	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(87)

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	Juan David Picón Pérez		
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas y Económicas		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Administración de Empresas		
<b>DIRECTOR</b>	Mag. Willigton Sanjuán Muñoz		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Acompañamiento a las actividades administrativas de la empresa CISA Engineering Extreme S.A.S de Rio de Oro.		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Accompaniment to the administrative activities of the company CISA Engineering Extreme S.A.S of Rio de Oro.		
<b>RESUMEN (70 palabras)</b>			
<p>El documento indica la utilidad de la organización empresarial, tema que implica una serie de funciones que por lo regular no son tenidas en cuenta con frecuencia. Es pertinente, mencionar la necesidad de implementar aspectos vitales para una buena organización. Los resultados pueden aplicarse en cualquier ámbito empresarial bien sea de bienes o servicios, ya que estos son factibles y viables de alcanzar aún por aquellos que no tienen experiencia comercial.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>The document indicates the usefulness of the business organization, a subject that implies a series of functions that are not usually taken into account frequently. It is pertinent to mention the need to implement vital aspects for a good organization. The results can be applied in any business field, be it goods or services, since these are feasible and viable to achieve even by those who do not have commercial experience.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Ventas, empresa, procesos, mejoras, economía		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Sales, company, processes, improvements, economy		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 88	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88  
 atencionalciudadano@ufps.edu.co - www.ufps.edu.co

**Acompañamiento a las actividades administrativas de la empresa CISA Engineering  
Extreme S.A.S de Rio de Oro.**

**Juan David Picón Pérez**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula**

**Santander Ocaña**

**Administración de Empresas**

**Mag. Willigton Sanjuán Muñoz**

**16 Junio de 2022**

## **Agradecimientos**

Me gustaría expresar mi profunda gratitud al Magíster Willigton Sanjuán Muñoz, por su paciente orientación, su entusiasta aliento y sus útiles críticas de este trabajo de pasantías.

De igual forma a los docentes y administrativos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, por sus orientaciones y enseñanzas en la formación profesional

## Índice

<b>Capítulo 1. Acompañamiento a las actividades administrativas de la empresa CISA Engineering Extreme S.A.S de Rio de Oro.</b>	<b>12</b>
1.1 Descripción de la Empresa	12
1.1.1 Misión	13
1.1.2 Visión	13
1.1.3 Objetivos de la Empresa	13
1.1.4 Descripción de la Estructura Organizacional	14
1.1.5 Descripción de la dependencia asignada	15
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	16
1.2.1 Planteamiento del problema	17
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar	19
<b>Capítulo 2. Marcos referenciales</b>	<b>20</b>
2.1 Marco conceptual	20
2.1.1 Liderazgo	20
2.1.2 Fijar metas y expectativas es imprescindible para que los equipos trabajen unidos con un objetivo común.	20
2.1.3 Invertir en las personas.	20
2.1.4 Potenciar el talento	21
2.1.5 La comunicación, clave para liderar de forma efectiva	21
2.1.6 Escucha activa.	21
2.1.7 El entusiasmo y el espíritu de superación	21
2.1.8 Organigrama	21
2.1.9 Estructura Organizacional	22
2.1.10 Necesidades clientes	22
2.1.11 Obras civiles	23
2.1.12 Creación de empresa	23
2.1 Marco Legal	24
2.2.1 Ley 400 de 1997	24
2.2.2 Ley 435 de 1998	24
2.2.3 Ley 675 de 2001	25
2.2.4 Ley 842 de 2003	25
2.2.5 Ley 1742 de 2014	25
2.2.6 Decreto 926 de 2010	25
2.2.7 Decreto 2525 de 2010	25
2.2.8 Resolución 905 de 2012	26
2.2.9 Decreto 3049 de 2013,	26
2.2.10 Decreto 1077 de 2015	26
2.2.11 Decreto 1898 de 2016	26
2.2.12 Resolución 1096 de 2000	26
2.2.13 Resolución 472 de 2017	27

	4
2.2.14 Resolución 462 de 2017	27
2.2.15 Resolución 463 de 2017	27
2.2.16 Ley 2039 de 2020	27
2.2.17 Ley 2039 de 2020	27
<b>Capítulo 3. Informe de Cumplimiento del Trabajo</b>	<b>28</b>
3.1 Presentación de resultados	28
3.1.1 Realizar un diagnóstico situacional en el área administrativa de la empresa con el fin de conocer y apoyar	28
3.1.2 Organizar y hacer seguimiento al área administrativa de la empresa con el propósito de actualizar cada uno de los procesos.	49
3.1.3 Participar en la evaluación de los servicios ofrecidos por la empresa con el fin de conocer la satisfacción de los clientes.	67
<b>Capítulo 4. Diagnóstico final</b>	<b>78</b>
<b>Capítulo 5. Conclusiones</b>	<b>79</b>
<b>Capítulo 6. Recomendaciones</b>	<b>80</b>
<b>Referencias</b>	<b>81</b>
<b>Apéndice</b>	<b>82</b>

**Lista de tablas**

Tabla 1. Matriz DOFA	16
Tabla 2. Descripción de las actividades a desarrollar	19
Tabla 3 Experiencia satisfactoria y gratificante	30
Tabla 4 Comunicación afectiva y amigable con tus compañeros de trabajo	31
Tabla 5 Trabajo en equipo asesoría cuando lo solicitas	31
Tabla 6 Tiempo de labor en la empresa	33
Tabla 7 Cambio en el puesto de trabajo	34
Tabla 8 Palabra con la que describe la empresa	34
Tabla 9 Reconocimiento y valor por parte de la empresa	35
Tabla 10 Flexibilidad en los horarios laborales	36
Tabla 11 Oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa	37
Tabla 12 Práctica de la profesión dentro de la empresa	38
Tabla 13 Nivel de comunicación en la empresa	39
Tabla 14 Respeto por las opiniones para la toma de decisiones	40
Tabla 15 Comunicación de jefe y empleado es adecuada, respetuosa y clara	41
Tabla 16 Flexibilidad con los problemas personales	42
Tabla 17 Ambiente de trabajo motivante	43
Tabla 18 Preocupación por la superación laboral	44
Tabla 19 Pertinencia de las capacitaciones para su desarrollo laboral	45
Tabla 20 Gusto por los cursos de capacitación	46
Tabla 21 Disposición de la empresa para mejorar la vida laboral, personal y profesional	47

Tabla 22 Qué tan probable sería recomendar esta empresa a familiares y amigos como un excelente lugar para trabajar y hacer uso de sus servicios ofrecidos	48
Tabla 23 Clasificación del servicio	68
Tabla 24 Recomendación dada a otras personas	69
Tabla 25 Satisfacción con los servicios	70
Tabla 26 Calificación del servicio recibido	71
Tabla 27 Calificación del servicio según las áreas	72
Tabla 28 Probabilidad de obtener los servicios	74
Tabla 29 Receptividad del equipo de trabajo con el servicio al cliente	75
Tabla 30 Calificación de la calidad de la atención recibida	76

## Lista de figuras

Figura 1. Estructura organizacional de la Empresa CISA Engineering Extreme S.A.S. Rio de Oro Cesar	14
Figura 2. Experiencia satisfactoria y gratificante	30
Figura 3. Comunicación afectiva y amigable con tus compañeros de trabajo	31
Figura 4. Trabajo en equipo asesoría cuando lo solicitas	32
Figura 5. Tiempo de labor en la empresa	33
Figura 6. Cambio en el puesto de trabajo	33
Figura 7. Palabra con la que describe la empresa	35
Figura 8. Reconocimiento y valor por parte de la empresa	36
Figura 9. Flexibilidad en los horarios laborales	36
Figura 10. Oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa	38
Figura 11. Práctica de la profesión dentro de la empresa	39
Figura 12. Nivel de comunicación en la empresa	40
Figura 13. Respeto por las opiniones para la toma de decisiones	40
Figura 14. Comunicación de jefe y empleado es adecuada, respetuosa y clara	42
Figura 15. Flexibilidad con los problemas personales	43
Figura 16. Ambiente de trabajo motivante	43
Figura 17. Preocupación por la superación laboral	44
Figura 18. Pertinencia de las capacitaciones para su desarrollo laboral	45
Figura 19. Gusto por los cursos de capacitación	46



Figura 20. Disposición de la empresa para mejorar la vida laboral, personal y profesional	46
Figura 21. Qué tan probable sería recomendar esta empresa a familiares y amigos como un excelente lugar para trabajar y hacer uso de sus servicios ofrecidos	47
Figura 22. Actualización de la Estructura organizacional de la Empresa CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S. Rio de Oro Cesar	51
Figura 23. Clasificación del servicio	69
Figura 24. Recomendación dada a otras personas	70
Figura 25. Satisfacción con los servicios	71
Figura 26. Calificación del servicio recibido	72
Figura 27. Calificación del servicio según las áreas	73
Figura 28. Probabilidad de obtener los servicios	74
Figura 29. Receptividad del equipo de trabajo con el servicio al cliente	75
Figura 30. Calificación de la calidad de la atención recibida	76

## **Lista de apéndices**

Apéndice A. Entrevista	81
Apéndice B. Encuesta a los Trabajadores	82
Apéndice C. Registro clientes Atendidos.	84
Apéndice D. Evidencia de registro clientes Atendidos.	85
Apéndice E. Encuesta a Clientes	86
Apéndice F. Evidencias fotográficas	87

## Resumen

El documento indica la utilidad de la organización empresarial, tema que implica una serie de funciones que por lo regular no son tenidas en cuenta con frecuencia. Es pertinente, mencionar la necesidad de implementar aspectos vitales para una buena organización. Los resultados pueden aplicarse en cualquier ámbito empresarial bien sea de bienes o servicios, ya que estos son factibles y viables de alcanzar aún por aquellos que no tienen experiencia comercial y se inician como gerentes encargados o propietarios de una empresa (Contreras, 2015).

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que se tuvo la oportunidad de brindar apoyo a las actividades administrativas de la empresa CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S de Rio de Oro, Cesar, para lo cual se desarrollaron objetivos específicos como la realización de un diagnóstico situacional en el área administrativa de la empresa con el fin de conocer y apoyar la labor de la entidad, se hizo un seguimiento al área administrativa de la empresa con el propósito de actualizar cada uno de los procesos y se participó en la evaluación de los servicios ofrecidos por la empresa con el fin de conocer la satisfacción de los clientes.

Lo anterior llevo a concluir que es muy importante conocer y apoyar el área administrativa de la empresa ya que se tuvo la oportunidad de verificar las falencias y proponer cambios para una mejor organización, tal como es el caso de la actualización del organigrama siendo este fundamental para conocer las líneas de mando, funciones, componentes y dependencias de la empresa, logrando una mejor explicación gráfica de la estructura organizacional.

## Introducción

La importancia del acompañamiento en las actividades administrativas de la empresa CISA Engineering Extreme S.A.S de Rio de Oro, se debe comprender como un proceso de mejoramiento continuo de la gestión administrativa, la cual se efectúa con el objeto de garantizar en forma general los principios de igualdad, eficacia, eficiencia, economía, imparcialidad y en forma específica para garantizar que la entidad se adecue a las necesidades de los clientes internos y externos.

Con este trabajo se busca realizar un diagnóstico situacional en el área administrativa de la empresa, organizar y hacer seguimiento con el propósito de actualizar cada uno de los procesos, como también participar en la evaluación de los servicios ofrecidos por la entidad con el fin de conocer la satisfacción de los clientes.

La propuesta se realiza bajo el planteamiento del problema, fijando un objetivo general y unos específicos, una contextualización de la organización, con una breve descripción de la empresa, estructura organizacional, construcción de un enfoque para conocer las leyes y conceptos, se realizó una descripción de la dependencia por medio de la matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas).

Por último, se desarrollaron los objetivos y actividades propuestas para llegar a conclusiones y recomendaciones relacionadas con el trabajo realizado en la empresa.

## **Capítulo 1. Acompañamiento a las actividades administrativas de la empresa CISA Engineering Extreme S.A.S de Rio de Oro.**

### **1.1 Descripción de la Empresa**

CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S., es una empresa colombiana, creada en el año 2016, especializada en la construcción de obras de infraestructura vial, vivienda, escenarios deportivos, urbanismo, entre otras; de igual forma, brinda asesorías técnicas y administrativas para realizar labores específicas en formulación, planificación, diseño, construcción, interventoría, gestión, de proyectos relacionados con las obras civiles del sector público y privado. Cuenta con el equipo técnico de profesionales adecuado, fundamentados bajo estándares de calidad y basados en las especificaciones y normatividad vigentes para Colombia (Cisa Engineering Extreme S.A.S, 2021).

Ofrece a sus clientes la INTERVENTORIA mediante el control de calidad de la construcción y optimización de recursos en representación del contratante ante el constructor.

En GERENCIA DE PROYECTOS del sector público y privado cuenta con el personal y equipos que garanticen altos estándares de calidad utilizando los materiales y recursos óptimos para cada obra.

Actualmente es una empresa muy reconocida en el municipio y la región; tanto para organismos públicos como privados, la entidad es una muy buena opción a la hora de realizar contratos y adquirir servicios de obras civiles, generando así óptimas relaciones que le permiten continuar creciendo como empresa.

### ***1.1.1 Misión***

CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S., presta sus servicios como empresa de Ingeniería Civil especializada en la ejecución de obras de infraestructura vial, escenarios deportivos, infraestructura de vivienda, alcantarillado y acueducto. De igual forma se dedica a la formulación de los proyectos que suplen las necesidades básicas de la población colombiana en dichos aspectos.

### ***1.1.2 Visión***

CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S., se posesionará en el 2022 como una empresa líder en formulación, interventoría y construcción de proyectos viales, de infraestructura deportiva y vivienda en la región del sur del Cesar y el Catatumbo. Dejando siempre obras de excelente calidad y funcionalidad.

### ***1.1.3 Objetivos de la Empresa***

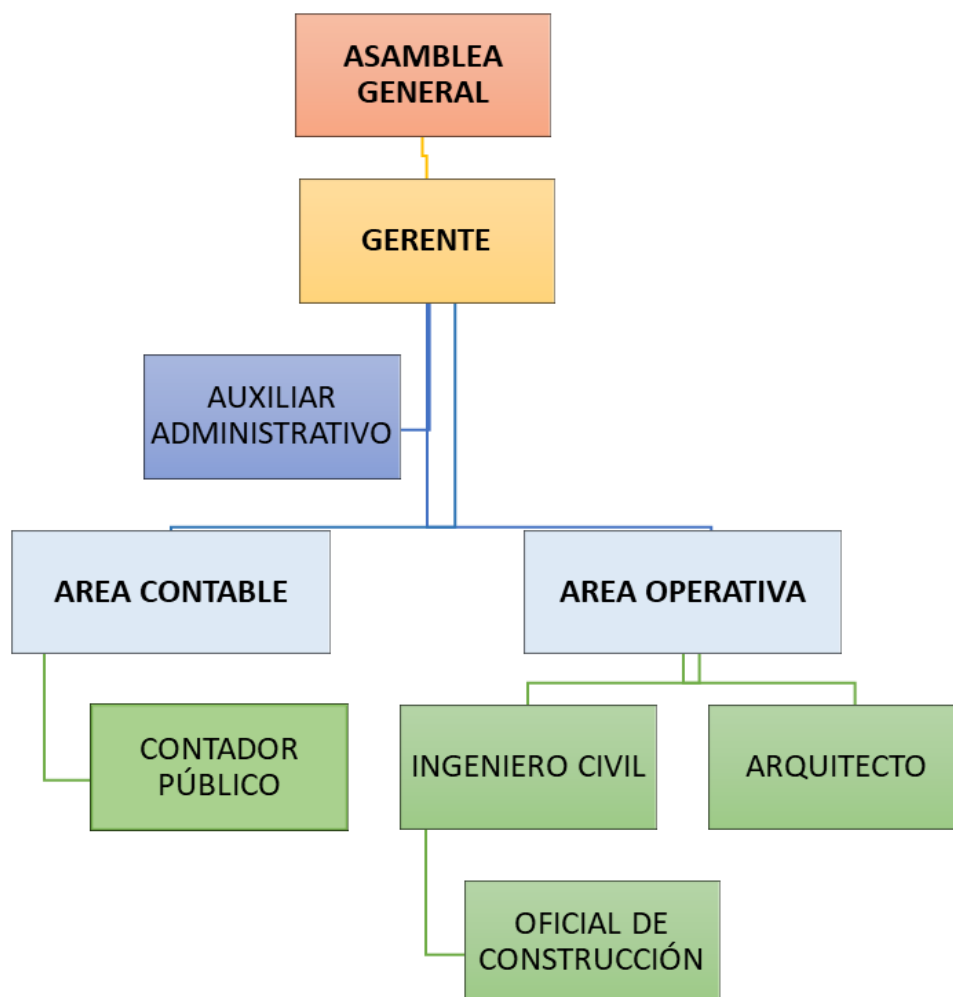
Realizar una planeación estratégica, con el fin de llevar a cabo los proyectos y demás obras civiles de la empresa, efectuando siempre la alta calidad en insumos, procesos y resultados finales.

Brindar asesoría técnica y administrativa con el fin de realizar labores específicas direccionadas en la planeación, diseño, interventoría y construcción relacionada con las obras civiles en los sectores públicos y privados.

#### *1.1.4 Descripción de la Estructura Organizacional*

#### **Figura 1.**

*Estructura organizacional de la Empresa*



*Nota.* La figura contiene la estructura organizacional de la empresa

La empresa está conformada el Gerente, encargado de organizar los recursos de la empresa, define a donde se va a dirigir la empresa en un corto, medio y largo plazo, entre otras muchas tareas, fija objetivos que marcan el rumbo y el trabajo de la empresa para alcanzar los objetivos empresariales.

Contador Público que es el que tiene a la mano la información contable y financiera de las ideas de negocio que se están ejecutando, para de esa manera poder tomar las decisiones correctas y tener un mayor control sobre los procesos; y un Ingeniero, encargado de velar por la gestión de los procesos de la empresa en áreas de administración, finanzas, logística, entre otras.

#### ***1.1.5 Descripción de la dependencia asignada***

El Área Administrativa se encarga de programar, organizar y controlar el recurso humano, financieros y materiales, así como los servicios generales que la Dirección necesita para el desarrollo de sus funciones. También es encargado de ejercer el presupuesto asignado a la Dirección con criterios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal, con estricto apego a la normatividad establecida en la materia.



## 1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

**Tabla 1.**

*Matriz DOFA*

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>DOFA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La empresa cuenta con personal capacitado para cada proceso.</li> <li>2. Cumplen los estándares de calidad en los proyectos a realizar.</li> <li>3. Equipo propio para traslado de materiales.</li> <li>4. Personal con buena preparación técnica, y bastante experiencia en mano de obra.</li> <li>5. Técnicas avanzadas en gestión de proyectos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Algunos obreros y trabajadores desconocen la misión y visión de la empresa.</li> <li>2. Falta un estrategia de marketing</li> <li>3. Falta una estrategia de Marketing.</li> <li>4. Poco tiempo de existencia de la empresa en el mercado.</li> <li>5. Falta un espacio de almacenaje y control en Bodega de Materiales.</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
1. Generar ideas nuevas para el mejoramiento del servicio prestado a la comunidad.	(O1- F1) Permitir que el personal autorizado de la empresa aporte nuevas ideas con el fin de cumplir objetivos organizacionales.	(D1-O2) Ofrecer oportunidades de formación a los colaboradores con el fin de lograr un mayor conocimiento e información de la tecnología aplicada para el adecuado desarrollo de las actividades.
2. El uso de tecnología para más calidad.	(O2- F2) Aprovechar las nuevas tecnologías con el fin de ofrecer al cliente un servicio de calidad.	(D2-O1) Formular estrategias y socializar la estructura organizacional de la empresa.
3. La oferta de Obras para la constructora va en aumento.	(O3- F5) La oferta de las obras y las técnicas avanzadas permitirá realizar cualquier tipo de proyecto en la región, aprovechando al máximo el crecimiento de la industria.	(D4- D5- O4) Aumentar postulaciones a obras estatales para compensar el poco tiempo en el mercado.
4. Existen diferentes sistemas crediticios donde la empresa puede tener fácil acceso a Créditos con		

Proveedores.		
AMENAZAS	FA	DA
1. Competidores nuevos y emergentes.	(A1-F1) Aprovechar las capacidades del personal de la empresa y de ese modo darse a conocer y mantener una postura frente a competidores nuevos.	(A2-D2) Mantener una relación estrecha entre lo público y lo privado y aprovechar el reconocimiento que dichas instituciones puedan dar y así ser reconocidos.
2. Cambios constantes de la cotización pública y privada.		
3. Retrasos en Obras ejecutadas por el mal tiempo del clima.	(A4- F3) Es importante que la empresa siempre cuente con transporte propio porque de esta manera reduce los costos en obra del material.	(D3- A1) Realizar un plan de marketing adecuado a la empresa para que se dé a conocer en todo el mercado.
4. Alzas de precios de Proveedores dado a mayor demanda y escases de materiales.		

*Nota.* La tabla contiene la matriz DOFA.

### 1.2.1 Planteamiento del problema

La Empresa CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S, es una empresa especializada en la construcción de obras de infraestructura vial, vivienda, escenarios deportivos, urbanismo, entre otras, que brinda asesorías técnicas y administrativas para realizar labores específicas en formulación, planificación, diseño, construcción, interventoría, gestión, de proyectos relacionados con las obras civiles del sector público y privado. Cuenta con un equipo técnico de profesionales adecuado, fundamentados bajo estándares de calidad y basados en las especificaciones y normatividad vigentes para Colombia.

Realizando un estudio de las funciones del área administrativa de la Empresa CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S, se pudo observar que en esta dependencia se originan procesos Administrativos que dicha empresa realiza y direcciona a cada área.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo general***

Brindar apoyo a las actividades administrativas de la empresa CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S de Rio de Oro, Cesar.

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

Realizar un diagnóstico situacional en el área administrativa de la empresa con el fin de conocer y apoyar la labor de la entidad.

Organizar y hacer seguimiento al área administrativa de la empresa con el propósito de actualizar cada uno de los procesos.

Participar en la evaluación de los servicios ofrecidos por la empresa con el fin de conocer la satisfacción de los clientes.

## 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

**Tabla 2.**

*Descripción de las actividades a desarrollar*

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>
Brindar apoyo en el área administrativa de la empresa CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S de Rio de Oro Cesar	Realizar un diagnóstico situacional en el área administrativa de la empresa con el fin de conocer y apoyar la labor de la entidad.	Realizar una entrevista al Gerente de la empresa. Realizar una encuesta a los empleados del área administrativa. Tabular las encuestas aplicadas.
	Organizar y hacer seguimiento al área administrativa de la empresa con el propósito de actualizar cada uno de los procesos.	Analizar el estado actual del área administrativa, según el diagnóstico de la entrevista del Gerente y las encuestas de los empleados. Conocer la función de cada uno de los componentes y dependencias y proponer estrategias al área administrativa. Establecer un organigrama ajustado al funcionamiento real y productivo del área.
	Participar en la evaluación de los servicios ofrecidos por la empresa con el fin de conocer la satisfacción de los clientes.	Conocer los servicios que ofrece la empresa para dárselos a conocer a los clientes. Atender a los clientes y hacerles sentir que son importantes para la empresa. Presentar y tener registro de los clientes atendidos. Diseñar y aplicar encuestas a los clientes para medir el nivel de satisfacción. Tabular las encuestas aplicadas.

*Nota.* El cuadro contiene las actividades a realizar en la pasantía

## Capítulo 2. Marcos referenciales

### 2.1 Marco conceptual

**2.1.1 Liderazgo.** El objetivo de un buen líder es conseguir que el equipo trabaje de manera efectiva tanto ívidamente como grupal. Su figura es clave para que el departamento funcione. En muchas ocasiones esta tarea se convierte en un auténtico reto: el equipo está formado por personas heterogéneas, con intereses propios y conocimientos diferenciados. “Por ello, el líder debe defender la independencia del empleado, apoyándole en el uso de todo su potencial y creatividad y estimulando su sentimiento de pertenencia para crear un verdadero equipo” (Page, 2018).

**2.1.2 Fijar metas y expectativas es imprescindible para que los equipos trabajen unidos con un objetivo común.** Una persona que se dirige hacia una meta clara y fija, se adapta con mayor determinación porque sabe lo que se espera de él. Por eso, se vuelve imprescindible que un líder les trasmita a sus equipos cuál es la misión, la visión y la estrategia, y poco a poco, segmentar tareas más pequeñas con resultados inmediatos que motivarán al equipo y no desvíen la mirada del objetivo (Masmenthe, 2021).

**2.1.3 Invertir en las personas.** El talento humano es la variable más importante y valiosa de cualquier organización. Por eso, si quieres gente preparada, debes invertir en su capacitación. Una vez que forman parte de tu equipo, se debe invertir en ellas para que sigan evolucionándose, para que crezcan profesionalmente y, con ellos, hagan crecer a la empresa hacia el objetivo marcado (Echeverri, 2022).

**2.1.4 Potenciar el talento.** Las personas talentosas suelen ser, a la vez, ambiciosas, por esa razón es imprescindible cuidar y motivar al empleado con talento. Otro ingrediente fundamental es el compromiso, y este se logra con una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores. Esto hará que se sientan motivados y satisfechos (Prieto, 2018).

**2.1.5 La comunicación, clave para liderar de forma efectiva.** Es imprescindible trabajar la comunicación como elemento esencial para transmitir los valores a tu equipo. La clave es comunicar con transparencia, de manera clara y concisa (Helpsi, 2018).

**2.1.6 Escucha activa.** La escucha activa implica observar y preguntar, flexibilidad y confianza, apertura y firmeza. Ya no se trata solo de saber qué necesidades tienen los equipos, sino también de escucharlos activamente, es decir, reunir todas sus ideas y aportaciones y llevarlas a la práctica (Contreras, 2015).

**2.1.7 El entusiasmo y el espíritu de superación.** Son valores esenciales en cualquier líder que busca ser una persona de referencia dentro de sus equipos. Para ello es necesario crear un grupo de trabajo sano, optimista y, a su vez, ambicioso y retador. Los empleados motivados son buenos empleados (Gonzalez, 2018).

**2.1.8 Organigrama.** El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional en la que se indica y muestra, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus líneas de autoridad, relaciones de personal, comités permanentes, líneas de comunicación y de asesoría o de la cadena de mando de la Empresa CISA ENGINEERING

EXTREME S.A.S DE RIO DE ORO. Garantiza que una persona conoce sus funciones y el personal bajo su control.

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.

**2.1.9 Estructura Organizacional.** Se refiere a la formalización de las actividades de la empresa con su respectiva jerarquización.

La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

La estructura organizacional, es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos.

**2.1.10 Necesidades clientes.** Debe ser parte de una empresa y debe ser llevada a cabo con regularidad. La investigación del cliente proporciona más información en profundidad sobre las necesidades, la competencia, deseos, expectativas y comportamientos de los clientes.

**2.1.11 Obras civiles.** La obra civil está vinculada al desarrollo de infraestructuras para la población. En este caso, el uso del término civil procede de la ingeniería civil. Las obras civiles tienden a contribuir a la organización del territorio y al aprovechamiento que se hace de éste. Las carreteras que posibilitan la circulación de medios de transporte, las represas que ayudan a gestionar los recursos hídricos, los puentes que permiten atravesar un río y el alcantarillado son algunos ejemplos de obras civiles.

**2.1.12 Creación de empresa.** El proyecto de creación de una nueva empresa va ligado cada vez más al concepto de emprendimiento, debido especialmente a que en el entorno global que nos situamos, con gran competencia y con entorno tecnológico que evoluciona a gran velocidad, lo que exige cada vez más una visión más "empresarial" que "empresarial" el análisis y puesta en marcha de un proyecto.

Para la supervivencia de las nuevas empresas creadas, es fundamental que aporte una nueva ventaja competitiva, como la mejor en el producto, un proceso más limpio y eficiente, servicios adicionales que mejoren las prestaciones, una mejor y más rápida distribución, introducir el nuevo producto/servicio en un segmento de mercado no utilizado anteriormente. Es fundamental que la nueva empresa, a través de los productos/servicios que ofrezca satisfaga necesidades no cubiertas actualmente (Casillas, 2019)

La creación de una empresa necesita estructurar una serie de recursos materiales, humanos y económicos de cara a la consecución de una serie de objetivos establecidos por los



emprendedores en la puesta en funcionamiento de su actividad. Para ello, se recurre generalmente al desarrollo de un plan de empresa.

## ***2.1 Marco Legal***

***2.2.1 Ley 400 de 1997***, (Modificada por la Ley 1229 de 2008; Modificado por el Decreto 19 de 2012; Modificada por la Ley 1796 de 2016). Por la cual se adoptan normas sobre construcciones sismo resistente, establece criterios y requisitos mínimos para el diseño, construcción y supervisión técnica de edificaciones nuevas, así como de aquellas indispensables para la recuperación de la comunidad con posterioridad a la ocurrencia de un sismo, que puedan verse sometidas a fuerzas sísmicas y otras fuerzas impuestas por la naturaleza o el uso, con el fin de que sean capaces de resistirlas, incrementar su resistencia a los efectos que éstas producen (República de Colombia, 2019).

***2.2.2 Ley 435 de 1998***, (modificada por la Ley 842 de 2003, modificada por la Ley 962 de 2005, modificada por la Ley 1325 de 2009, Adicionada mediante la Ley 1768 de 2015) Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Arquitectura y sus profesiones auxiliares, se crea el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus profesiones auxiliares, se dicta el código de ética profesional, se establece el régimen disciplinario para estas profesiones, se reestructura el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería y Arquitectura en Consejo Profesional Nacional de Ingeniería y sus profesiones auxiliares y otras disposiciones (Congreso de Colombia, 2019).

**2.2.3 Ley 675 de 2001**, (modificada por el Decreto 1380 de 2002, modificada por la Ley 1564 de 2012, modificada por la Ley 1607 de 2012). Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal (Departamento de Planeación Nacional, 2021).

**2.2.4 Ley 842 de 2003**, (Modifica el artículo 167 Mediante la Sentencia C07803 de 6 de febrero de 2003. modifica el artículo 167 mediante la Sentencia C64903 de 5 de agosto de 2003). Por la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones (Corte suprema de justicia, 2021).

**2.2.5 Ley 1742 de 2014**, Por la cual se adoptan medidas y disposiciones para los proyectos de infraestructura de transporte, agua potable y saneamiento básico, y los demás sectores que requieran expropiación en proyectos de inversión que adelante el Estado y se dictan otras disposiciones.

**2.2.6 Decreto 926 de 2010**, modificado por Decreto 2525 de 2010, modificado por Decreto 340 de 2012, modificado por Decreto 945 de 2017, modificado por Decreto Nacional 092 de 2011. Por el cual se establecen los requisitos de carácter técnico y científico para construcciones sismo resistente NSR10.

**2.2.7 Decreto 2525 de 2010**, (modificado por Decreto 340 de 2012, modificado por Decreto 945 de 2017). Por el cual se adoptan medidas para la modificación y revalidación de licencias de construcción y licencias por etapas.

**2.2.8 Resolución 905 de 2012**, por la cual se regula el ejercicio de las prácticas, pasantías y judicatura académicas en el Ministerio de Salud y Protección Social.

**2.2.9 Decreto 3049 de 2013**, Por la cual se adoptan medidas y disposiciones para los proyectos de infraestructura y transporte y se conceden facultades extraordinarias.

**2.2.10 Decreto 1077 de 2015**, (modificado por Decreto 1285 de 2015, modificado parcialmente por Decreto 1203 de 2017). Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. En esta norma se compilan decretos que reglamentan los aspectos de las licencias de urbanismo y construcción para cualquier proyecto que incluya edificaciones en el país y se detallan otros criterios.

**2.2.11 Decreto 1898 de 2016**, Define esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y para el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico y de saneamiento básico en zonas rurales del territorio nacional.

**2.2.12 Resolución 1096 de 2000**, Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS. Formular la política de Gobierno en materia social del país relacionada con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos del agua potable y saneamiento básico y expedir Resoluciones, circulares y demás actos administrativos de carácter general o particular necesarios para el cumplimiento de sus funciones

**2.2.13 Resolución 472 de 2017**, Por la cual se reglamenta la gestión integral de los residuos generados en las actividades de construcción y demolición RCD y se dictan otras disposiciones.

**2.2.14 Resolución 462 de 2017**, Por medio de la cual se establecen los documentos que deberán acompañar las solicitudes de licencias urbanísticas y de modificación de licencias urbanísticas vigentes.

**2.2.15 Resolución 463 de 2017**, Por medio de la cual se adopta el Formulario único Nacional para la solicitud de licencias urbanísticas y el reconocimiento de edificaciones y otros documentos.

**2.2.16 Ley 2039 de 2020**, por medio del cual se dictan normas para promover la inserción laboral y productiva de los jóvenes, y se dictan otras disposiciones.

**2.2.17 Ley 2039 de 2020**, por medio de la cual se reconocen las prácticas laborales como experiencia profesional y/o relacionada y se dictan otras disposiciones.

## Capítulo 3. Informe de Cumplimiento del Trabajo

### 3.1 Presentación de resultados

#### *3.1.1 Realizar un diagnóstico situacional en el área administrativa de la empresa con el fin de conocer y apoyar*

Para el desarrollo del presente trabajo se realizó una investigación, buscando delimitar hechos característicos del estudio donde se describe y se observa la situación de la empresa, ya que se analizó la información que tienen. Así mismo, se aplicó una recolección de datos a través de la encuesta a los trabajadores y una entrevista al Gerente de la empresa.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta y una entrevista

La entrevista estuvo dirigida al Gerente y la encuesta a los trabajadores de la Empresa CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S, con la finalidad de conocer y apoyar el área administrativa y darle solución a este primer objetivo.

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista realizada al Gerente Camilo Humberto Gelvis Picón, con el fin de conocer su opinión y motivación en la labor realizada a diario.

Para el señor Camilo, su motivación es el reconocimiento dado por los clientes al recibir un servicio de calidad, el cual se debe a los conocimientos recibidos en la formación profesional universitaria que lo formó para desarrollar la actividad en el momento.

Lo que más disfruta al ser Gerente son los retos que se presentan en el día a día, pues son un motivo para salir adelante, ser productivos y hacer que produzca tanto la empresa como los trabajadores, logrando los objetivos propuestos y convirtiéndose en una empresa exitosa.

Su plan a largo plazo es que dentro de 5 años se convierta en un contratista reconocido departamentalmente, donde pueda crear sucursales y de esa manera generar más empleos en la región.

El Gerente se considera con buena ética profesional y laboral, conservando los valores y normas para el desarrollo de las actividades laborales, siendo conscientes que esto hace que se abran más puertas a nivel profesional y también se logra una influencia positiva en los trabajadores mejorando en ellos la vocación de trabajo, responsabilidad, honestidad y compromiso con la labor realizada.

El desarrollo del trabajo en equipo es motivado y resaltado por el Gerente demostrando un gran liderazgo en la función que ocupa y la capacidad de tomar decisiones acertadas inspirando a los demás, siendo un ejemplo para sus colaboradores.

Hasta el momento no se han presentado accidente en ninguna obra, con lo que se evidencia que el clima laboral y la seguridad es buena, ya que la mayoría de los empleados cumplen con las normas de seguridad para evitar sucesos que puedan detener las actividades diarias en la empresa.

Para seguir dándole cumplimiento al logro de este objetivo, se realizó una encuesta a los 2 trabajadores directos de la empresa, en la cual, cada uno de ellos respondió las preguntas realizadas dando a conocer su opinión sobre la satisfacción y las fallas presentadas para lograr las correcciones correspondientes, los objetivos propuestos y demostrando que es por medio de ellos que se puede conseguir una mejor comunicación entre el trabajador y Gerente.

**Tabla 3**

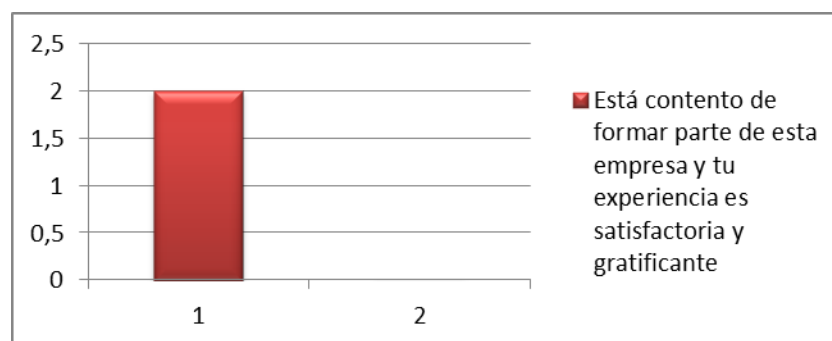
*Experiencia satisfactoria y gratificante*

<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Está contento de formar parte de esta empresa y su experiencia es satisfactoria y gratificante	2	0

*Nota.* La tabla contiene la satisfacción del encuestado

**Figura 2.**

*Experiencia satisfactoria y gratificante*



*Nota.* La figura contiene la satisfacción del encuestado

Con lo anterior se evidencia que los 2 trabajadores están conformes con la empresa y tienen experiencias satisfactorias y gratificantes pues consideran que ha sido de gran ayuda para su experiencia profesional y de tal manera ayudar en el crecimiento y realización de las actividades en la empresa.

**Tabla 4**

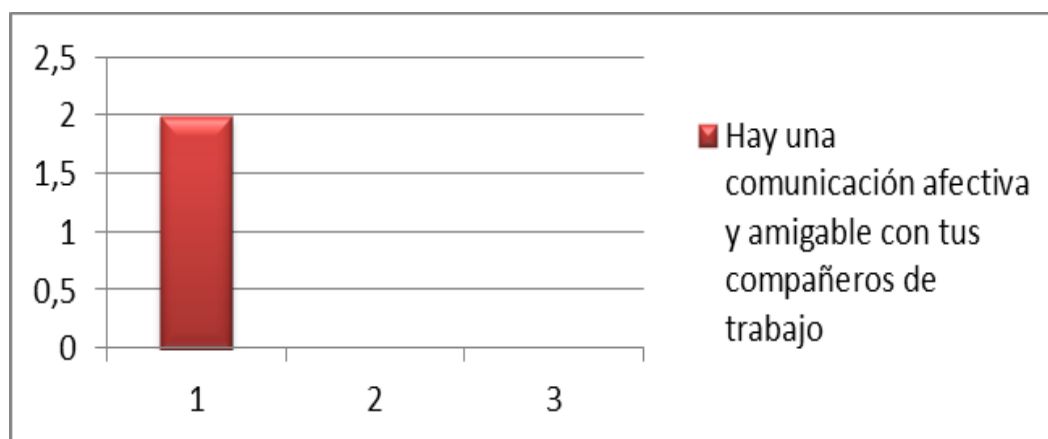
*Comunicación afectiva y amigable con tus compañeros de trabajo*

<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Hay una comunicación afectiva y amigable con tus compañeros de trabajo	2	0

*Nota.* La tabla contiene la comunicación afectiva y amigable con tus compañeros de trabajo

**Figura 3.**

*Comunicación afectiva y amigable con tus compañeros de trabajo*



*Nota.* La figura contiene la comunicación afectiva y amigable con tus compañeros de trabajo

Se puede observar que en dicha empresa hay una comunicación afectiva y amigable con los compañeros de trabajo, ya que es muy importante en este caso tener respeto, disposición de escucha, admitir cada uno los errores, tener motivación y amor por la entidad.



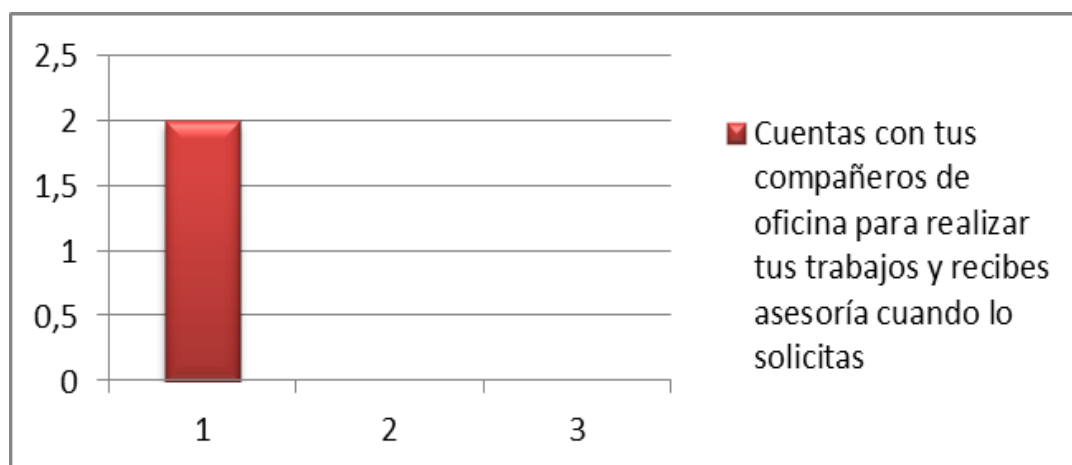
**Tabla 5.**

<b>PREGUNTA</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>DE VEZ EN CUANDO</b>	<b>NUNCA</b>
Cuentas con tus compañeros de oficina para realizar tus trabajos y recibes asesoría cuando lo solicitas		2	
<i>Trabajo en equipo asesoría cuando lo solicitas</i>			

*Nota.* La tabla contiene las cuentas con tus compañeros de oficina para realizar tus trabajos y recibes asesoría cuando lo solicitas

**Figura 4.**

*Trabajo en equipo asesoría cuando lo solicitas*



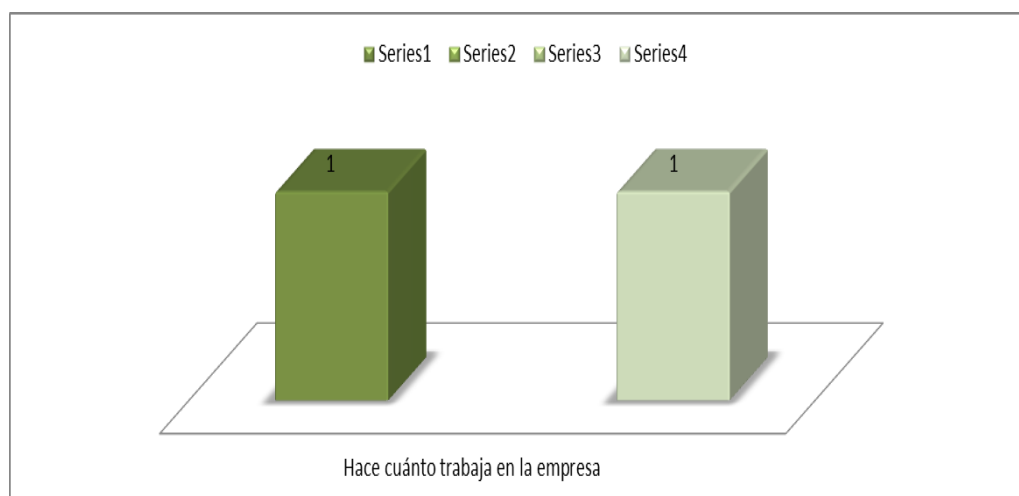
*Nota.* La figura contiene las cuentas con tus compañeros de oficina para realizar tus trabajos y recibes asesoría cuando lo solicitas

En esta pregunta se puede observar que si se cuenta con los compañeros de oficina para realizar los trabajos y que cuando se solicita asesoría esta es recibida lo que es muy importante, ya que hace que la empresa tenga un mejor desempeño.

**Tabla 6***Tiempo de labor en la empresa*

PREGUNTA	1	2	3	4
Hace cuánto trabaja en la empresa	1			1

*Nota.* La tabla contiene el tiempo que lleva trabajando en la empresa

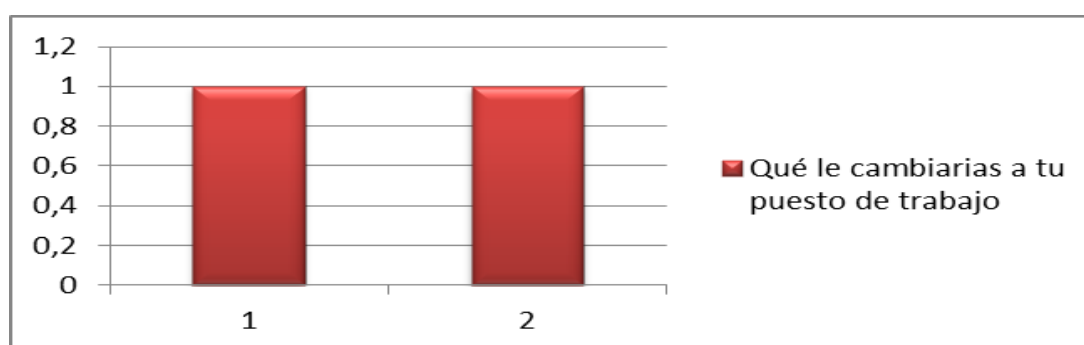
**Figura 5.***Tiempo de labor en la empresa*

*Nota.* La figura contiene el tiempo que lleva trabajando en la empresa

La empresa cuenta con 2 trabajadores de forma directa y en esta tabla se puede evidenciar que cada uno lleva diferente tiempo de años trabajando en la empresa, se observa que el Contador Público lleva 4 años laborando y el Ingeniero civil un año, de esta manera cada uno realiza su trabajo de forma óptima y con el ánimo de brindar soluciones a las necesidades de la empresa y clientes en general.

**Tabla 7***Cambio en el puesto de trabajo*

<b>PREGUNTA</b>	<b>NADA</b>	<b>UBICACIÓN FÍSICA</b>
Qué le cambiarías a tu puesto de trabajo	1	1

*Nota.* La tabla contiene lo que le cambiarías a tu puesto de trabajo**Figura 6.***Cambio en el puesto de trabajo**Nota.* La figura contiene lo que le cambiarías a tu puesto de trabajo

En esta pregunta planteada se evidencia que su ubicación física se debe cambiar, ya que la mayoría considera que no beneficia a la actividad realizada.

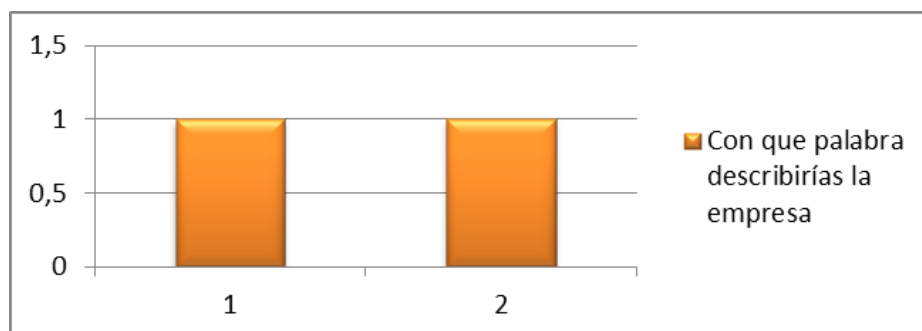
**Tabla 8***Palabra con la que describe la empresa*

<b>PREGUNTA</b>	<b>ABICIOSA</b>	<b>CALIDAD</b>
Con que palabra describirías la empresa	1	1

*Nota.* La tabla contiene la palabra con que se describe a la empresa

**Figura 7.**

*Palabra con la que describe la empresa*



*Nota.* La figura contiene la palabra con que se describe a la empresa

En esta pregunta se puede ver que los trabajadores describen a la empresa, como ambiciosa y de calidad, para uno de ellos es ambiciosa pues se caracteriza por luchar por conseguir sus objetivos y metas, aprovechando todo lo que tiene a la mano y para el otro trabajador es de calidad pues la empresa tiene la capacidad explotar las competencias de los empleados para su beneficio.

**Tabla 9**

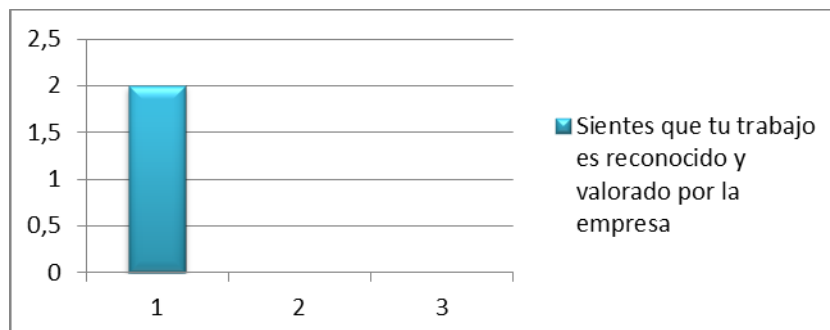
*Reconocimiento y valor por parte de la empresa*

<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>
Sientes que tu trabajo es reconocido y valorado por la empresa	2		

*Nota.* La tabla contiene la opinión sobre el reconocimiento y valor dado por la empresa

### Figura 8

#### *Reconocimiento y valor por parte de la empresa*



*Nota.* La figura contiene la opinión sobre el reconocimiento y valor dado por la empresa

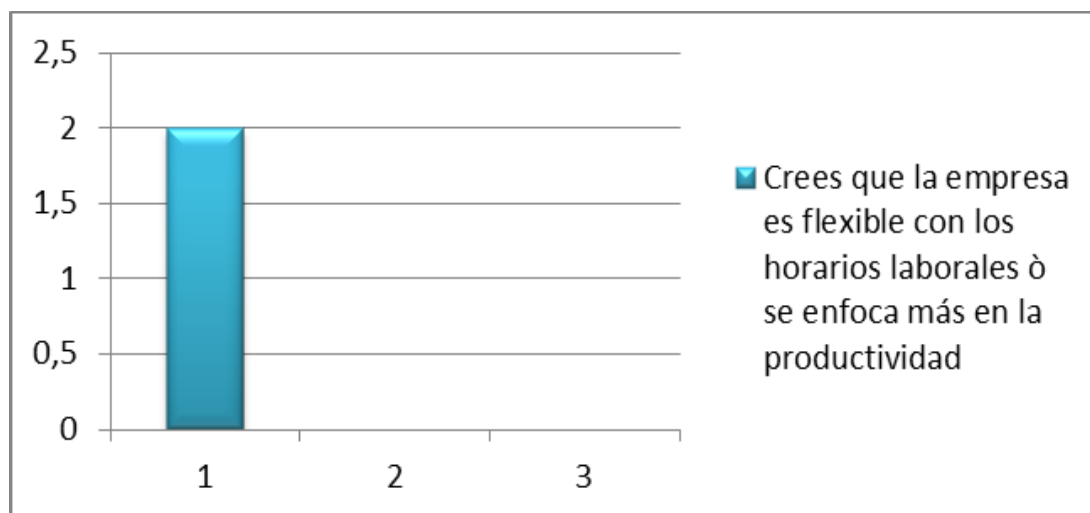
Para los trabajadores es muy importante que la empresa reconozca su trabajo y lo valore, acá se evidencia que en dicha empresa si cumple con esto y es lo que los lleva a trabajar motivados y en busca de cumplir con los objetivos de una mejor manera.

### Tabla 10

#### *Flexibilidad en los horarios laborales*

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Crees que la empresa es flexible con los horarios laborales ò se enfoca más en la productividad	2		

*Nota.* La tabla contiene la opinión sobre la flexibilidad con los horarios laborales y la productividad

**Figura 9.***Flexibilidad en los horarios laborales*

*Nota.* La figura contiene la opinión sobre la flexibilidad con los horarios laborales y la productividad

Los dos trabajadores coincidieron en que son flexibles los horarios laborales y no siempre se enfoca en la productividad, la empresa logra un equilibrio en beneficios de los empleados y empresa.

**Tabla 11***Oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa*

PREGUNTA	SI	NO
Has tenido oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa	2	

*Nota.* La tabla contiene la oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa

**Figura 10.**

*Oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa*



*Nota.* La figura contiene la oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa

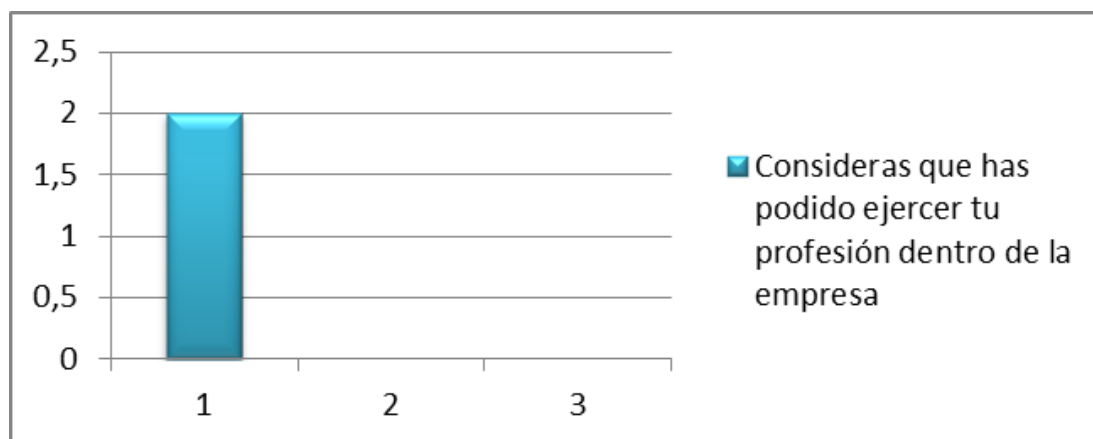
Los empleados afirman que desde el momento que son contratados se les brinda la oportunidad de aprender y crecer como profesionales, pues de esta manera se logra obtener experiencia y hacer de que el trabajo a realizar se haga de una mejor manera y así crecer profesionalmente.

**Tabla 12**

*Práctica de la profesión dentro de la empresa*

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Consideras que has podido ejercer tu profesión dentro de la empresa		2	

*Nota.* La tabla contiene la descripción de la oportunidad que se ha tenido para ejercer profesionalmente

**Figura 11***Práctica de la profesión dentro de la empresa*

*Nota.* La figura contiene la descripción de la oportunidad que se ha tenido para ejercer profesionalmente

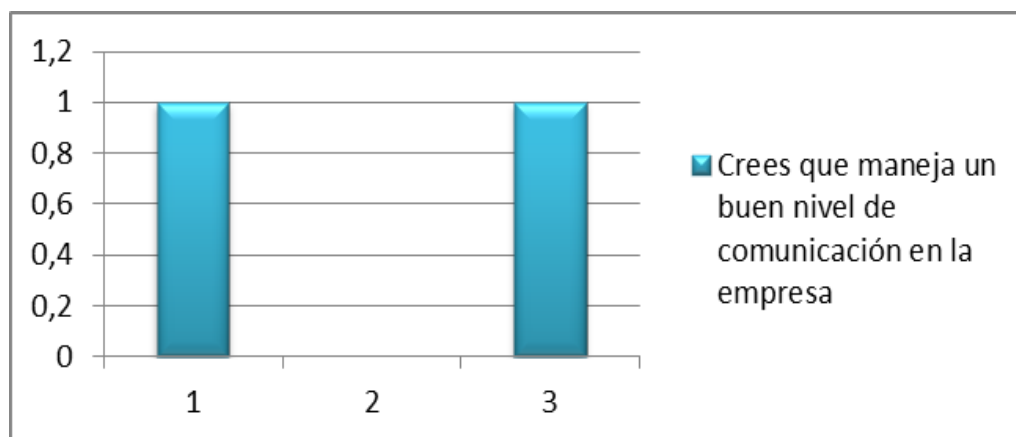
Se pudo observar que los trabajadores si han ejercido su profesión dentro de la empresa y han tenido la oportunidad de brindar los conocimientos adquiridos en la formación profesional recibidos de la Universidad, lo que para ellos es muy satisfactorio, ya que han sido participes del desarrollo económico y social de la empresa contribuyendo a mejorar la calidad de vida de personas vinculadas con la entidad.

**Tabla 13***Nivel de comunicación en la empresa*

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Crees que maneja un buen nivel de comunicación en la empresa	1		1

*Nota.* La tabla muestra la opinión sobre el buen nivel de comunicación que se tiene en la empresa



**Figura 12.***Nivel de comunicación en la empresa*

*Nota.* La figura muestra la opinión sobre el buen nivel de comunicación que se tiene en la empresa

En esta tabla se puede observar que en la empresa no siempre se maneja un buen nivel de comunicación, ya que se observa que un trabajador respondió que sí y el otro que algunas veces, pero la comunicación es imprescindible cuando se quiere que funcione de forma ideal, la comunicación dentro de una empresa debe ser clara, directa, legible y bien compartida.

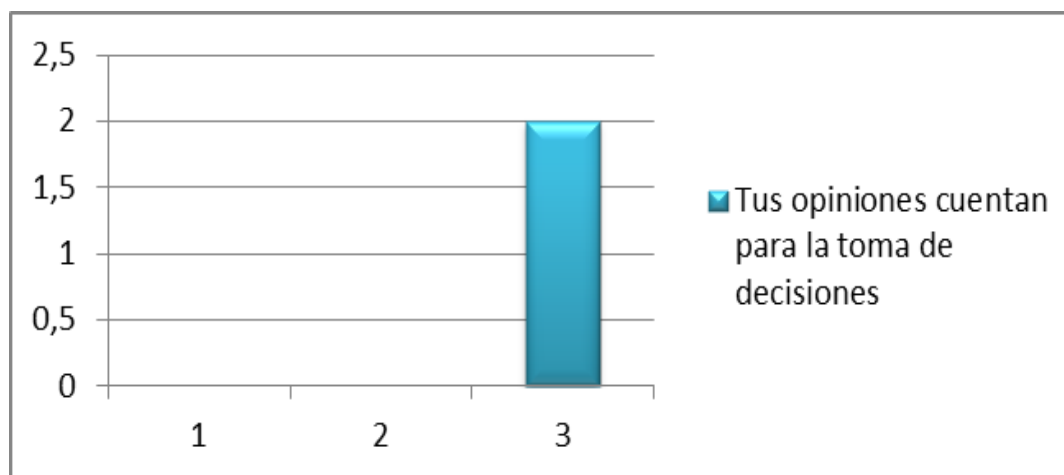
**Tabla 14***Respeto por las opiniones para la toma de decisiones*

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Tus opiniones cuentan para la toma de decisiones			2

*Nota.* La tabla muestra la opinión que cuenta para la toma de decisiones

**Figura 13**

*Respeto por las opiniones para la toma de decisiones*



*Nota.* La figura muestra la opinión que cuenta para la toma de decisiones

En esta tabla se puede observar que algunas veces las opiniones que dan con respecto a las decisiones a tomar no siempre son analizadas o escuchadas, pero esto no evita que las opiniones que dan no sean importantes para el Gerente y la empresa.

**Tabla 15**

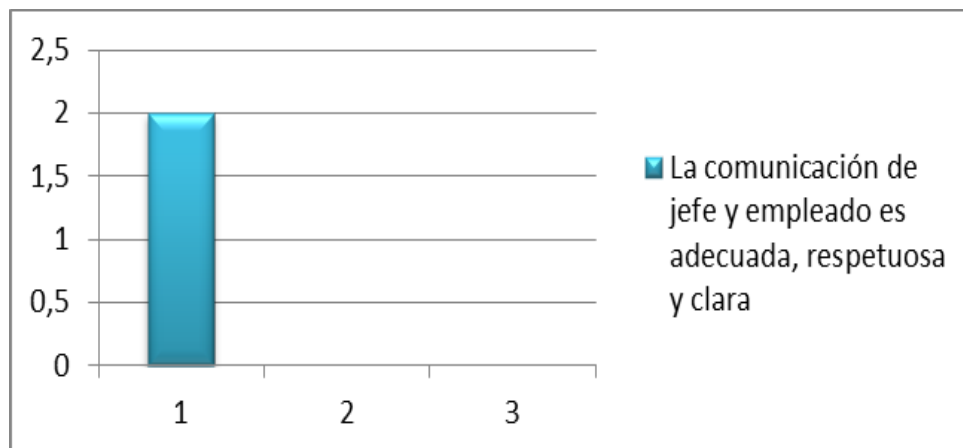
*Comunicación de jefe y empleado es adecuada, respetuosa y clara*

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
La comunicación de jefe y empleado es adecuada, respetuosa y clara	2		

*Nota.* La tabla muestra la opinión sobre la comunicación de jefe y empleado es adecuada, respetuosa y clara

**Figura 14.**

*Comunicación de jefe y empleado es adecuada, respetuosa y clara*



*Nota.* La figura muestra la opinión sobre la comunicación de jefe y empleado es adecuada, respetuosa y clara

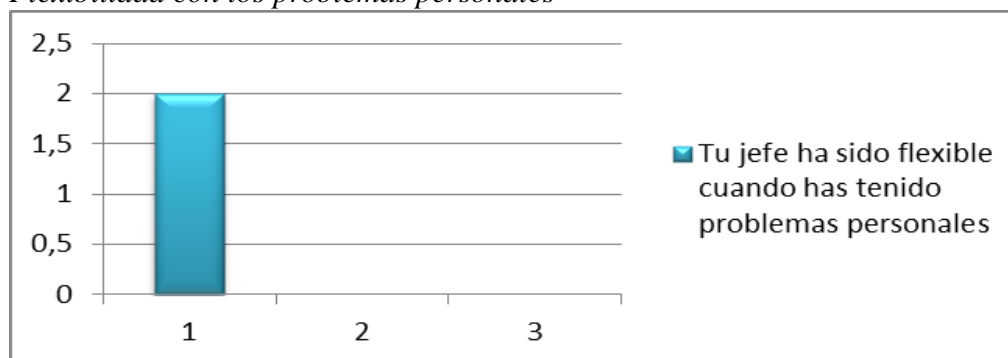
La comunicación de jefe y los empleados si es adecuada, respetuosa y clara, resulta positivo mantener una buena relación con el jefe y no tener un ambiente tenso y conflictivo. Lo anterior, permite la reducción del estrés, facilita la comunicación entre todos, como también permite tener un mejor desarrollo profesional, siendo más eficientes con la labor realizada y comunicación de forma externa e interna.

**Tabla 16**

*Flexibilidad con los problemas personales*

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Tu jefe ha sido flexible cuando has tenido problemas personales	2		

*Nota.* La tabla muestra la flexibilidad de los jefes cuando se tienen problemas personales

**Figura 15.***Flexibilidad con los problemas personales*

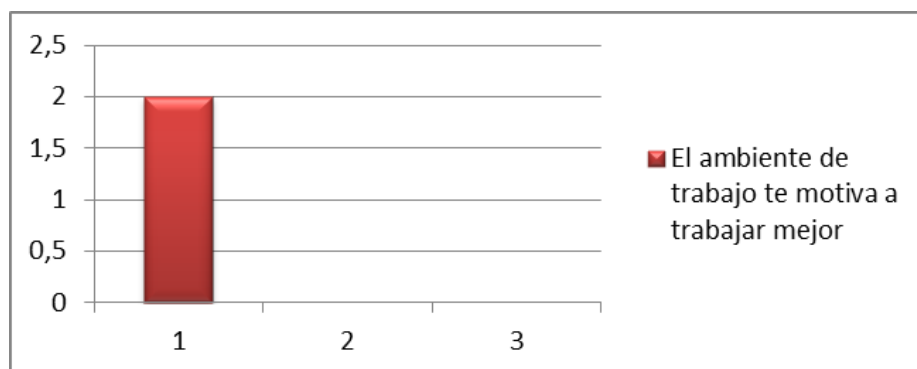
*Nota.* La figura muestra la flexibilidad de los jefes cuando se tienen problemas personales

En esta tabla se puede observar que el jefe si es flexible cuando se tiene problemas personales y comprende cuando se tienen motivos, excusas justificadas y se llegan a algunos acuerdos.

**Tabla 17***Ambiente de trabajo motivante*

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
El ambiente de trabajo te motiva a trabajar mejor	2		

*Nota.* La tabla muestra la opción sobre el ambiente de trabajo

**Figura 16.***Ambiente de trabajo motivante*

*Nota.* La figura muestra la opción sobre el ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo se ve reflejado según los trabajadores en la motivación que tienen a trabajar mejor, ya que su trabajo es valorado y esto los anima a actuar en equipo para lograr los objetivos propuestos. De esta manera el trabajador rinde más porque se siente comprometido en su puesto de trabajo y lo realiza con mayor eficacia.

**Tabla 18**

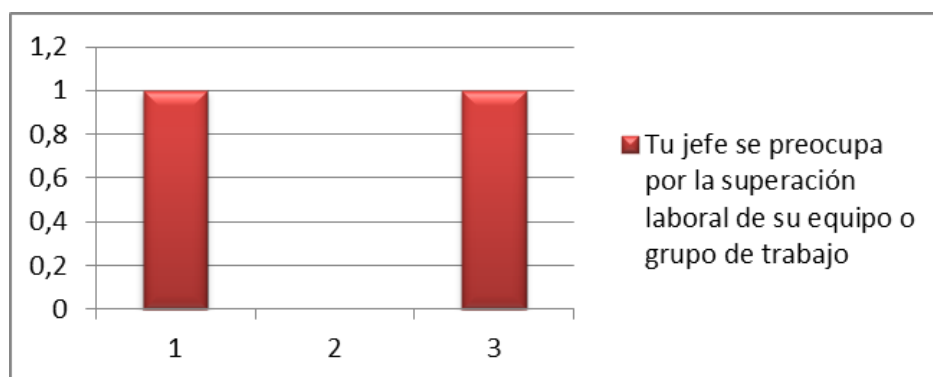
*Preocupación por la superación laboral*

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Tu jefe se preocupa por la superación laboral de su equipo o grupo de trabajo	1		1

*Nota.* La tabla muestra que el jefe se preocupa por la superación laboral de su equipo o grupo de trabajo

**Figura 17.**

*Preocupación por la superación laboral*



*Nota.* La figura muestra que el jefe se preocupa por la superación laboral de su equipo o grupo de trabajo

Se evidencia que, con respecto a la preocupación del jefe por la superación laboral de su equipo o grupo de trabajo, uno de los encuestados respondió que, si lo está y el otro, algunas veces se preocupa. Sin embargo, sin ellos el trabajo no podría seguir adelante, se debe cuidar al equipo, valorar la empatía y fomentar el trabajo en equipo.

**Tabla 19**

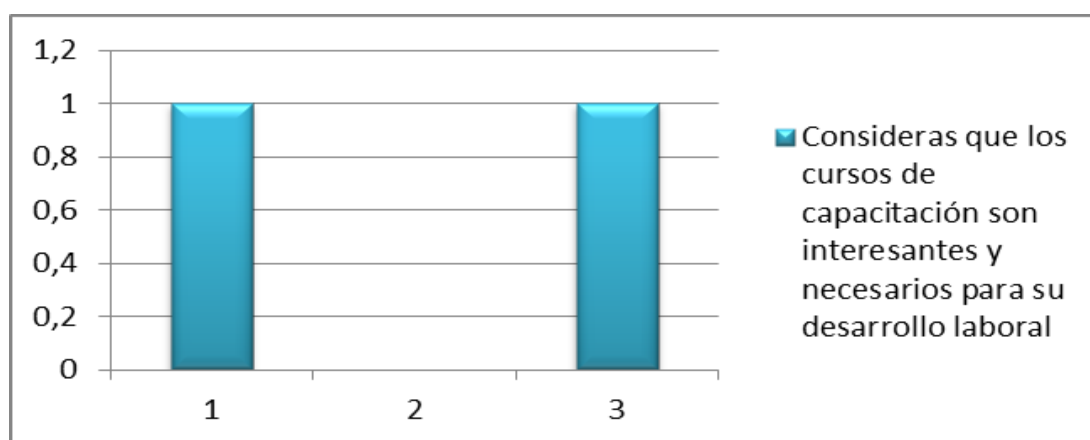
*Pertinencia de las capacitaciones para su desarrollo laboral*

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Consideras que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laborales	1		1

*Nota.* La tabla muestra la opinión sobre los cursos de capacitación

**Figura 18.**

*Pertinencia de las capacitaciones para su desarrollo laboral*



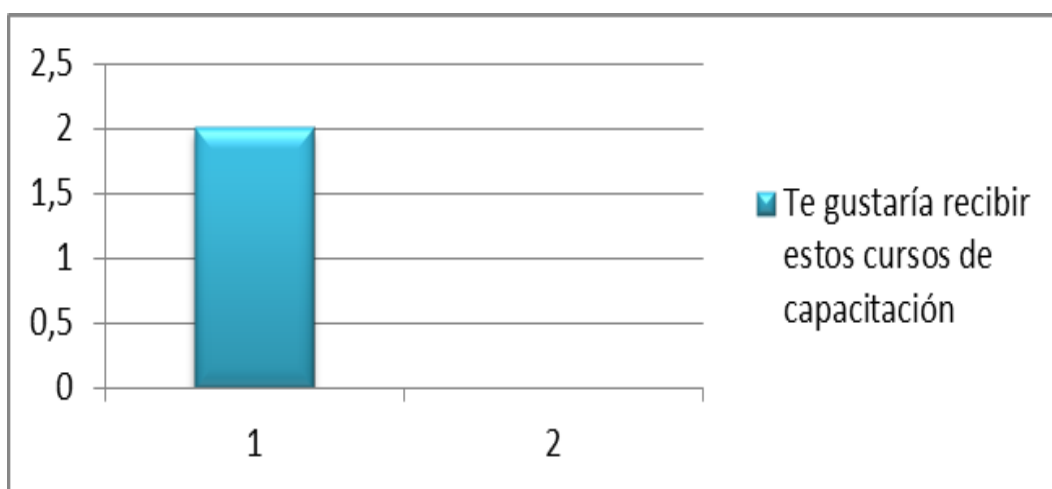
*Nota.* La figura muestra la opinión sobre los cursos de capacitación

En esta tabla se puede observar que un trabajador considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral y el otro algunas veces, pues la capacitación es una de las inversiones más necesarias para el componente humano, esto muchas veces les ayuda a tener mayor comprensión de las responsabilidades de su trabajo.

**Tabla 20***Gusto por los cursos de capacitación*

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Te gustaría recibir estos cursos de capacitación	2		

*Nota.* La tabla muestra la opinión sobre recibir los cursos de capacitación

**Figura 19.***Gusto por los cursos de capacitación*

*Nota.* La figura muestra la opinión sobre recibir los cursos de capacitación

A los trabajadores según la encuesta aplicada si les gustaría recibir estos cursos de capacitación pues para ellos es importante que los capaciten pues las principales razones para tener capacitación en la empresa es mantener actualizado a su personal, estar al día con la evolución de la industria y motivar y hacer crecer a sus trabajadores.

**Tabla 21**

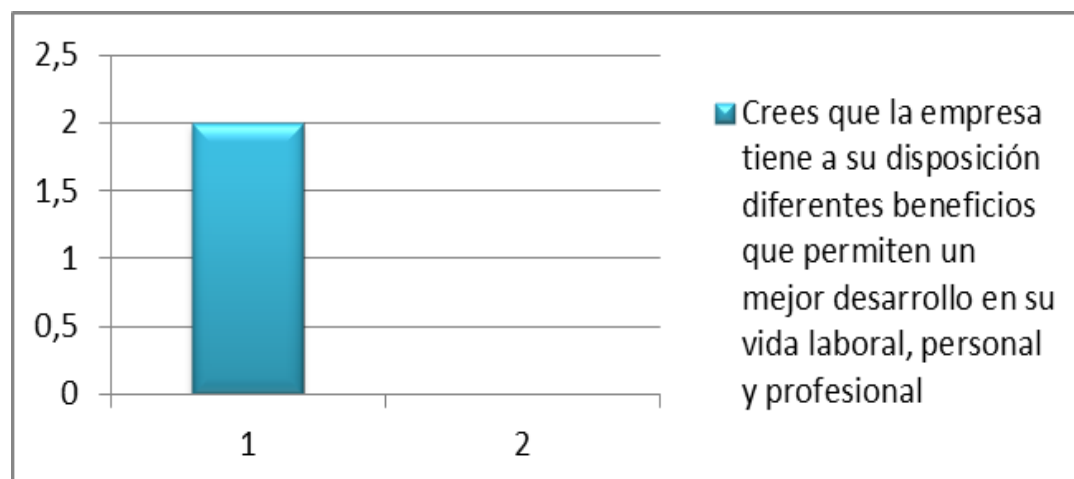
*Disposición de la empresa para mejorar la vida laboral, personal y profesional*

PREGUNTA	SI	NO
Creer que la empresa tiene a su disposición diferentes beneficios que permiten un mejor desarrollo en su vida laboral, personal y profesional	2	

*Nota.* La tabla muestra la disposición sobre los beneficios que permiten mejorar el desarrollo en la vida laboral

**Figura 20.**

*Disposición de la empresa para mejorar la vida laboral, personal y profesional*



*Nota.* La figura muestra la disposición sobre los beneficios que permiten mejorar el desarrollo en la vida laboral

Acá se observa que la empresa si tiene a su disposición diferentes beneficios que permiten un mejor desarrollo en su vida laboral, personal y profesional y de esta manera lograr el desarrollo, ya que la actitud y lo que se hace a diario marca el crecimiento como personas. Esa madurez que se quiere conseguir se debe extender a todos los ámbitos de la vida, logrando crecer como profesionales que desea contar todas las empresas, teniendo los valores, la humildad, el optimismo, la constancia, el compromiso y la organización. Para mejorar el desarrollo personal,



laboral y profesional también se debe tener el autoconocimiento, la formación y la definición de objetivos.

**Tabla 22**

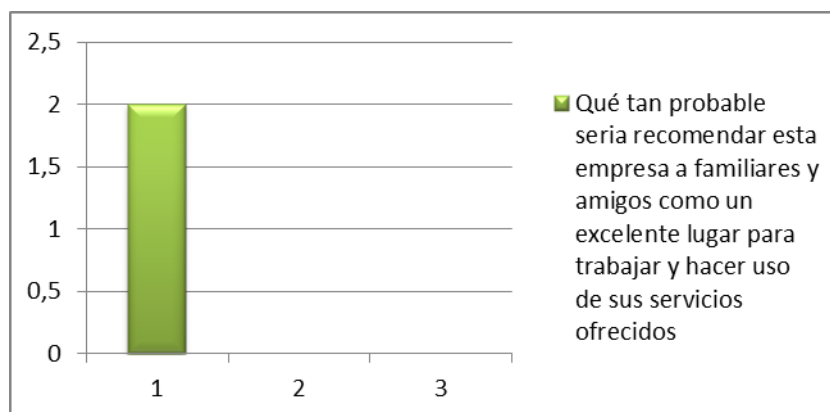
*Qué tan probable sería recomendar esta empresa a familiares y amigos como un excelente lugar para trabajar y hacer uso de sus servicios ofrecidos*

PREGUNTA	MUY PROBABLE	DEMASIADO PROBABLE	POCO PROBA BLE
Qué tan probable sería recomendar esta empresa a familiares y amigos como un excelente lugar para trabajar y hacer uso de sus servicios ofrecidos		2	

*Nota.* La tabla muestra la opinión sobre la probabilidad de recomendar la empresa a familiares y amigos

**Figura 21.**

*Qué tan probable sería recomendar esta empresa a familiares y amigos como un excelente lugar para trabajar y hacer uso de sus servicios ofrecidos*



*Nota.* La figura muestra la opinión sobre la probabilidad de recomendar la empresa a familiares y amigos

Los trabajadores dicen que recomendarían a familiares y amigos la empresa como un excelente lugar para trabajar y adquirir los servicios ofrecidos por la misma, de igual forma afirman que en la entidad se les ha permitido comprender las necesidades de los clientes y así ofrecer el servicio, siendo una oportunidad muy positiva para la organización de la entidad.

**Diagnóstico.** En conclusión, con respecto a las encuestas obtenidas para lograr el equilibrio y el beneficio de la empresa se ven reflejado en la participación, liderazgo y desempeño de los trabajadores siendo esto favorables, por otra parte también es necesario brindar mejores condiciones, gestionar proyectos, para velar por el bienestar de la empresa y los trabajadores, conservar el gusto de trabajar, luchar y siempre buscar mejorar la calidad, es por esto que a través de la información que suministraron se obtuvieron dichos resultados.

### ***3.1.2 Organizar y hacer seguimiento al área administrativa de la empresa con el propósito de actualizar cada uno de los procesos.***

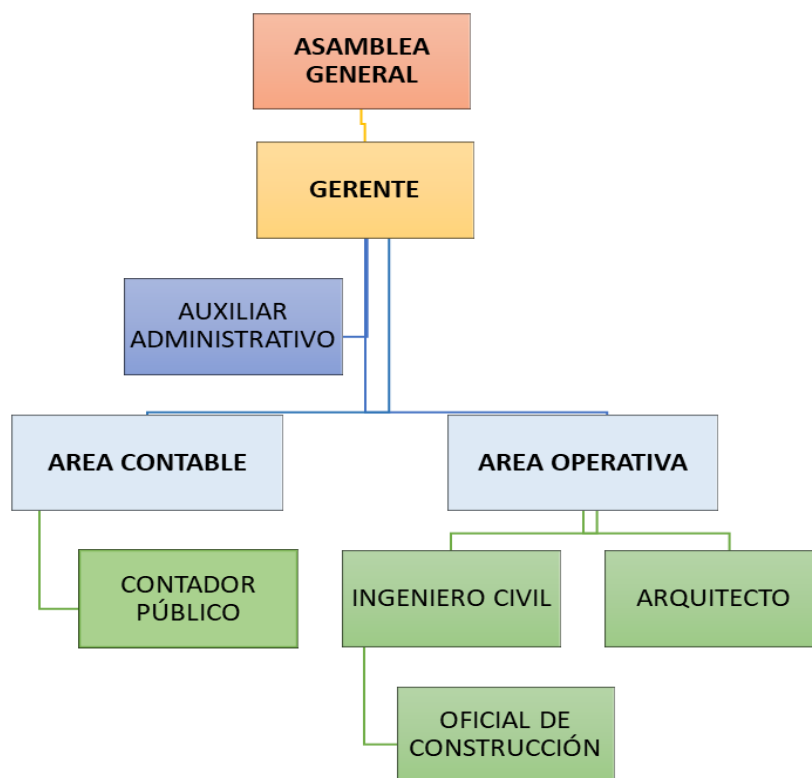
Como se conoce la estructura de la empresa se hace referencia a los diferentes órganos o departamentos que se necesitan para desempeñar sus funciones. La empresa se organiza en departamentos, según su capacidad y estructura y estos como tal deben estar organizados por las circunstancias de momento, ya que se hace con el fin, que la empresa cumpla sus funciones de forma óptima y planificada, dependiendo del capital disponible, que a su vez depende de los recursos humanos, maquinaria y equipo disponible.

Analizando el estado actual del área administrativa y según el diagnóstico de la entrevista al Gerente y las encuestas aplicadas a los empleados y conociendo la función de cada uno de los componentes y dependencias se pudo lograr dar cumplimiento a este objetivo, pues dicho anteriormente la empresa CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S está conformada por 3 empleados directos de diferentes cargos conformados por un Gerente, un Contador Público y un Ingeniero Administrativo; de esta manera pude ajustar el organigrama al funcionamiento real y productivo del área, al igual que los manuales.

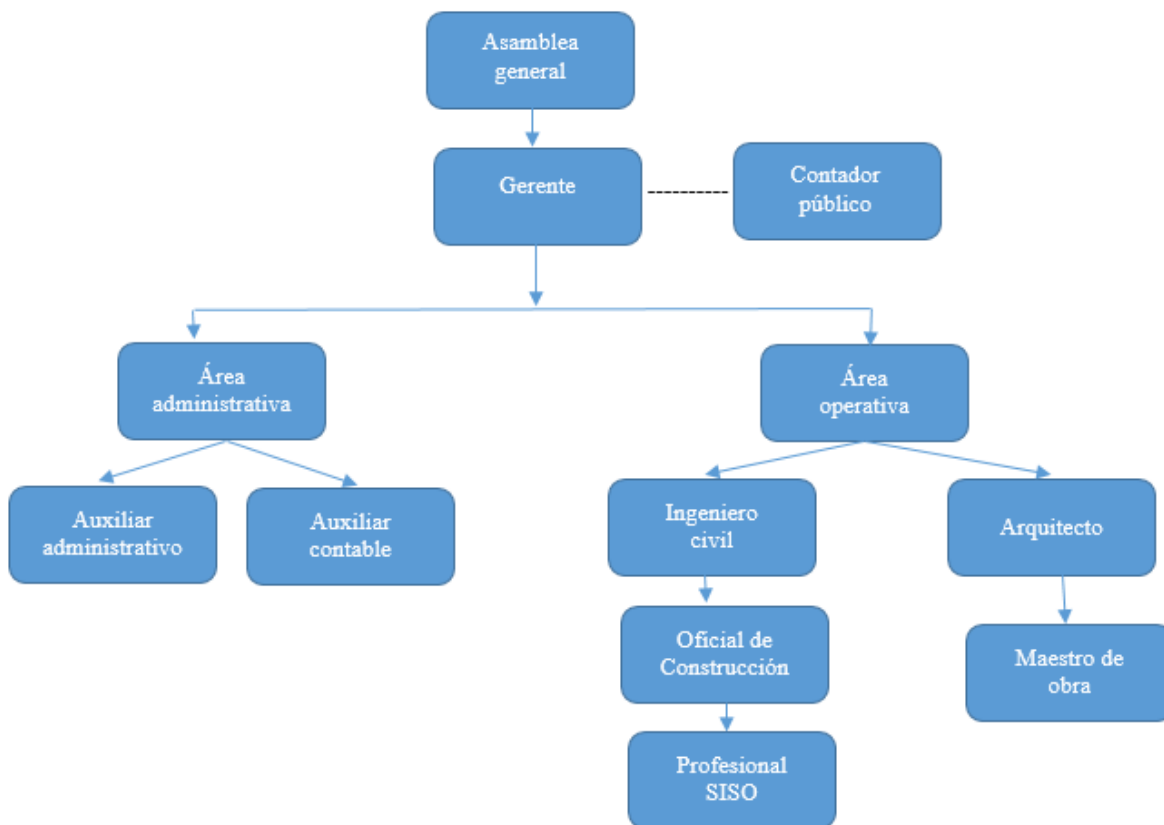
### Figura 22.

*Actualización de la Estructura organizacional de la Empresa CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S. Rio de Oro Cesar*

Organigrama anterior



## Organigrama actual



*Nota.* La figura muestra la actualización de la estructura organizacional

La empresa está conformada por un Gerente quien proyecta la empresa en un corto, medio y largo plazo, entre otras muchas tareas, fija objetivos que marcan el rumbo y el trabajo de la empresa para alcanzar los objetivos empresariales.

El Gerente es un líder, que logra el compromiso de los empleados, al igual que la motivación, responsabilidad y trabajo en equipo; un Contador Público, junto con un auxiliar contable que es el que tiene a la mano la información contable y financiera; y un Ingeniero Administrativo que es un Ingeniero civil en compañía de un auxiliar administrativo que es el

que vela por la gestión de los procesos de la empresa en áreas de administración, finanzas, logística, entre otras.

El ingeniero civil es el encargado de plantear metas con el objetivo de lograr la rentabilidad de la empresa, en el área operativa, encontramos un Ingeniero civil junto con un oficial de construcción y el profesional encargado de la SISO en la obra es la persona encargada de la seguridad y salud en el trabajo y proyectos de construcción, la SISO son los encargados de la seguridad industrial y salud ocupacional, también tenemos un Arquitecto que es el encargado de proyectar, diseñar, dirigir la construcción y el mantenimientos del trabajo, urbanizaciones, etc. junto con un maestro de obra, a medida que la empresa fue creciendo surge la necesidad de adquirir el personal idóneo para dichos procesos.

A continuación, se muestran los manuales propuestos.

## **Gerente**

**Perfil del cargo.** Administrador de Empresas con especialización en áreas afines, un año de experiencia en cargos similares, alto sentido de pertenecía y responsabilidad.

**Función.** Trabajar en equipo.

Direccionar estratégicamente los objetivos de la organización.

Liderar los procesos concernientes a las ofertas de servicios y/o propuestas que se presenten ante nuevos clientes.

Determinar los objetivos, misión, visión de la Organización, planeando la aplicación de recursos, controlando el cumplimiento de metas y estableciendo estrategias para su

cumplimiento, así como de los Sistemas de Gestión de la Organización.

Distribuir el presupuesto de la empresa.

Registrar e implementar acciones correctivas y preventivas, como parte del seguimiento de su proceso.

Realizar o delegar inspecciones gerenciales en los diferentes centros de trabajo y hacer seguimiento

Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo al Coordinador de SISO o a la persona competente

Realizar la evaluación del desempeño laboral del personal a su cargo

### **Contador**

**Perfil del cargo.** Contador público con tarjeta profesional, dos años de experiencia en cargos similares.

**Función.** Crear estados financieros, realizar auditorías, declarar impuestos, preparar nóminas, realizar la contabilidad de costes, asesoramiento financiero y elaboración de informes financieros

### **Auxiliar contable**

**Perfil del cargo.** Estudiante de nivel técnico, tecnológico o en formación profesional de primeros semestres, certificados en el área de Contaduría Pública.

**Función.** Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador.

Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa

Atender todas aquellas personas que necesiten información.

Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera

Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social.

Revisión de la contabilización de los documentos

Clasificar adecuadamente de acuerdo a los centros de costos existentes los documentos contables

Participar en la identificación de los riesgos de su área de trabajo y en la generación de acciones de mejora para su prevención

### **Auxiliar administrativo**

**Perfil del cargo.** Tecnólogo en administración comercial y financiera, un año de experiencia, orientación a resultados, orientación al usuario, compromiso, trabajo en equipo y responsabilidad.

**Función.** Apoyar la realización de controles propios de los procedimientos de su área de desempeño.

Efectuar los registros y actualizaciones que correspondan al área de desempeño.

Dar apoyo a los procedimientos relacionados con el área de desempeño.

Verificar los registros realizados, reportando al funcionario o a la dependencia respectiva las inconsistencias encontradas.

Elaborar los informes que sean solicitados por su jefe inmediato de acuerdo al área de desempeño.

Dar información oportuna a su Jefe inmediato sobre el desarrollo de las actividades del área de desempeño.

Mantener actualizado y organizado el archivo de su puesto de trabajo.

### **Ingeniero civil**

**Perfil del cargo.** Ingeniería Civil, Ingeniería Topográfica, tecnología de Topografía, ingeniería catastral o carreras afines.

Manejo de Windows, Internet Explorer, Office (Word, Excel, Power Point).

Tres años de experiencia en cargos afines.

**Función.** Es responsable directo de la ejecución y manejo de la obra a su cargo, en los aspectos técnicos y administrativos.

Controlar y evaluar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal Técnico y administrativo a su cargo.

Ejecutar la obra de acuerdo a las Especificaciones Técnicas establecidas en el diseño técnico aprobado, efectuando los respectivos controles de calidad, así como la colocación de los hitos y puntos de referencia.

Disponer y controlar las actividades que permitan un adecuado avance físico de la obra,



optimizando el uso de los recursos de equipo mecánico, materiales y mano de obra.

Controlar el buen estado de operatividad y el uso del equipo mecánico asignado, así como el aprovisionamiento oportuno de los insumos necesarios.

Autorizar, controlar y evaluar el gasto de planillas, combustibles, lubricantes, repuestos, viáticos y otros rubros inherentes a las actividades administrativas del Proyecto.

Impartir normas ambientales y de seguridad para el personal, así como normas de custodia de los bienes de la obra a su cargo.

## **Arquitecto**

**Perfil del cargo.** Profesional en arquitectura, con especialización en gerencia de proyectos e interventoría de obras civiles

Acreditar tres (3) años de experiencia en cargos relacionados

**Función.** Responsable del desarrollo, implementación y mantenimiento del Control de Calidad de la obra.

- Detectar la necesidad de recursos humanos, económicos, técnicos y logísticos necesarios para el desarrollo del proyecto.
- Revisar que existan contratos de cada subcontratista de mano de obra a todo costo y afiliaciones de todo el personal a la seguridad social.
- Controla la ejecución del Plan de Calidad y el cumplimiento del plan de ejecución de actividades.
- Organizar, planear y dirigir las actividades correspondientes a la obra.

- Coordinar con la Interventora y el Residente los procedimientos que deben ser controlados para garantizar el cumplimiento de los objetivos de Calidad.
- Revisar y aprueba las requisiciones de materiales, equipos y personal, en cumplimiento del programa de trabajo.

### **Oficial de construcción**

**Perfil del cargo.** Tecnólogo en obras civiles

Dos años de experticia

**Función.** En conjunto con el supervisor realiza replanteos; hace encofrados simples; perforaciones en muro y panel yeso, vigas, etc.; realiza impermeabilizaciones; realiza reparaciones (humedades, revoques, etc.).

Conservar el buen estado las herramientas de trabajo.

Cuantificar el material necesario para la realización de su trabajo.

Cargar los materiales y herramientas necesarios para el desempeño de sus labores; reintegro y reclamación de materiales y equipos en los almacenes y bodegas correspondientes.

Operar la maquinaria necesaria que el trabajo demanda.

Mantener limpias las áreas de trabajo y de almacenamiento.

Realizar reparaciones y remozamientos en instalaciones y edificios.

Realizar labores de construcción y reparación de cimientos, levantar muros, techos, lozas, y otras obras de albañilería.

## **Maestro de obra**

**Perfil del cargo.** Mínima como Técnico profesional en obras civiles o cinco (5) años de experiencia.

Manejo de personal

Toma de decisiones

Mínimo seis (6) meses en la supervisión o ejecución de obras civiles

**Función.** Controlar adecuadamente los recursos.

Asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificado.

Llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir cuando sea aplicable.

Cuidar de los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.

Preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.

Realizar el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Realizar la distribución y el manejo de los materiales.

Hacer reportes de avances de obra y entregar informes cuando sean solicitados por el jefe inmediato.

Coordinar y controlar las actividades a realizar con el personal a cargo, antes de iniciar y durante la jornada de trabajo.

Velar por la correcta utilización de equipos y materiales bajo su responsabilidad.

Controlar el tiempo y rendimiento del personal en los trabajos de ejecución.

Gestionar y mantener actualizados planos e isométricos de las obras en ejecución

### **Profesional SISO**

**Perfil del cargo.** Técnico o tecnólogo en seguridad y salud en el trabajo

Un año de experiencia en cargo de esa naturaleza

**Función.** Asegurar el cumplimiento del desarrollo de Calidad de acuerdo a las políticas de la empresa.

Asegurar el cumplimiento de políticas por parte de todos los colaboradores de la empresa de acuerdo a sus responsabilidades en materia de S.G.I.

Informar a la Coordinación de Calidad y los problemas de salud en los trabajadores y las medidas aconsejadas para la prevención de las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Divulgar los procedimientos, normas y legislación.

Mantener un programa educativo y promocional para los colaboradores de la empresa.

Verificar el cumplimiento de las normas de prevención de riesgos en seguridad y medio ambiente descrita en los procedimientos.






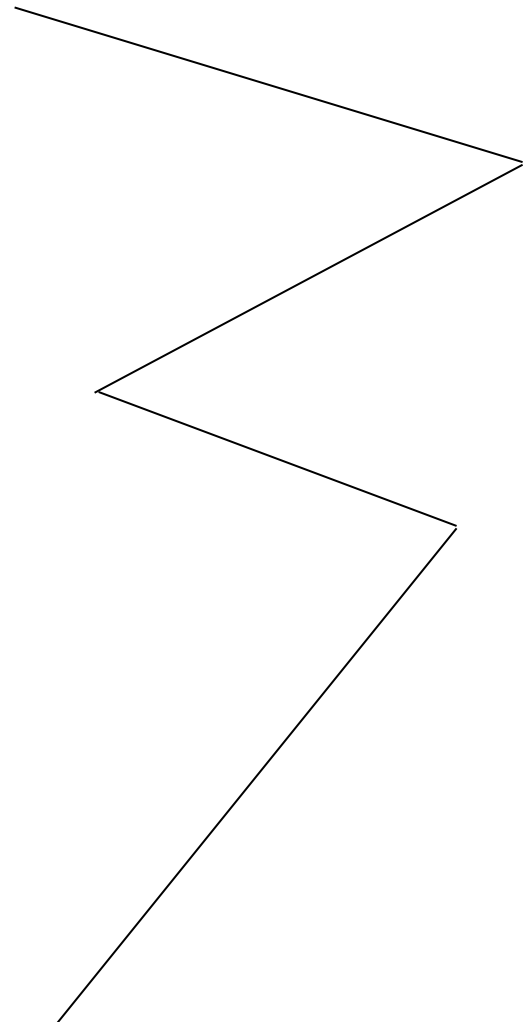
Notificar a la administradora de Riesgos Profesionales, los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se presenten.

Participar en los comités y reuniones establecidas en la organización






Reporta e identifica e investiga los riesgos, incidentes y accidentes que se generen.

## Manual de procedimientos

### *Gerente*

DESCRIPCIÓN	    
<p>Trabajar en equipo.            Direccional estratégicamente los objetivos de la organización.            Liderar los procesos concernientes a las ofertas de servicios y/o propuestas que se presenten ante nuevos clientes.            Determinar los objetivos, misión, visión de la Organización, planeando la aplicación de recursos, controlando el cumplimiento de metas y estableciendo estrategias para su cumplimiento, así como de los Sistemas de Gestión de la Organización.            Distribuir el presupuesto de la empresa.            Registrar e implementar acciones correctivas y preventivas, como parte del seguimiento de su proceso.            Realizar o delegar inspecciones gerenciales en los diferentes centros de trabajo y hacer seguimiento            Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo al Coordinador de SISO o a la persona competente            Realizar la evaluación del desempeño laboral del personal a su cargo</p>	
<p>Nota. Información sobre los procesos</p>	

### *Contador*

DESCRIPCIÓN	    
<p>Crear estados financieros</p> <p>Realizar auditorías, declarar impuestos, preparar nóminas.</p> <p>Realizar la contabilidad de costes,</p>	

---

asesoramiento financiero y elaboración  
de informes financieros

---

Nota. Información sobre los procesos

**Auxiliar contable**

---

**DESCRIPCIÓN**



Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador.

Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa

Atender todas aquellas personas que necesiten información.

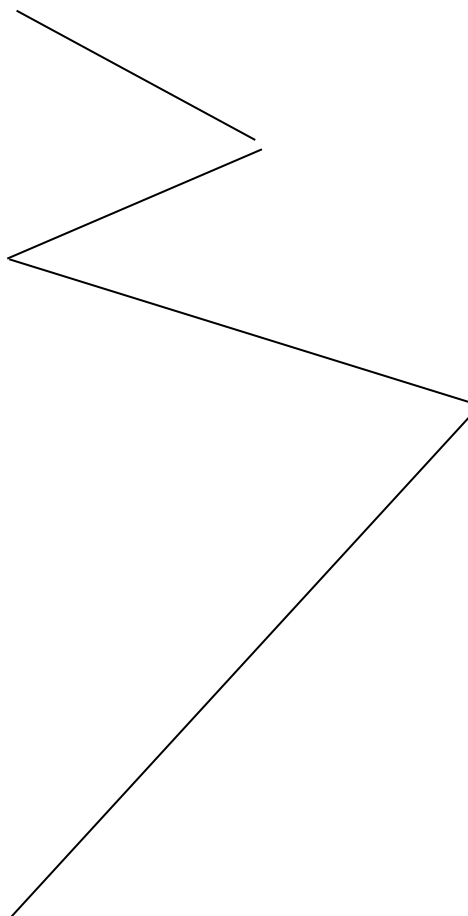
Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera

Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social.

Revisión de la contabilización de los documentos

Clasificar adecuadamente de acuerdo a los centros de costos existentes los documentos contables

Participar en la identificación de los riesgos de su área de trabajo y en la generación de acciones de mejora para su prevención



Nota. Información sobre los procesos

**Auxiliar administrativo**

---

**DESCRIPCIÓN**



Apoyar la realización de controles propios de los procedimientos de su

---

---

área de desempeño.

Efectuar los registros y actualizaciones que correspondan al área de desempeño.

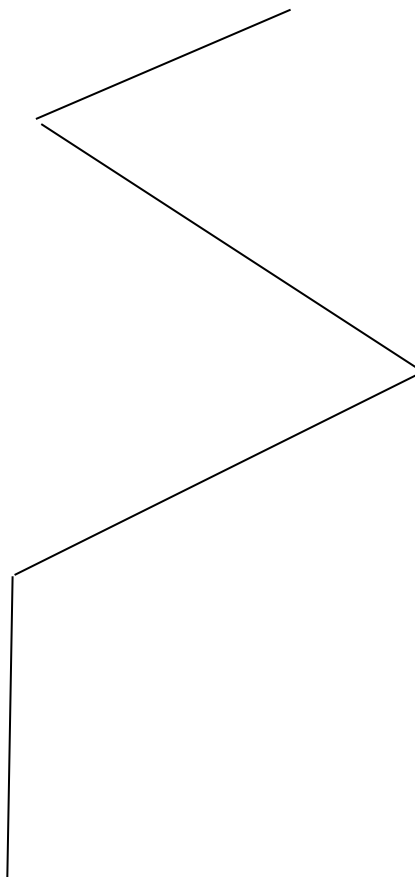
Dar apoyo a los procedimientos relacionados con el área de desempeño.

Verificar los registros realizados en el SI, reportando al funcionario o a la dependencia respectiva las inconsistencias encontradas.

Elaborar los informes que sean solicitados por su jefe inmediato de acuerdo al área de desempeño.

Dar información oportuna a su Jefe inmediato sobre el desarrollo de las actividades del área de desempeño.

Mantener actualizado y organizado el archivo de su puesto de trabajo.




---

Nota. Información sobre los procesos

### Ingeniero civil

---

#### DESCRIPCIÓN



Es responsable directo de la ejecución y manejo de la obra a su cargo, en los aspectos técnicos y administrativos.

Controlar y evaluar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal Técnico y administrativo a su cargo.

Ejecutar la obra de acuerdo a las Especificaciones Técnicas establecidas en el diseño técnico aprobado, efectuando los respectivos controles

---

de calidad, así como la colocación de los hitos y puntos de referencia.

Disponer y controlar las actividades que permitan un adecuado avance físico de la obra, optimizando el uso de los recursos de equipo mecánico, materiales y mano de obra.

Controlar el buen estado de operatividad y el uso del equipo mecánico asignado, así como el aprovisionamiento oportuno de los insumos necesarios.

Autorizar, controlar y evaluar el gasto de planillas, combustibles, lubricantes, repuestos, viáticos y otros rubros inherentes a las actividades administrativas del Proyecto.

Impartir normas ambientales y de seguridad para el personal, así como normas de custodia de los bienes de la obra a su cargo.

Nota. Información sobre los procesos

## Arquitecto

### DESCRIPCIÓN



Responsable del desarrollo, implementación y mantenimiento del Control de Calidad de la obra.

Detectar la necesidad de recursos Humanos, económicos, técnicos y logísticos necesarios para el desarrollo del proyecto.

Revisar que existan contratos de cada subcontratista de mano de obra a todo costo y afiliaciones de todo el personal a la seguridad social.



---

Controla la ejecución del Plan de Calidad y el cumplimiento del plan de ejecución de actividades.

Organizar, planear y dirigir las actividades correspondientes a la obra.

Coordinar con la Interventora y el Residente los procedimientos que deben ser controlados para garantizar el cumplimiento de los objetivos de Calidad.

Revisar y aprueba las requisiciones de materiales, equipos y personal, en cumplimiento del programa de trabajo.

---

Nota. Información sobre los procesos

## Oficial de construcción

---

### DESCRIPCIÓN



En conjunto con el supervisor realiza replanteos; hace encofrados simples; perforaciones en muro y panel yeso, vigas, etc; realiza impermeabilizaciones; realiza reparaciones (humedades, revoques, etc.).

Conservar el buen estado las herramientas de trabajo.  
Cuantificar el material necesario para la realización de su trabajo.

Cargar los materiales y herramientas necesarios para el desempeño de sus labores; reintegro y reclamación de materiales y equipos en los almacenes y bodegas correspondientes.

Operar la maquinaria necesaria que el trabajo demanda.

---

---

Mantener limpias las áreas de trabajo y de almacenamiento.

Realizar reparaciones y remozamientos en instalaciones y edificios.

Realizar labores de construcción y reparación de cimientos, levantar muros, techos, lozas, y otras obras de albañilería.

---

Nota. Información sobre los procesos

### Maestro de obra

---

#### DESCRIPCIÓN



Controlar adecuadamente los recursos. Asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos e compra especificado.

Llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir cuando sea aplicable.

Cuidar de los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. Preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.

Realizar el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Realizar la distribución y el manejo de los materiales.

Hacer reportes de avances de obra y

---

---

entregar informes cuando sean solicitados por el jefe inmediato.

Coordinar y controlar las actividades a realizar con el personal a cargo, antes de iniciar y durante la jornada de trabajo.

Velar por la correcta utilización de equipos y materiales bajo su responsabilidad.

Controlar el tiempo y rendimiento del personal en los trabajos de ejecución.

Gestionar y mantener actualizados planos e isométricos de las obras en ejecución

---

Nota. Información sobre los procesos

### Profesional SISO

---

#### DESCRIPCIÓN

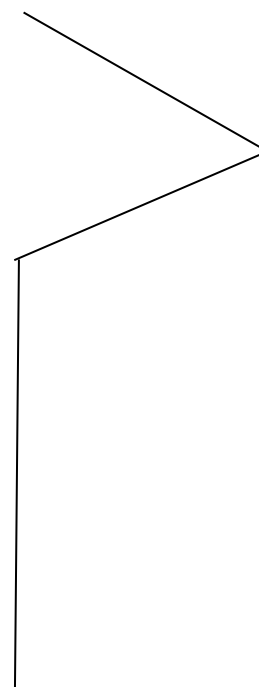
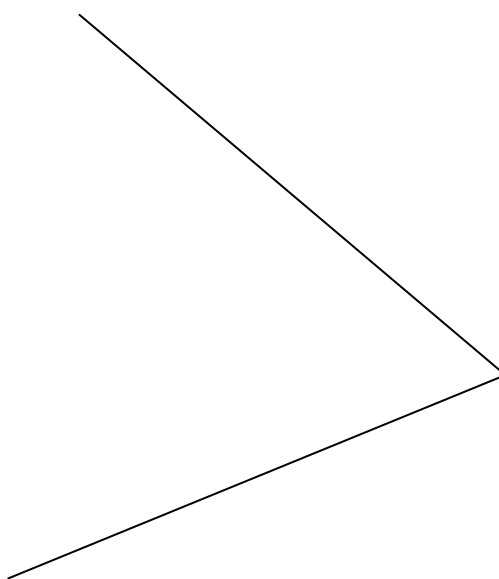
Asegurar el cumplimiento del desarrollo de Calidad de acuerdo a las políticas de la empresa.

Asegurar el cumplimiento de políticas por parte de todos los colaboradores de la empresa de acuerdo a sus responsabilidades en materia de S.G.I.

Informar a la Coordinación de Calidad y los problemas de salud en los trabajadores y las medidas aconsejadas para la prevención de las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Divulgar los procedimientos, normas y legislación.  
Mantener un programa educativo y promocional para los colaboradores de la empresa.

---



---

Verificar el cumplimiento de las normas de prevención de riesgos en seguridad y medio ambiente descrita en los procedimientos.

Notificar a la administradora de Riesgos Profesionales, los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se presenten.

Participar en los comités y reuniones establecidas en la organización  
Reporta e identifica e investiga los riesgos, incidentes y accidentes que se generen.

---

Nota. Información sobre los procesos

### ***3.1.3 Participar en la evaluación de los servicios ofrecidos por la empresa con el fin de conocer la satisfacción de los clientes.***

Para dar cumplimiento a este último objetivo se tuvo en cuenta varias actividades, buscando analizar la información que se necesitaba. Así mismo, se aplicó una encuesta cerrada para la recolección de datos a clientes de la empresa CISA para conocer el nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las actividades desarrolladas para darle el cumplimiento a dicho objetivos.

Conocemos por lo dicho al principio del trabajo que los servicios que ofrece la empresa CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S de Rio de Oro Cesar son la construcción de obras de

infraestructura vial, vivienda, escenarios deportivos, urbanismo, entre otras; de igual manera, brinda asesorías técnicas y administrativas para realizar labores en formulación, planificación, diseño, construcción, interventoría, gestión, de proyectos relacionados con las obras civiles del sector público y privado.

También ofrece interventoría mediante control de calidad de la construcción y optimización de recursos en representación del contratante ante el constructor, de esta manera, ya conociendo y teniendo mi conocimiento es más fácil y mejor al momento de dárselos a conocer a los clientes.

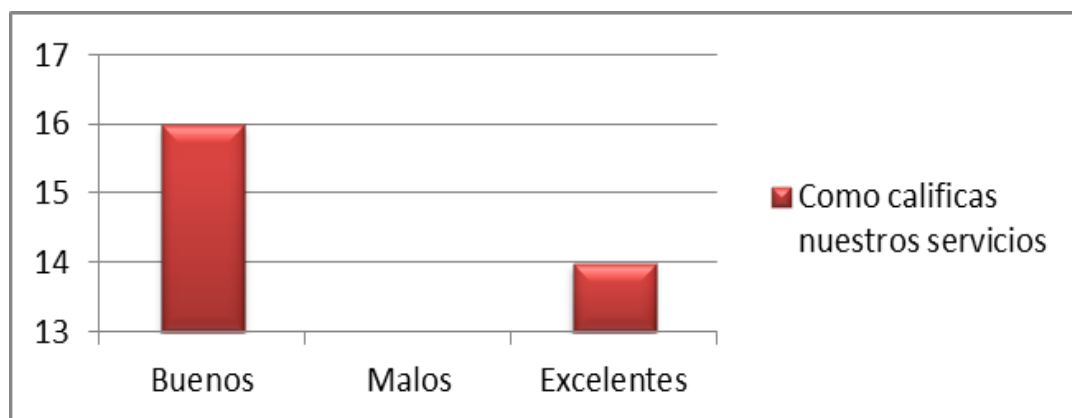
Continuando en la solución del objetivo se presenta y se tiene un registro de los clientes atendidos en la empresa (Ver Anexo D), de igual manera haciendo sentir que son importantes para la empresa y que se ve reflejado cuando vuelven y nos recomiendan. De igual forma, se realizó una encuesta a los clientes atendidos en la empresa CISA, en la cual, cada uno respondió las preguntas que se realizaron y así dándonos a conocer la satisfacción con la empresa.

### **Tabla 23**

#### *Clasificación del servicio*

PREGUNTAS	BUENOS	MALOS	EXCELENTES
Como clasificas nuestros servicios	16		14

*Nota.* La tabla contiene la clasificación de los servicios

**Figura 23.***Clasificación del servicio*

*Nota.* La figura contiene la clasificación de los servicios

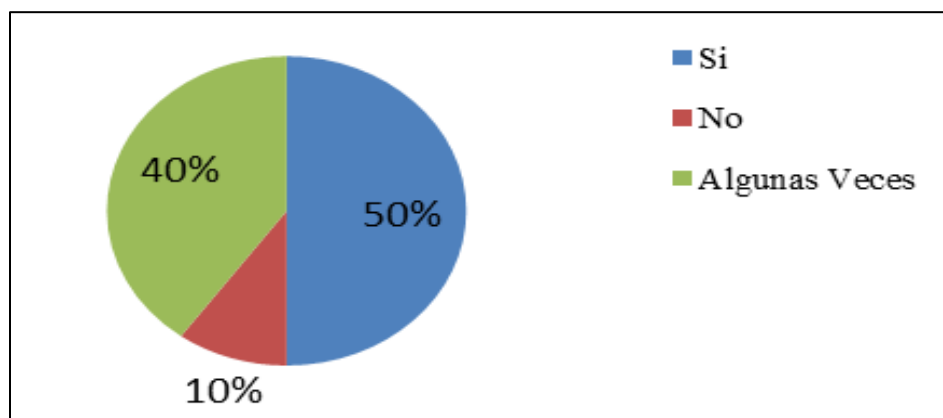
Los clientes encuestados clasifican el servicio de la siguiente forma:

Dieciséis como bueno y catorce como excelente, pues se observa que se encuentran satisfechos con la labor que se les presta en la entidad.

**Tabla 24***Recomendación dada a otras personas*

PREGUNTAS	SI	NO	ALGUNAS VECES
Nos has recomendado con alguien mas	15	5	12

*Nota.* La tabla contiene la opinión sobre la recomendación con alguien mas

**Figura 24***Recomendación dada a otras personas*

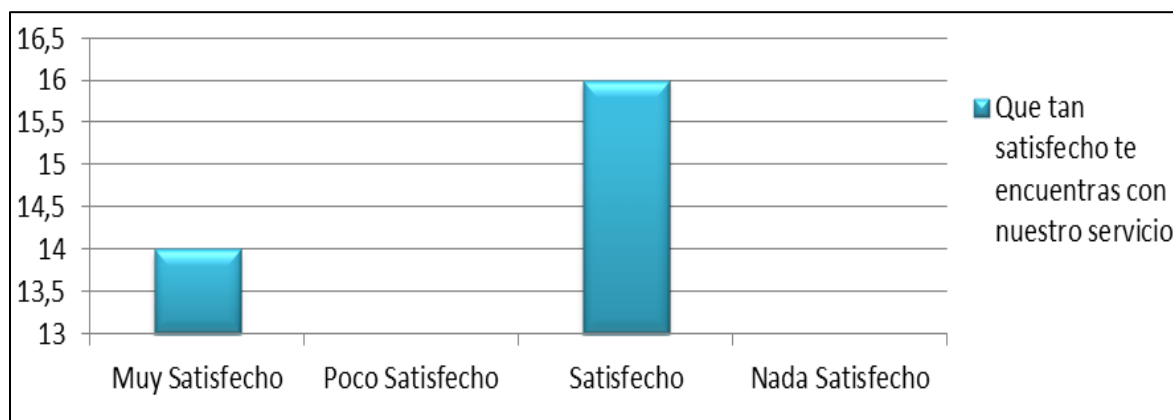
*Nota.* La tabla contiene la opinión sobre la recomendación con alguien mas

Con lo anterior tabulado se ve que el 50% de los encuestados si recomendaría los servicios con alguien más, el 40% alguna vez y el 10% no, con esto se evidencia que es necesario analizar las fallas y corregir para buscar satisfacción y recomendación en todos los clientes.

**Tabla 25***Satisfacción con los servicios*

PREGUNTAS	MUY SATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	NADA SATISFECHO
Qué tan satisfecho te encuentras con nuestros servicios	14		16	

*Nota.* La tabla contiene la opinión sobre la satisfacción con los servicios

**Figura 25***Satisfacción con los servicios*

*Nota.* La figura contiene la opinión sobre la satisfacción con los servicios

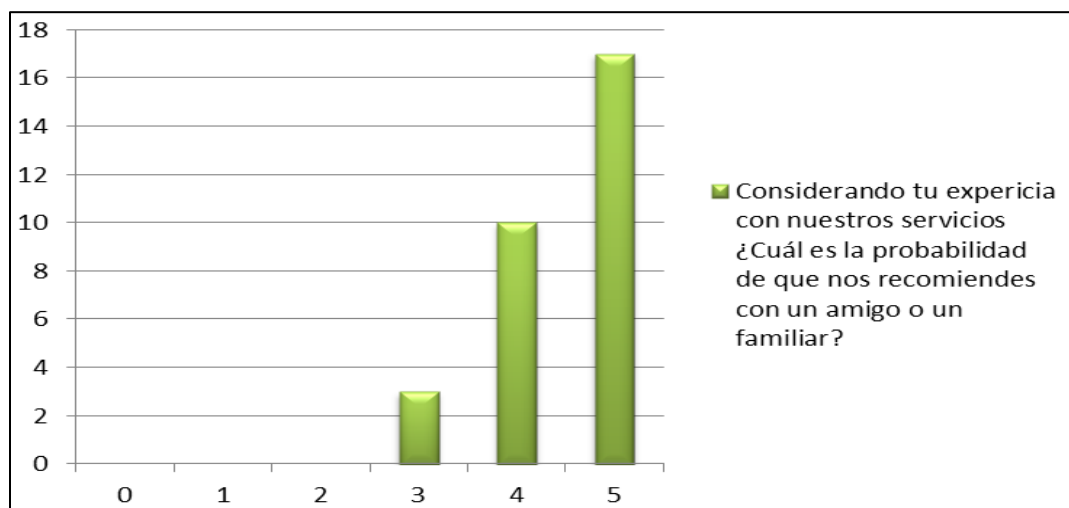
Acá los clientes se encuentran satisfechos con los servicios que ofrece la empresa, pues eso demuestra que se está haciendo bien el trabajo que se presta, pues se considera que esto es de gran ayuda para la empresa porque se conoce el grado de satisfacción de los clientes.

**Tabla 26***Calificación del servicio recibido*

PREGUNTAS	VALOR					
	0	1	2	3	4	5
¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiendes con un amigo o un familiar?				3	10	17

*Nota.* La tabla contiene la probabilidad de que nos recomiendes con un amigo o un familiar



**Figura 26***Calificación del servicio recibido*

*Nota.* La figura contiene la probabilidad de que nos recomiendes con un amigo o un familiar

Para los clientes, 17 de ellos sería muy probable recomendar los servicios con un amigo o familiar, ya que es un lugar donde los servicios que ofrece son completos y se acomoda con las necesidades, por su experiencia y de esta manera dar buenas referencias a otras personas con el servicio de la empresa.

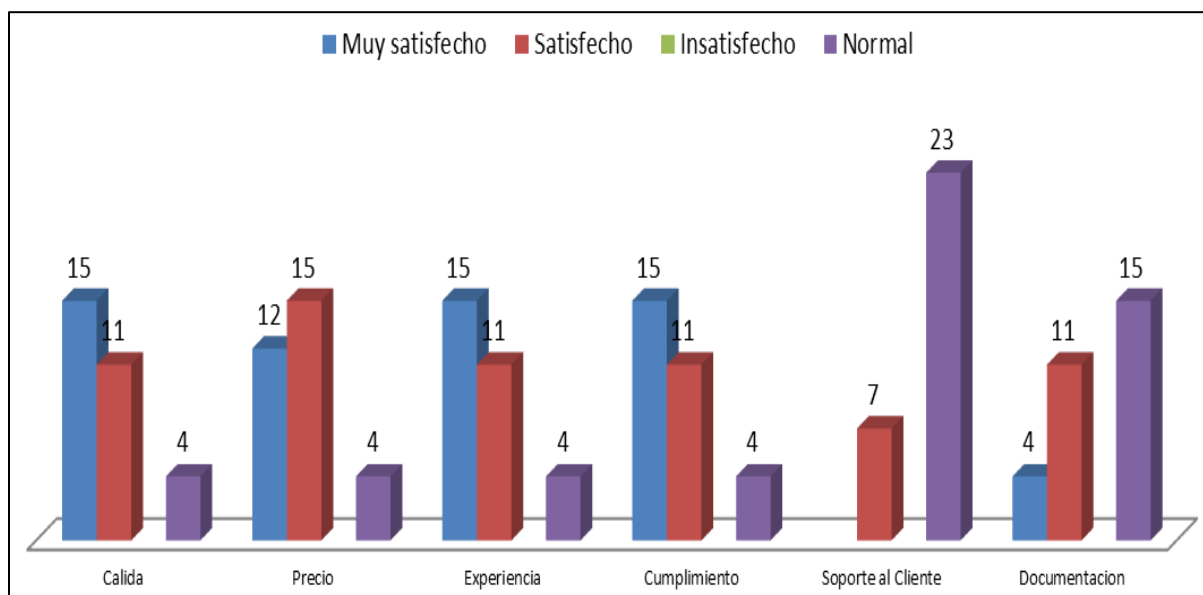
**Tabla 27***Calificación del servicio según las áreas*

PREGUNTAS	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	NORMAL
Calidad	15	11		4
Precio	12	15		4
Experiencia	15	11		4
Cumplimiento	15	11		4
Soporte al cliente		7		23
Documentación	4	11		15

*Nota.* La tabla contiene la calificación de nuestros servicios en las siguientes áreas

**Figura 27.**

*Calificación del servicio según las áreas*



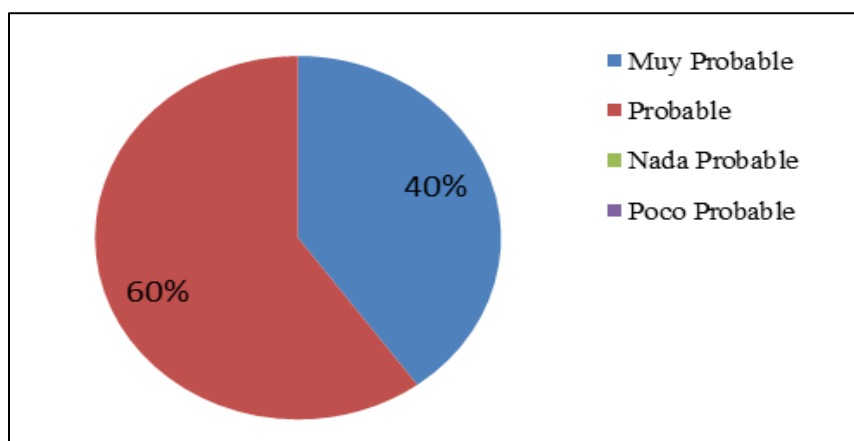
*Nota.* La figura contiene la calificación de nuestros servicios en las siguientes áreas

Para conocer el grado de satisfacción según algunos clientes en las siguientes áreas, se observa que en la parte de calidad 15 de ellos se encuentran muy satisfechos, 11 satisfechos y 4 normal, en cuanto al precio, 15 satisfechos, 12 muy satisfechos y 4 normal, en la experiencia 15 muy satisfechos, 11 satisfechos y 4 normal, en el área de cumplimiento 15 muy satisfechos, 11 satisfechos y 4 normal, en soporte al cliente se ve que 7 se encuentran satisfechos y 23 normal con los soportes que se le entregan y finalmente en la documentación entregada y que se tiene se ve que 4 se encuentran muy satisfechos, 11 satisfechos y 15 normal, esto significa que se está haciendo las cosas de la mejor manera posible.

**Tabla 29***Probabilidad de obtener los servicios*

PREGUNTAS	MUY PROBABLE	PROBABLE	NADA PROBABLE	POCO PROBABLE
Cuáles son las probabilidades que vuelvas a obtener nuestros servicios	12	18		

*Nota.* La tabla contiene las probabilidades que vuelvas a obtener nuestros servicios

**Figura 28.***Probabilidad de obtener los servicios*

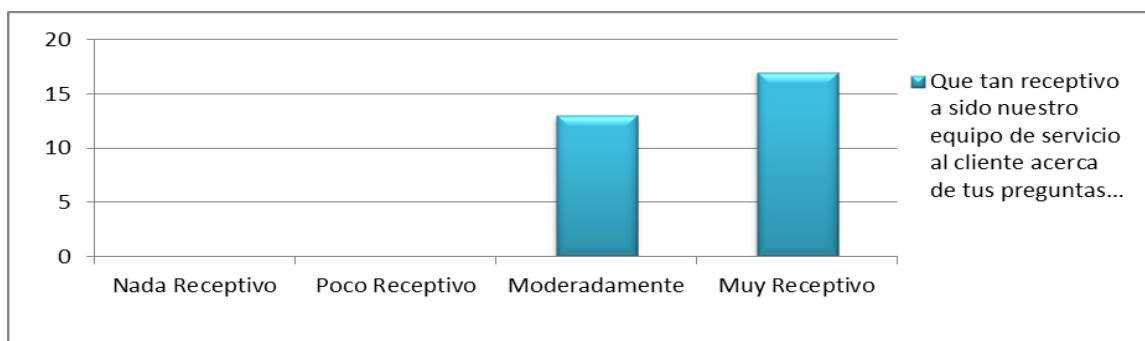
*Nota.* La figura contiene las probabilidades que vuelvas a obtener nuestros servicios

Con lo anterior se afirma que el 60% de los clientes sería probable que vuelvan a obtener los servicios y el 40% muy probable, así que la labor como empresa es muy satisfactoria, cuando de una u otra manera los clientes tienen la opción o la intención de volver a recurrir a la empresa.

**Tabla 28***Receptividad del equipo de trabajo con el servicio al cliente*

PREGUNTAS	NADA RECEPTIVO	POCO RECEPTIVO	MODERADAMENTE	MUY RECEPTIVO
Qué tan receptivo a sido nuestro equipo de servicio al cliente acerca de tus preguntas y preocupaciones			13	17

*Nota.* La tabla contiene la receptividad que ha sido nuestro equipo de servicio al cliente acerca de tus preguntas y preocupaciones

**Figura 29***Receptividad del equipo de trabajo con el servicio al cliente*

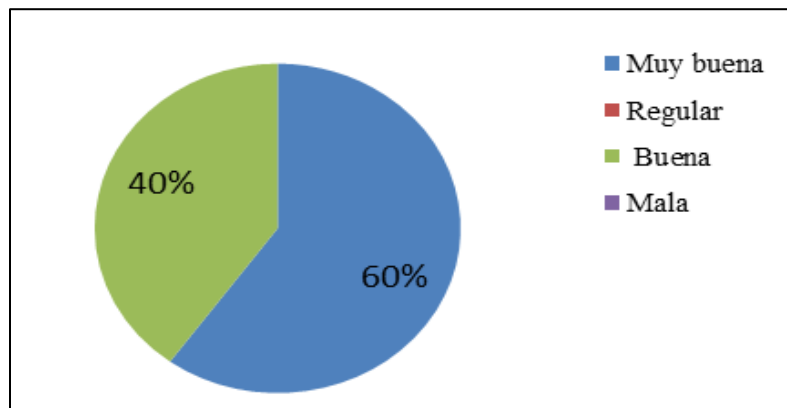
*Nota.* La figura contiene la receptividad que ha sido nuestro equipo de servicio al cliente acerca de tus preguntas y preocupaciones

En cuanto a que tan receptivo ha sido el equipo de servicio al cliente de la empresa con las preguntas y preocupaciones, se ve que 17 clientes ven que son muy receptivos y 13 son moderadamente, esto con el fin de recibir, asumir y llega a solucionar las inquietudes que tienen los clientes con respecto a los servicios que se ofrecen y lo que ellos vienen buscando y así satisfacer sus necesidades.

**Tabla 31***Calificación de la calidad de la atención recibida*

PREGUNTAS	MUY BUENA	REGULAR	BUENA	MALA
Cómo califica la calidad de la atención recibida	18		12	

*Nota.* La tabla contiene la calificación de la calidad de la atención recibida

**Figura 30***Calificación de la calidad de la atención recibida*

*Nota.* La figura contiene la calificación de la calidad de la atención recibida

Con lo anterior se puede afirmar que el 60% de los clientes encuestados manifiestan que la atención recibida en la empresa es muy buena, y el 40% es buena, acá se evidencia que la mayoría están satisfechos con la atención que la empresa brinda y les da a los clientes cuando llegan a solicitar consultoría, suministros, construcción de obras civiles, servicios de transporte, entre otros.

**Diagnóstico.** Para el éxito de cualquier organización es importante conocer el grado de satisfacción con que los usuarios perciben sus servicios, a fin de detectar situaciones de insatisfacción o queja y poder tomar las acciones correctivas necesarias, o bien si los usuarios se encuentran satisfechos, mantener las fortalezas y buscar áreas de oportunidad mediante la mejora continua y la innovación.

Para medir el valor percibido y las expectativas de los usuarios con el servicio se utilizó la encuesta aplicada a cada uno de los clientes donde pudieron manifestar la satisfacción que poseen en la actualidad con el servicio ofrecido por la entidad.

En la empresa se tiene un buen servicio al cliente ya que se conoce a los mismos, personalizando la comunicación, escuchando y ofreciendo soluciones, prestando atención a los detalles, se construye confianza mejorando el tiempo de respuesta con amabilidad y responsabilidad en la labor realizada.

#### **Capítulo 4. Diagnóstico final**

Teniendo en cuenta la situación encontrada al inicio de las pasantías en la dependencia asignada se puede decir que se tuvo la oportunidad de realizar un trabajo óptimo y de mucho provecho para la empresa, ya que al aplicar las encuestas como una herramienta de recolección de información a los empleados y clientes de la entidad se logró conocer la opinión y necesidades de cada uno de ellos, con el objetivo de verificar las fallas y corregirlas para prestar un mejor servicio.

Con el anterior trabajo realizado se evidencia que los clientes se encuentran realmente satisfechos con los servicios ofrecidos y el trato obtenido por cada uno de los trabajadores de esta empresa y que hay que seguir trabajando y mejorando cosas a nivel interno para continuar con el reconocimiento que hasta el momento se tiene, siendo reconocida por su experiencia, trabajo, cumplimiento y prestación de sus servicios de forma, eficiente, eficaz y óptima.

## Capítulo 5. Conclusiones

Se puede concluir que al realizar las investigaciones sobre conocer y apoyar el área administrativa se recolectaron datos, analizando y examinando el área administrativa de la empresa, siendo los empleados y el Gerente fuente importante para dar esta información. Al mismo tiempo en la empresa el recurso humano brindó la información requerida para desarrollar los objetivos planteados.

Como también se actualizó el organigrama siendo este fundamental para conocer las líneas de mando al interior de la entidad y así mismo conocer las funciones, componentes y dependencias de la empresa, logrando una mejor explicación gráfica de la estructura organizacional.

Por último, se participó dando a conocer los servicios ofrecidos y se encuestó a algunos clientes con el fin de conocer su nivel de satisfacción con el servicio ofrecido, lo cual fue muy productivo para el desarrollo de las pasantías, evidenciando que la empresa debe hacer cambios para mejorar el servicio y lograr mantenerse en el mercado.



## Capítulo 6. Recomendaciones

Es recomendable mantener el organigrama actualizado de acuerdo a las normas establecidas por la empresa con el propósito de que sean herramientas importantes para la toma de decisiones.

Es importante conocer la satisfacción del cliente, por lo que es recomendable, que periódicamente, se apliquen instrumentos que permitan conocer lo que opina el usuario con respecto a la empresa, analizar la información obtenida y realizar los correctivos que sean necesarios.

Avanzar en el proceso de revisión del desempeño, comportamiento e impacto que demuestran los trabajadores en los diferentes escenarios de proyección social y generar espacios donde el liderazgo sea un componente transversal que contribuya a la formación con un impacto social sostenido.

## Referencias

Empresa CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S

Bufetecremades. (2021). *La importancia de la organización administrativa de la empresa*.  
Obtenido de <https://bufetecremadesymartinez.com/la-importancia-de-la-organizacion-administrativa-de-la-empresa/>.

Casillas, T. (14 de Febrero de 2019). *Creación de empresa*. Obtenido de [http://descuadrando.com/Creaci%C3%B3n\\_de\\_Empresas](http://descuadrando.com/Creaci%C3%B3n_de_Empresas).

Cisa Engineering Extreme S.A.S. (2021). *Información de la empresa*. Rio de Oro: Documentos privados.

Congreso de Colombia. (2019). *Ley 435 de 1998*. Bogotá.

Contreras, B. (2015). *Funciones administrativas y gerenciales necesarias en una empresa*. Bello: Universidad Militar Nueva Granada.

Corte suprema de justiicia. (2021). *Ley 842 de 2003*. Bogotá.

Echeverri, M. (31 de Enero de 2022). *Las cualidades de un buen líder de equipo*. Obtenido de <https://blog.legis.com.co/talento-humano/cualidades-lider-de-equipo>.

Helpsi. (2018). *12 cualidades del liderazgo*. Obtenido de <https://helpsi.mx/12-cualidades-del-liderazgo/>.

Masmenthe. (2021). *Las siete cualidades de liderazgo más importantes*. Obtenido de <http://masmenthe.com/las-siete-cualidades-de-liderazgo-mas-importantes/>.

Page, M. (2018). *El objetivo de un buen líder es conseguir que el equipo trabaje de manera efectiva tanto individualmente como grupal*. Obtenido de <https://www.michaelpage.es/advice/empresas/consejos-de-iniciacion-del-personal/cualidades-de-liderazgo-mas-importantes>

Planeación Naciona. (2021). *Ley 675 de 2001*. Bogotá.

Prieto, P. (2018). *Gestión del talento humano como estrteagia para retención*. Medellín: Universidad de Medellín.

República de Colombia. (2019). *Ley 400 de 1997*. Bogotá.

## **Apéndice**

## Apéndice A. Entrevista

### **Entrevista Gerente CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S**

A continuación, al Gerente Camilo Humberto Gelvis Picón se le realiza una encuesta con el fin de percibir su opinión ya que para mí es muy importante para empezar a conocer la empresa y sus motivaciones.

1. ¿Qué te llevó o te motivo a construir la empresa y cuáles son sus motivaciones para con ella?
2. ¿Qué es lo que más disfruta de ser Gerente?
3. ¿Cuál es su plan a largo plazo y donde se verá dentro de 5 años?
4. ¿Usted como Gerente se considera que tiene una buena ética de trabajo?
5. ¿Cómo gestionas su equipo de trabajo y como los motivas?
6. ¿Para usted que es el Liderazgo, cuál es su estilo de liderazgo y como maneja y motiva a sus trabajadores?
7. Durante tu tiempo como Gerente ¿Cuál ha sido su mayor error, que aprendió y como se aseguró de que no volviera a pasar?
8. Si algún trabajador no cumple con sus compromisos, ¿Qué hace al respecto?
9. ¿Ha tenido algún accidente en una obra de trabajo, que ocurrió y como resolvieron el problema?
10. ¿Cómo identifica usted el clima laboral de la empresa?

## Apéndice B. Encuesta a los Trabajadores

**Encuesta a los empleados de Área Administrativa de CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S**

Por favor, dedique unos minutos para responder este cuestionario. Su opinión es muy importante para conocer su satisfacción y así mejorar la empresa.

1. ¿Está contento de formar parte de esta empresa y su experiencia es satisfactoria y gratificante?

**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_

2. ¿Hay una comunicación afectiva y amigable con sus compañeros de trabajo?

**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_ **Algunas veces** \_\_\_\_

3. ¿Cuenta con sus compañeros de oficina para realizar sus trabajos y recibe asesoría cuando lo solicita?

**Siempre** \_\_\_\_ **De vez en cuando** \_\_\_\_ **Nunca** \_\_\_\_

4. ¿Hace cuánto trabaja en la empresa? \_\_\_\_\_

5. ¿Qué le cambiaría a su puesto de trabajo? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿Con que palabra describiría la empresa? \_\_\_\_\_

7. ¿Siente que su trabajo es reconocido y valorado por la empresa?

**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_ **Algunas veces** \_\_\_\_

8. ¿Cree que la empresa es flexible con los horarios laborales ò se enfoca más en la productividad?

**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_ **Algunas veces** \_\_\_\_

9. ¿Ha tenido oportunidad de aprender y crecer dentro de la empresa?

**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_

10. ¿Considera que ha podido ejercer su profesión dentro de la empresa?

**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_ **Algunas veces** \_\_\_\_

11. ¿Cree que maneja un buen nivel de comunicación en la empresa?  
**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_ **Algunas veces** \_\_\_\_
12. ¿Sus opiniones cuentan para la toma de decisiones?  
**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_ **Algunas veces** \_\_\_\_
13. ¿La comunicación de jefe y empleado es adecuada, respetuosa y clara?  
**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_ **Algunas veces** \_\_\_\_
14. ¿Su jefe ha sido flexible cuando ha tenido problemas personales?  
**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_ **Algunas veces** \_\_\_\_
15. ¿El ambiente de trabajo lo motiva a trabajar mejor?  
**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_ **Algunas veces** \_\_\_\_
16. ¿Su jefe se preocupa por la superación laboral de su equipo o grupo de trabajo?  
**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_ **Algunas veces** \_\_\_\_
17. ¿Consideras que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral?  
**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_ **Algunas veces** \_\_\_\_
18. ¿Le gustaría recibir estos cursos de capacitación?  
**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_
19. ¿Crees que la empresa tiene a su disposición diferentes beneficios que permiten un mejor desarrollo en su vida laboral, personal y profesional?  
**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_
20. ¿Qué tan probable sería recomendar esta empresa a familiares y amigos como un excelente lugar para trabajar y hacer uso de sus servicios ofrecidos?  
**Muy Probable** \_\_\_\_ **Demasiado probable** \_\_\_\_ **Poco probable** \_\_\_\_

## Apéndice C. Registro clientes Atendidos.

**REGISTRO DE CLIENTES ATENDIDOS**  
**CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S de Rio de Oro- Cesar**

No.	FECHA	HORA	NOMBRE DEL CLIENTE	TELEFONO	FIRMA	SERVICIO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

## Apéndice D. Encuesta a Clientes

**Encuesta a los clientes de la CISA ENGINEERING EXTREME S.A.S**

Por favor, dedique unos minutos para responder este cuestionario. Su opinión es muy importante para conocer su nivel de satisfacción.

1. ¿Cómo calificas los servicios?

**Buenos**\_\_\_\_ **Malos**\_\_\_\_ **Excelentes**\_\_\_\_

2. ¿Ha recomendado a alguien más?

**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_ **Algunas veces** \_\_\_\_

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentras con nuestro servicio?

**Muy satisfecho**\_\_\_\_ **Poco satisfecho**\_\_\_\_ **Satisfecho**\_\_\_\_ **Nada satisfecho**\_\_\_\_

4. Considerando su experticia con nuestros servicios ¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiendes con un amigo o un familiar?

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Muy poco probable				Muy probable	

5. ¿Cómo calificaría nuestros servicios en las siguientes áreas?

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Normal
Calidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Experiencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplimiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soporte al cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Documentacion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ¿Cuáles son las probabilidades que vuelvas a obtener nuestros servicios?

**Muy probable**\_\_\_\_ **Probable**\_\_\_\_ **Nada probable**\_\_\_\_ **Poco Probable**\_\_\_\_



7. ¿Qué tan receptivo a sido nuestro equipo a sus preguntas y preocupaciones?

**Nada receptivo**\_\_\_ **Poco receptivo**\_\_\_ **Moderadamente**\_\_\_ **Muy receptivos**\_\_\_

8. ¿Cómo califica la calidad de la atención recibida?

**Muy buena**\_\_\_ **Regular**\_\_\_ **Buena**\_\_\_ **Mala**\_\_\_

Apéndice E. Evidencias fotográficas

