verificación de los niveles de iluminación y otras condiciones que inciden en la disminución de la fatiga visual y en la ocurrencia de accidentes en los lugares de trabajo y definir el programa anual de mantenimiento de los sistemas de iluminación”.

Incendios; sustancias combustibles e inflamables.

- a) Las personas responsables de realizar el diseño de los proyectos de construcción y ampliación de edificios y centrales de generación, tendrán la obligación de coordinar con la Unidad de Seguridad y Salud, el diseño y construcción de las instalaciones necesarias para detección, alarma, control y extinción de incendios.
- b) Todo centro de trabajo dispondrá de un sistema de prevención y control de incendios y de un plan de control de emergencias por incendio...
- c) Se realizará mantenimiento y operación de las instalaciones de prevención y control de incendios existentes.
- d) Se realizará, por lo menos una vez al año, pruebas y prácticas de simulacros de control de incendios.
- e) Todo trabajador respetará las señales y avisos de prevención de incendios.
- f) Será de responsabilidad del jefe de cada área coordinar con la Unidad de Seguridad y Salud que en cada dependencia se defina y mantenga un programa de capacitación y entrenamiento a su personal, en el uso de los medios de control de incendios.

Factores de riesgo mecánicos

Trabajos en altura

1. Para los trabajos que se realicen con escaleras de ascenso, se deberá realizar la inmovilización de la misma en dos puntos hacia el poste, uno en la parte superior con una cuerda o cinta y otro en la parte inferior a 1.80 metros, con la misma cuerda de la escalera
2. Para los todos los trabajos que se realicen a una diferencia mayor a 1.80 metros del piso se utilizará el arnés de seguridad, específicamente en los vehículos canastilla para trabajos en redes, en mantenimiento de edificaciones, canales, rejillas y compuertas, y en otros trabajos donde las jefaturas consideren necesarios
3. Todo trabajo en altura se realizará con la intervención mínima de dos personas; con la respectiva supervisión.
4. Las características de las escaleras para trabajos en altura serán las siguientes:
 - Material de fibra de vidrio
 - Con aislamiento eléctrico para maniobras en instalaciones eléctricas de baja y media tensión
 - De extensión de dos tramos deslizables, con sistema de polea y seguro.
 - Con zapatas de seguridad revestidas de material sintético con sistema antideslizante.
 - Con peldaños de aluminio, con estrías longitudinales. Plana la parte donde se pone los pies
 - El último peldaño en forma cóncava para apoyo a postes de hormigón o de madera, con cinta de nylon de 1.2 m. para sujeción o amarre al poste.
5. Para la prevención y seguridad en trabajos de Operación y Mantenimiento de instalaciones no relacionadas directamente con redes eléctricas, la Unidad de Seguridad y Salud, con las jefaturas de las áreas respectivas deberán:
 - a) Mantener actualizado el procedimiento y los instructivos para trabajar con seguridad en instalaciones no relacionadas directamente con redes eléctricas; laderas, cubiertas de edificaciones, canales, rejillas y compuertas.
 - b) Seleccionar en forma médica y psicológica al personal que ocasionalmente trabaja en altura; cuidadores hidráulicos, mecánicos industriales, albañiles y mecánicos de mantenimiento.
 - c) Adquirir equipos y útiles de la más alta calidad y confiabilidad para trabajar en laderas, cubiertas de edificios, canales, puente guía y otros lugares.
 - d) Realizar cada año un programa de capacitación y entrenamiento en técnicas para trabajar en laderas, canales, cubiertas y techos.
 - e) Mantener en buen estado las barandas de seguridad y otros medios existentes en filos de canales, reservorios que están instalados para evitar caídas. Diseñar y construir barandas en los lugares que son necesarios
 - f) Mantener y conservar en lugares apropiados los útiles y medios de trabajo en altura, para evitar daños y que se encuentren en buenas condiciones al momento de utilizarlos.
 - g) Seleccionar y autorizar la realización de los trabajos en altura, únicamente al personal que no tiene impedimentos de salud, edad y otras razones definidas en el informe de estudio médico y psicológico.

Movilización de cargas pesadas y equipos para elevación

Para la prevención y seguridad en operaciones y maniobras en la movilización de cargas pesadas, la Unidad de Seguridad y Salud, con las jefaturas de las áreas respectivas deberán:

- a) Mantener actualizado el procedimiento y los instructivos de levantamiento y movilización de cargas pesadas como vehículos e mantenimiento, postes, transformadores, partes y piezas de máquinas y otras como grúas plataforma, puentes grúa, tecles y montacargas.
- b) Capacitar y entrenar al personal en la práctica del procedimiento e instructivos de levantamiento y movilización de cargas pesadas
- c) Gestionar la capacitación del personal a fin de que los operadores de grúas obtengan la credencial que habilite la operación de equipo de izar y mover cargas pesadas

Transporte de personal

- a) Se capacitará al personal de que conduce vehículos en seguridad en el tránsito y manejo defensivo.
- b) El área respectiva mantendrá un programa anual del mantenimiento de todos los vehículos de la organización.
- c) Se debe conducir los vehículos de la empresa solo si tiene autorización del área de Talleres y Transportes.
- d) Se respetará y cumplirá la ley y reglamentación de tránsito vigente.
- e) No se llevará personas en los cajones de las camionetas, ni en las plataformas de los vehículos pesados.
- f) Los choferes de los vehículos mantendrán siempre una actitud de respeto y consideración a los ciudadanos.
- g) El área de Talleres y Transportes verificará que todos vehículos estén siempre equipados con: extintor, botiquín, elementos de señalización (conos o triángulos, banderolas rojas) y tranqueras, antes de entregar los vehículos a los usuarios
- h) No se transportará en los vehículos a personal que no pertenezca a la empresa.
- i) Los vehículos contratados para el transporte de personal deberán cumplir con las disposiciones de la ley de tránsito vigente.
- j) Los vehículos contratados para las diferentes áreas deberán tener: Luces giratorias, extintor, botiquín de primeros auxilios, luz reflectora (spotlight), conos reflectivos para señalización y espacios adecuados para la conservación de los equipos y herramientas de trabajo.
- k) Se utilizará siempre el cinturón de seguridad, al manejar todo tipo de transporte, así como también los acompañantes o pasajeros.
- l) Cuando se esté realizando mantenimiento o cambio de llantas de los vehículos siempre se usará tranqueras para evitar movimientos involuntarios, de los vehículos, se procederá de la misma forma para los vehículos que estén prendidos y estacionados.

Ingreso a espacios confinados

Para la prevención y seguridad al trabajar en espacios de ingreso controlado y restringido la Unidad de Seguridad y Salud, junto con las áreas respectivas deberán:

- a) Mantener actualizado el procedimiento e instructivos de seguridad para trabajar en espacios confinados y otros de ingreso controlado; como subestaciones eléctricas, túneles, patios de elevación, patios de maniobras, áreas de almacenamiento de combustibles, sala de motores, sala de generadores y otros.

- b) Ingresar a subestaciones, cámaras de transformación, áreas de almacenamiento de combustibles, centrales de generación de energía eléctrica, túneles y canales, si se dispone del permiso o autorización respectiva.
- c) Todo permiso de ingreso será concedido, previo conocimiento del trabajo a realizar.
- d) Toda persona que necesite ingresar deberá conocer, informarse y respetar las Normas de seguridad que exista en el lugar.
- e) La permanencia en Subestaciones de personal no relacionado con la operación y mantenimiento estará permitida con la guía y supervisión de algún técnico de esa área.
- f) El ingreso a los túneles existentes en el sistema de generación hidroeléctrica se realizará con la autorización del jefe de las centrales hidroeléctricas; previas a que se creen y se mantengan las condiciones de completa seguridad.
- g) El ingreso a los sitios de almacenamiento de bunker, gasolina y diesel, considerados como espacios confinados que dispone la institución, el ingreso se hará previo a que se creen y se mantengan las condiciones de completa seguridad, que serán las siguientes:
 1. Disponer de la orden de trabajo, extendida por el Director de Administración de activos y Bienes, donde se describa claramente del procedimiento sobre el trabajo que se va a realizar.
 2. Disponer de medios de seguridad personal, como es la protección de la cabeza, con el casco de seguridad y calzado de seguridad.
 3. Disponer de medios de protección de las vías respiratorias, dependiente del ambiente existente en el bunker si el tiempo de permanencia es inferior a 10 minutos y con equipo autónomo si el tiempo de permanencia es superior a 10 minutos.
 4. Disponer de ropa apropiada para ingresar y permanecer en el lugar; no se considera apropiado la ropa de vestir formal.
 5. Ingresarán al bunker, mínimo dos personas; con la finalidad de que se ayuden en caso de emergencia, por accidente o asfixia.

Orden y limpieza en las áreas de trabajo

- a) Mantener un programa de orden y limpieza, señalización e identificación, todas las áreas de trabajo serán responsables de cumplir con esta disposición para evitar accidentes como caídas de diferente nivel, atrapamientos, cortes, incendios y otros.
- b) Realizar periódicamente charlas de capacitación a todo el personal, sobre la forma de mantener orden en cada lugar de trabajo y el respeto de las señales de peligro, de áreas de circulación, de salida de emergencia y otras relacionadas con el orden y aseo..

Máquinas y herramientas

- a) Realizar periódicamente capacitación y entrenamiento en la práctica del procedimiento y los respectivos instructivos de operación.
- b) Operar las máquinas y herramientas solamente por personal con experiencia y autorización.
- c) Adquirir las herramientas manuales de accionamiento eléctrico o mecánico, con especificaciones que reúnan las máximas condiciones de seguridad y calidad.
- d) Conservar las protecciones y barandas de seguridad contra accidentes, en manos, ojos y otras partes de cuerpo, de todas las máquinas y equipos.

- e) Identificar con señales los comandos manuales y de pie, para que no den lugar a equivocaciones.
- f) Ubicar junto a cada máquina una lámina con las instrucciones y esquema de operación.
- g) Todas las máquinas eléctricas tendrán conexión de puesta a tierra, para protección de contactos eléctricos indirectos
- h) Realizar la planificación anual del mantenimiento de las máquinas y herramientas, esta actividad será responsable cada área. Factores de riesgo químicos

Humos, vapores y gases

- a) En las operaciones donde se produzcan emanaciones de humos, vapores y gases, siempre se realizará acciones técnicas preventivas para reducir la concentración de estos contaminantes, como son los gases de chimenea, CO, CO₂, NO_x, CO_x de las centrales térmicas de la Empresa.
- b) En todos los lugares donde se realicen operaciones de soldadura, pintura, y otras donde se generen gases, vapores y humos, se realizará en espacios libres y se diseñará sistemas de captación y transporte a lugares alejados de estos contaminantes de los lugares de trabajo.
- c) Diseñar y construir medios para encerrar y aislar los lugares donde se realicen operaciones con producción y dispersión de estos contaminantes.
- d) Verificar cada año que los sistemas de captación y transporte de humos, gases y vapores funcionen correctamente.

En el medio de transporte, para evitar la propagación por el aire.

- e) Aislar del proceso de producción las operaciones de pintura, suelda y otras que desprendan humos, vapores y gases, para disminuir el número de expuestos y sus efectos. A nivel de trabajador expuesto.
- f) Realizar periódicamente eventos de información sobre prevención y seguridad contra gases, vapores, humos y aerosoles líquidos.
- g) Realizar periódicamente estudios médicos y de control de la salud
- h) Entregar los medios más apropiados para protección personal de las vías respiratorias y de contacto con la piel.

Sustancias químicas en estado sólido, líquido y gaseoso

Para la prevención y control de accidentes y lesiones en el transporte, almacenamiento, manipulación, trasvase y uso de productos químicos sólidos, líquidos y gaseosos; CO₂, HF₆, NO₂, aceite dieléctrico, diesel, gasolina, aceite lubricante, fluido hidráulico y otros, se realizará lo siguiente:

- a) Estudiar la sustitución de los productos sólidos y líquidos con alto grado de toxicidad por otros menos tóxicos o sin ningún grado de toxicidad.
- b) Mantener programas de manejo adecuado de productos químicos en las áreas donde se maneje estos productos.
- c) Disponer de las hojas de datos de seguridad de los productos químicos que se adquieran y usen en la institución.
- d) Seguir las recomendaciones del fabricante, para evitar derrames y otros accidentes, en el almacenamiento, manipulación y uso de los productos químicos.
- e) Almacenar correctamente etiquetados los envases con productos químicos; con identificación y normas de seguridad para el transporte y utilización.

- f) Realizar periódicamente la capacitación al personal que realiza actividades de almacenamiento, transporte, trasvase y utilización de productos químicos.
- g) El transporte, manipulación y uso de productos químicos, lo hará solamente personal capacitado y entrenado en seguridad. Esta operación lo harán mínimo dos personas y será una actividad supervisada por el responsable de cada área.

Factores de riesgo biológico

Agua y alimentos

- a) Precautelar la calidad del agua para consumo directo y aseo de los trabajadores en los centros de trabajo.
- b) La Empresa dispondrá de la suficiente cantidad de agua potable para su consumo, especialmente en sitios que por sus condiciones climáticas sean de imperiosa necesidad.
- c) El servicio Médico mantendrá un programa de control de la calidad y suministro de agua para consumos humanos.
- d) No se permitirá la alimentación en los puestos de trabajo.

Baterías sanitarias y vestidores

- a) Mantener un programa de vigilancia y control de las condiciones sanitarias de las instalaciones para aseo personal en todos los centros de trabajo
- b) Garantizar que las baterías sanitarias y los vestidores permanezcan en buen estado y en condiciones higiénicas adecuadas.

Manipulación de desechos

- a) El servicio médico se encargará de realizar programas para prevención de enfermedades a los trabajadores expuestos a virus, hongos, bacterias, insectos, ofidios, microorganismos y otros que sean nocivos para la salud.
- b) Dotar al personal de los medios de protección necesarios para trabajos específicos que tengan riesgo de contaminación biológica
- c) Suministrar en forma periódica las vacunas preventivas (difteria, tétanos, hepatitis A y B, influenza, tifoidea, etc.)
- d) Mantener un programa de manejo correcto de los desechos.
- e) Realizar un control periódico de las plagas, roedores e insectos en las instalaciones y sus alrededores.

Bioseguridad

- a) Se utilizará permanentemente guantes para cuando se va a estar en contacto con sangre o fluidos corporales, ven funcionales, los mismos que serán reemplazados después del contacto con cada paciente.
- b) Se deberá realizar el lavado de manos y otras superficies cutáneas expuestas, en forma adecuada luego de retirarse los guantes.
- c) Se mantendrá recipientes especiales y sitios específicos para almacenar agujas, bisturís y otros desechos de uso médico.
- d) Se utilizará mecanismos adecuados para la desinfección y esterilización.

Animales peligrosos

- a) En medida de lo posible se evitará el contacto con animales peligrosos.
- b) Los trabajadores tendrán acceso a sueros, medicamentos y antídotos en caso de mordedura.

Factores de riesgos ergonómicos

Control de los riesgos ergonómicos

- a) Todos los centros de trabajo, mantendrán condiciones favorables de iluminación, acústicas, de tonalidad de colores, temperatura y humedad, muebles y otros elementos posicionales que favorezcan el confort y comodidad.
- b) Se mantendrá un programa de entrenamiento y control permanente en el levantamiento, transporte y manejo en forma correcta de cargas y objetos.
- c) Adquirir materiales, elementos, dispositivos y otros, de manipulación manual de un peso máximo de 23 Kg, cada área será responsable de realizar la adquisición con esta característica.
- d) Levantar manualmente cargas máximas de 23 Kg, para cargas superiores deberá realizarse entre 2 o más personas.
- e) El procedimiento correcto para el levantamiento manual de cargas será el siguiente:
 1. Planificar el levantamiento
Utilizar las ayudas mecánicas precisas siempre que sea posible.
Solicitar ayuda de otras personas si el peso de la carga es excesivo.
Tener prevista la ruta de transporte y el punto de destino final del levantamiento, retirando los materiales que entorpezcan el paso.
Usar la vestimenta, el calzado y los equipos dotados por la institución
 2. Colocar los pies.
Separar los pies para proporcionar una postura estable y equilibrada para el levantamiento, colocando un pie más adelantado que el otro, en la dirección del movimiento
 3. Adoptar la postura de levantamiento
Doblar las piernas manteniendo en todo momento la espalda recta, y mantener el mentón metido.
No flexionar demasiado las rodillas.
No girar el tronco ni adoptar posturas forzadas.
 4. Agarre firme
Sujetar firmemente la carga empleando ambas manos y pegarla al cuerpo. El mejor tipo de agarre sería un agarre en gancho, pero también puede depender del tipo de carga que se manipule, lo importante es que sea seguro.
 5. Levantamiento suave
Levantar suavemente, por extensión de las piernas, manteniendo la espalda recta.
No dar tirones a la carga ni moverla de forma rápida o brusca.
 6. Evitar giros Procurar no efectuar nunca giros, es preferible mover los pies para colocarse en la posición adecuada.
 7. Carga pegada al cuerpo
Mantener la carga siempre pegada al cuerpo durante el levantamiento y el transporte.
 8. Depositar la carga

Depositar la carga suavemente y después acomodarla si es necesario realizando levantamientos espaciados.

f) Realizar el estudio y control periódico de la salud de todos los trabajadores, en lo relacionado con lesiones crónicas causadas por factores de ergonómicos.

Factores de riesgos psicosociales

Para la prevención y control de daños en la salud por factores psicosociales el Servicio Médico de Empresa realizará:

Prevención primaria en riesgos psicosociales

- a) Mantener un programa de acciones especiales y tratamiento de la salud física y emocional, al personal que trabajo en turnos y jornada nocturna.
- b) Mantener un programa de capacitación en técnicas de planificación, organización, supervisión y dirección de la ejecución de los trabajos
- c) Mantener un programa de promoción de la salud mental en el trabajo, promoviendo un clima laboral más humanizado.
- d) Diseñar puestos de trabajo con buenas condiciones psicosociales.
- e) Mantener un programa de sensibilización y cambio de actitudes.
- f) Mantener un programa de prevención y control del alcoholismo.

Prevención secundaria en riesgos psicosociales

- a) Mantener un programa de psicología del trabajo.
- b) Mantener un programa de sensibilización hacia la prevención.
- c) Evaluar continuamente las condiciones del clima laboral.
- d) Realizar acciones de prevención en el grupo de trabajadores con enfermedad de alcoholismo.

Prevención terciaria en riesgos psicosociales

- a) Dar asesoramiento e implementar acciones de readaptación al trabajo a los trabajadores que padecen o han padecido acontecimientos importantes en la realización de sus actividades específicas.
- b) Formar grupos de auto ayuda psicosocial.
- c) Realizar gestiones de tratamiento especializado a los trabajadores categorizados como bebedores crónicos.

Prevención del VIH- SIDA. El Servicio médico de empresa será responsable de la prevención y respuesta al VIH-SIDA, en los siguientes aspectos:

- a) Implementar programas de prevención y tratamiento del VIH- SIDA
- b) El programa estará compuesto por los siguientes aspectos:
 - Información sobre la forma de contagio
 - Educación, sensibilización y promoción de las medidas prácticas para prevención.
 - Información sobre la forma de contagio
 - Concientización sobre las consecuencias en el trabajador, la familia y la sociedad en general.
 - Incentivo a la realización de la prueba voluntaria del VIH-SIDA
 - Forma conductual de los trabajadores determinados con VIH positivo
 - Jubilación voluntaria por enfermedad

- Determinación de procedimiento para evitar la no discriminación por parte del empleador y por parte de los compañeros de trabajo.
- c) Coordinar con los organismos de Salud Pública para cumplir con la legislación vigente.
- d) Evaluar periódicamente el impacto del programa de prevención y tratamiento del VIH-SIDA e implementar acciones de readaptación al trabajo a los trabajadores que padecen o han padecido acontecimientos importantes en la realización de sus actividades específicas.

DE LOS ACCIDENTES MAYORES

Mantener planes de emergencias y contingencias actualizadas y operativas en todos los centros de trabajo aprobados por el cuerpo de bomberos, que incluyan la forma de actuación en emergencias tales como incendios, sismos, deslaves, inundaciones y erupciones volcánicas.

. Para la prevención de accidentes mayores que pueden causar daños a los trabajadores y bienes materiales de la institución se procederá con el siguiente:

Antes de la emergencia

- a) Todas las instalaciones de recepción y almacenamiento de diesel, crudo reducido y gasolina, dispondrán de un programa permanente de mantenimiento de sistemas fijos de retención y recuperación de derrames.
- b) Se dispondrá de un programa permanente de mantenimiento de las instalaciones de recepción y almacenamiento de diesel, crudo reducido y recepción gasolina
- c) Se mantendrá actualizado el plan de respuesta a emergencias y de contingencia para casos de sismos, erupciones volcánicas, terremotos, inviernos intensos, temporada de vientos fuertes y otros fenómenos naturales.
- d) Todo centro de trabajo, centrales de generación, campamentos, subestaciones y edificios, dispondrán de un plan de prevención y control de emergencias y contingencias, con su respectivo procedimiento e instructivos.
- e) En todos los centros de trabajo, se realizarán periódicamente eventos de práctica de simulacro para el control de emergencias por fenómenos naturales o accidentes causados por factores de riesgo existentes en el lugar.
- f) Todo trabajador antes de ingresar a un centro de trabajo, que no es su lugar habitual de trabajo laboral, se informará y será informado del plan de respuestas a emergencias existentes.
- g) Mantener relaciones ayuda mutua con las instituciones de apoyo y socorrismo, como, Secretaría Nacional de Riesgos, Cruz Roja, Cuerpos de Bomberos, y otros organismos de seguridad ciudadana.

Durante la emergencia

- h) Seguir los pasos acordados en el plan de emergencias de cada instalación edificio o central.
- i) Iniciar las alarmas de aviso de emergencias, informar a las respectivas brigadas de la emergencia y a los organismos de ayuda
- j) Usar los medios disponibles contra incendio para controlar los mismos.
- k) No arriesgarse inútilmente cuando la emergencia sale de control.

Después de la emergencia

- l) Mantener un plan de contingencias para que el centro de trabajo donde sufrió la emergencia retome las actividades normales

- m) Asegurar que existan controles adecuados para un reinicio de actividades en el menor tiempo posible.
- n) Asegurar que no se presenten riesgos adicionales al momento de remediar lo dañado por la emergencia

DE LA SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD

Para la prevención y control de los riesgos de accidentes y otro tipo de daños a la salud, mediante la aplicación de la técnica de señales de seguridad.

Todo centro de trabajo dispondrá y ejecutará un programa de señalización y avisos de seguridad.

- a) Se diseñará las señales de seguridad y ubicará de conformidad con las disposiciones que constan en la Norma.
- b) El mantenimiento y conservación de las señales, identificaciones y avisos de seguridad estará bajo la responsabilidad del jefe del respectivo del lugar de trabajo.
- c) Las principales señales que se instalarán en los centros de trabajo, dependiendo del riesgo que se necesite evitar o controlar:

Señales de prohibición: están representadas por un círculo con una franja de color roja e indican la prohibición de ingresar o de realizar alguna actividad.



Señales de obligación: representadas por un círculo azul y fondo de color blanco y significa la obligatoriedad de utilizar el equipo de protección.



Señales de advertencia: representadas por un triángulo negro con fondo amarillo y pictograma y letras negras y advierte el peligro de una área u operación.



Señales de seguridad: representadas por un rectángulo o cuadrado con fondo verde símbolo blanco e indican salidas de emergencia, rutas de escape.



éctricos
ecánicos
viles
nbiales

ENGESI SAS
servicios de ingeniería

Señales de prevención y control de incendios



FLUIDO	CATEGORÍA	COLOR	
Agua	1	Verde	
Vapor de agua	2	Gris-plata	
Aire y oxígeno	3	Azul	
Gases combustibles	4	Amarillo ocre	
Gases no combustibles	5	Amarillo ocre	
Ácidos	6	Anaranjado	
Álcalis	7	violeta	
Líquidos combustibles	8	café	
Líquidos no combustibles	9	Negro	
Vacio	0	Gris	
Agua o vapor contra incendios	-	Rojo de seguridad	
GLP (gas licuado de petróleo)	-	blanco	

Señalización de tuberías. Se realizará la señalización según la norma a todo trabajador, como requerimiento para ingresar a la Institución, se le someterá a los exámenes médicos pre-empleo: el que tendrá relación con el lugar y tipo de trabajo a realizar, con el objetivo de conocer el estado de salud y su grado de aptitud para realizar las actividades específicas del puesto de trabajo.

A todos los trabajadores se los practicará exámenes especiales ocupacionales, periódicamente, dependiendo del lugar y tipo de actividad, con la finalidad de detectar a tiempo posibles daños a su salud y realizar las acciones de control respectivas.

A los trabajadores que opten por cambiarse de actividad y sitio de trabajo, se los someterá a exámenes médicos especializados, para conocer si está apto para realizar la nueva actividad, desde el punto de vista de salud.

Se realizará exámenes de retiro a los trabajadores que terminen su relación laboral con la Institución, para conocer su estado de salud, con la finalidad de justificar reclamos o demandas posteriores a la empresa por parte de los trabajadores que terminan la relación laboral. .

A todo trabajador, se le hará conocer el resultado de los exámenes médicos de laboratorio y estudios especiales, practicados con motivo de la relación laboral; los trabajadores tendrán derecho a la confidencialidad respecto a los resultados en referencia.

DE LA INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

Todo trabajador que ingresa a la organización recibirá información sobre la misión, visión y objetivos rectores y actividades principales de la institución y la correspondiente información, capacitación en seguridad especializada para su actividad y lugar de trabajo.

Todo trabajador recibirá información y capacitación en prevención y control de riesgos existentes en su lugar de trabajo y en los temas de seguridad que son de interés colectivo; prevención de incendios, prevención de riesgos eléctricos, primeros auxilios y protección contra fenómenos naturales

A todo trabajador que opte por cambio de actividad, se le capacitará en prevención y control de riesgos existentes en esta actividad y lugar.

A todo trabajador que ingrese a los diferentes procesos de trabajo, las jefaturas respectivas capacitarán sobre los instructivos y procedimientos de trabajo y de seguridad aplicables en cada área.

La empresa realizará la difusión y promoción del Manual de Bolsillo, del

La empresa realizará una permanente campaña de información de control de riesgos, con boletines, trípticos, correos electrónicos y señalización.

Cada área de trabajo realizará la edición, difusión y capacitación de los procedimientos e instructivos de trabajo y de seguridad aplicables a las actividades de cada área.

DE LA GESTIÓN AMBIENTAL.

Para la eficiente gestión ambiental con los más altos niveles de responsabilidad social y de relación con los organismos rectores y de control.

Se elaborará y mantendrá en permanente implementación los Procedimientos e Instructivos de:

a) Manejo y destino final de desechos sólidos; que incluirá las principales medidas de prevención y control, que son las siguientes:

Disminuir la generación de desechos sólidos

Reciclar y reutilizar materiales sólidos

Clasificar los desechos sólidos en orgánicos, inorgánicos, plásticos, vidrios y otros

Depositar en los sitios y recipientes asignados al tipo de desecho

Entregar al gestor ambiental de desechos sólidos para el destino final

b) Manejo y destino final de desechos líquidos; de combustibles, aceites y lubricantes. Que incluirá las siguientes actividades de prevención y control:

Disminuir la generación de desechos líquidos

Reciclar y reutilizar los desechos líquidos que tengan esta posibilidad.

Almacenar en sitios y recipientes construidos para este fin

Entregar los desechos líquidos al gestor ambiental para su destino final

c) Control de emisiones de gases y material particulado, las actividades de prevención y control serán las siguientes:

Disminuir la contaminación mediante la afinación los motores de combustión y quemadores

Monitorear la concentración de las emisiones

Reportar la magnitud y características de las emisiones a los organismos de control, ambiental

d) Manejo y destino final de aceites dieléctricos, las actividades de prevención y control serán las siguientes:

Etiquetar los equipos y recipientes que contienen aceites contaminados

Evitar derrames de aceites dieléctricos

Reutilizar los aceites mediante tratamiento físico para recuperar el nivel de aislamiento eléctrico

Almacenar en recipientes asignados para el efecto, los aceites que ya puedan reutilizar.

Entregar los aceites considerados como desechos al gestor ambiental para su destino final

Todas las obras de construcción de Subestaciones, Centrales de

Generación, líneas de transmisión y otras obras eléctricas; se realizarán previo el estudio de impacto ambiental y la autorización de las respectivas instituciones de control.

En todo centro de trabajo se mantendrá un programa especial de control de impacto ambiental.

DISPOSICIONES GENERALES

Será obligación de los trabajadores, antes de iniciar sus actividades específicas, utilizar correctamente la ropa de trabajo, el calzado de seguridad, elementos de protección personal como: protección de la cabeza, protección auditiva, protección ocular, protección facial, protección de vías respiratorias, protección de manos, chalecos reflectivos y otros elementos de protección entregados por la organización.

Esta disposición será de cumplimiento obligatorio, también para las jefaturas, supervisores, personal de fiscalización y demás trabajadores que se encuentren en los sitios de trabajo de las áreas operativas, laboratorios, talleres, bodegas, centrales de generación de energía, subestaciones, agencias y otros.

Será obligatorio el uso de la última dotación anual de ropa de trabajo y calzado de seguridad, para el personal operativo.

Estará prohibido a los trabajadores usar ropa e implementos que no hayan sido proporcionados por la empresa, para el desarrollo de las actividades laborales.

Los equipos de protección personal y colectiva que proporcione la empresa a sus trabajadores para cada tipo de actividad, serán de uso obligatorio de los trabajadores y no será objeto de préstamo, cambio, compra, venta o destrucción dolosa.

El presente Reglamento entrará en vigencia desde la fecha de aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales. El mismo que será reformado cada dos años por el Ing .Rolando Lázaro Ascanio

5. CONCLUSIONES

Se logró hacer el análisis de la situación interna de la empresa, con el objetivo de verificar su organización y así mejorar su funcionamiento y crecimiento económico.

Se diseñaron herramientas administrativas como la misión, visión y principios corporativos, con el fin de lograr una mejor organización y marcha comercial y así evitar la afectación de la entidad, y propender por un adecuado direccionamiento.

Se creó el organigrama lo que facilita a la empresa tener unas líneas claras de dirección internamente definidas, y así evitar la dualidad de funciones y descontrol en las órdenes impartidas.

Se propuso un manual de funciones donde se especifica las actividades de cada empleado, con el objetivo, que conozca el perfil que debe cumplir para aspirar a un cargo dentro de la empresa, del mismo modo un manual de procedimientos explicando la forma de realizar sus labores en cada cargo, como también un reglamento interno, teniendo la posibilidad de regular las relaciones internas y así contribuir a una sana convivencia en el trabajo dirigiéndose a un objetivo común.

6 RECOMENDACIONES

Es indispensable continuar realizando análisis de la situación actual de la empresa para conocer su funcionamiento y así verificar sus falencias y proceder a implementar alternativas que mejoren la labor diaria.

Se recomienda dar la importancia apropiada a las herramientas administrativas diseñadas como son la misión, visión y objetivos corporativos ideales para el funcionamiento administrativo de la empresa ENGESI Servicios de Ingeniería.

Es precisos que se tenga en cuenta el organigrama, manual de funciones, procedimientos, dándolos a conocer a los empleados y directivas de la empresa, con el fin que conocer la empresa y se genere sentido de pertenencia, como también se debe ir ampliando dichos manuales con el ingreso de nuevos empleados.

Es importante que se realicen capacitaciones a los empleados, para que conozcan la empresa y las herramientas administrativas diseñadas, logrando con esto el avance económico y financiero de la misma.

BIBLIOGRAFÍA.

- ALFORD, R. Los poderes de la teoría; capitalismo, estado y democracia. (Buenos Aires: Argentina: Editorial Manantial, 2009).
- ANZOLA, S. Administración de pequeñas empresas. Edición Mc Graw Hill. México. 2012. p 21
- BALESTRINI, M. Como se elabora el Proyecto de Investigación. (5a. ed.) Caracas: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. 2001.
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 de 1971. Por la cual se expide el Código de Comercio. Editorial norma, 2001. p 5
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración Proceso Administrativo 3ed Mc Graw - Hill, 2006. p 1
- DURÁN, P. La Importancia del Clima Organizacional en el Éxito de las Empresas. Chile. 2014.
- HUAMAN QUINCHO, Balbina. Estudiante de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de ICA - Perú 2005. P 14
- MONTOYA RESTREPO, I. A., Montoya Restrepo, L. A., & Pineda Rojas, P. E. (2002). Las teorías administrativas y su aplicación en Xerox de Colombia. Innovar, p 100.
- PÁEZ GARCÍA, Luis Eduardo. Historia de la Región de Ocaña. Jaguar Group Producciones. Bogotá, 2009. P 23
- REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución política de Colombia. Bogotá. Edición Cupido. 2013. P 25
- RODRÍGUEZ, J. Gestión tecnológica y de cadena de suministros: Impacto en el desempeño competitivo de las empresas fabricantes de componentes de automoción. Tesis de Doctorado en Proyectos de Innovación Tecnológica, Universidad Politécnica de Cataluña. 2011. P 14
- ROCHEL OJEDA, Jesús Armando. Historia empresarial colombiana. Editorial Bóchamela. Bogotá. 2000. P 24
- ROBBINS, S.P. Comportamiento organizacional, Tercera edición person Educación, Madrid. 2010. P 41

SALCEDO TORRES, Norleiby. Estudio administrativo de la empresa “la cantera el lago” dedicada a la explotación de material para la construcción en el corregimiento de aguas claras para mejorar su estructura organizacional. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. 2011. P 17

TRILLOS NAVARRO, Yesica Tatiana. Propuesta del diseño de la estructura organizacional de la cooperativa de transportadores de servicios públicos integrados para el bien de la comunidad “Cootraserpic Ltda”. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. 2013. P 8

VALENTÍN AZOFRA & Ana. Nociones de economía y empresa. Editorial Teledasa. 2013. P 7

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

AVELAR&CASTILLO. Consultores asociados. Desarrollo organizacional [En línea], (2 de Enero de 2014), disponible en < <http://www.avelarcastillo.com/desarrollo-organizacional.html> > p 1

CATEDU. Evolución de la organización empresarial. [En línea] (Agosto 10 de 2015), disponible en <http://educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/2750/2794/html/11_evolucion_de_la_organizacin_empresarial.html> p 1

CARLOS ORNELAS, Carmen Estela es Doctora en Administración por la Universidad Autónoma de Aguascalientes, está adscrita al Instituto Tecnológico de Aguascalientes ubicado en Av. Tecnológico, Fracc. Bona Gens. Aguascalientes, Ags. México. Cultiva la línea de Investigación de gestión de la calidad y de la cadena de suministros. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Correo electrónico: carmenestela@yahoo.com

DE ALBA, Laura. ¿Cuál es el significado de estructura organizacional? [En línea] (2015), disponible en <<http://pyme.lavoztx.com/cul-es-el-significado-de-estructura-organizacional-4749.html>> p 1

K Arturo. La misión de una empresa. [En línea] (última actualización: 03-05-2014 2014), disponible en <<http://www.crecenegocios.com/la-mision-de-una-empresa/>> p 1

PALOMARES, Carlos. Teoría de confianza. [En línea] (27 de Noviembre de 2012), disponible en <<https://fullmyhenxu.wordpress.com/teoria-de-confianza-27/>> p 1

ANEXOS



Anexo A. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Engesi servicios de ingeniería de la ciudad de Ocaña.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Engesi servicios de ingeniería de la ciudad de Ocaña.

Objetivo. Diseñar la estructura organizacional de la empresa ENGESI Servicios de Ingeniería de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

1. ¿Usted de quien recibe órdenes?

2. ¿Sus funciones están establecidas en un manual?

SI _____ NO _____

3. ¿Qué funciones desempeña?

_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____

4. ¿A usted le han capacitado en cuanto al procedimiento que debe seguir en el desempeño de las labores?

SI _____ NO _____

5. ¿Usted conoce cuáles son sus derechos como empleado?

SI _____ NO _____

6. ¿Actualmente La empresa cuenta con misión, visión y principios corporativos?
SI_____ NO_____

7. ¿Se cuenta con un organigrama, el cual direcciones la estructura de la empresa?
SI_____ NO_____

8. ¿Se cuenta con un reglamento interno de trabajo?
SI_____ NO_____

9. ¿La empresa cuenta con un Manuel de funciones?
SI_____ NO_____

10. ¿La empresa cuenta con un Manuel de procedimientos?
SI_____ NO_____

11. ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?

12. ¿Cuáles son las debilidades de la empresa?

¡Gracias por su colaboración!



Anexo B. Entrevista dirigida al gerente de la empresa Engesi servicios de ingeniería de la ciudad de Ocaña.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

Entrevista dirigida al gerente de la empresa Engesi servicios de ingeniería de la ciudad de Ocaña.

Objetivo. Diseñar la estructura organizacional de la empresa ENGESI Servicios de Ingeniería de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

1. ¿Actualmente La empresa cuenta con misión, visión y principios corporativos, que ayuden a organizar mejor las labores y el servicio prestado a la comunidad?

SI _____ NO _____

2. ¿Se cuenta con un organigrama, el cual direcciones la estructura de la empresa?

SI _____ NO _____

3. ¿Se cuenta con un reglamento interno de trabajo?

SI _____ NO _____

4. ¿Usted cree que proponer una estructura administrativa ayudaría a la empresa a organizarse y mejorar los procesos?

SI _____ NO _____

5. ¿La empresa cuenta con un Manuel de funciones?

SI _____ NO _____

6. ¿La empresa cuenta con un Manuel de procedimientos?

SI _____ NO _____

7. ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?

8. ¿Cuáles son las debilidades de la empresa?

¡Gracias por su colaboración!

Anexo C. Manual de procedimientos elaboración y control de documentos.

Ver archivo adjunto.

Anexo D. Manual procedimiento quejas, reclamos y procedimientos.

Ver archivo adjunto.

Anexo E. Procedimiento de selección de personal.

Ver archivo adjunto.

Anexo F. Procedimiento de mercadeo.

Ver archivo adjunto.

Anexo G. Proceso generación de permisos y orden de compra.

Ver archivo adjunto.

Anexo H. Reglamento interno

Ver archivo adjunto.